

MM *operations*

Bilancio di Sostenibilità 2023

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 di MM Operations S.r.l. è stato curato da:

Legal & Compliance Department

Il Bilancio di Sostenibilità è consultabile sul sito di MM Operations S.r.l. al seguente indirizzo:

www.mmoperations.it

Per ulteriori informazioni:

MM Operations S.r.l.

info@mmoperations.it

Approvato dall'Amministratore Unico il 18/11/2024

INDICE

| | |
|--|-----------|
| LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER | 4 |
| HIGHLIGHTS 2023 | 5 |
| NOTA METODOLOGICA | 6 |
| 1. LA NOSTRA IDENTITÀ E LA GOVERNANCE | 7 |
| 1.1. Chi siamo e la nostra storia | 7 |
| 1.2. L’assetto istituzionale e la governance..... | 10 |
| 1.3. La struttura organizzativa | 11 |
| 1.4. Creare valore per i nostri stakeholder..... | 12 |
| 1.5. La mappatura ed il coinvolgimento degli stakeholder | 15 |
| 1.6. L’analisi di materialità..... | 16 |
| 1.7. Le certificazioni, i premi ed i riconoscimenti..... | 18 |
| 1.8. Trasparenza, legalità e contrasto alla corruzione..... | 18 |
| 1.9. Innovazione e digitalizzazione dei processi..... | 19 |
| 2. LA DIMENSIONE SOCIALE | 22 |
| 2.1 Gestione dei dipendenti | 22 |
| 2.1.1 Diversità e pari opportunità..... | 24 |
| 2.1.2 Sviluppo dei talenti e delle professionalità..... | 25 |
| 2.2 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro | 25 |
| 2.3 Controllo qualità per la soddisfazione dei nostri clienti..... | 26 |
| 2.4 Gestione della catena di fornitura..... | 28 |
| 2.5 Gestione dei rapporti con il territorio | 29 |
| 3. LA DIMENSIONE AMBIENTALE | 30 |
| 4. LA DIMENSIONE ECONOMICA | 31 |
| 4.1 Sintesi delle informazioni patrimoniali e finanziarie | 31 |
| 4.2 Il valore aggiunto generato e distribuito..... | 32 |
| 5. PROSPETTIVE FUTURE DI SOSTENIBILITÀ | 34 |
| 6. ALLEGATI | 35 |
| 7. GRI CONTENT INDEX | 36 |

LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder,

Siamo lieti di presentarvi il nostro **primo Bilancio di Sostenibilità**, un documento che rappresenta un traguardo significativo per MM Operations e un passo importante nel nostro percorso verso un futuro più responsabile. Questo bilancio riflette il nostro impegno a integrare i principi di sostenibilità in ogni aspetto della nostra attività, con l'obiettivo di creare valore non solo per i nostri clienti e dipendenti, ma anche per l'ambiente e la società in cui operiamo.

La redazione di questo primo bilancio è stata un'**opportunità** per analizzare in profondità il nostro impatto ambientale, sociale ed economico, e per definire una strategia di **miglioramento continuo**. Abbiamo lavorato con dedizione per identificare le aree chiave in cui possiamo fare la differenza e per stabilire obiettivi ambiziosi che guideranno il nostro operato nei prossimi anni.

Questo bilancio rappresenta non solo una rendicontazione dei risultati ottenuti, ma anche un **impegno concreto verso un futuro più equo e sostenibile, che vogliamo costruire insieme a voi**, certi che non può esistere un domani senza prendersi cura del presente e dell'ambiente che ci circonda.

Siamo pienamente consapevoli che le nostre scelte quotidiane influenzeranno il mondo che lasceremo alle prossime generazioni. Per tale ragione, ci impegniamo ad essere un esempio virtuoso per l'intero settore, dimostrando che è possibile **coniugare crescita economica e responsabilità sociale ed ambientale**.

Il raggiungimento di questo **equilibrio** richiede una **visione condivisa**, che consideri non solo gli interessi economici, ma anche quelli etici e sociali di tutte le parti coinvolte. Siamo convinti che solo attraverso la collaborazione e l'impegno da parte di tutti gli stakeholder sia possibile affrontare e superare le sfide più ambiziose.

In quest'ottica, MM Operations ha individuato due macro-obiettivi prioritari, su cui lavora e continuerà a lavorare nei prossimi anni per:

- **Ridurre il proprio impatto ambientale**, attraverso pratiche sostenibili e innovative;
- **Creare un ambiente di lavoro inclusivo**, in cui il capitale umano sia valorizzato e tutelato.

L'ottenimento di certificazioni d'eccellenza e l'adozione di sistemi di gestione avanzati sono la prova tangibile del nostro impegno verso un continuo miglioramento e della nostra sensibilità verso i temi di sostenibilità.

Agire responsabilmente non è solo una scelta, ma un **dovere imprescindibile**. Proteggere l'ambiente e costruire un futuro sostenibile per le generazioni a venire è la **nostra missione**. Con **dedizione e trasparenza**, ci impegniamo a perseguirla ogni giorno.

Il Presidente

Maurizio Beretti



HIGHLIGHTS 2023



Oltre 21
milioni €
di valore aggiunto



Oltre 32
milioni € di
valore aggiunto
lordo generato



41,14%
donne
in Azienda



320 Ore
formazione
non obbligatoria
erogate

Oltre 50
milioni € 
di ricavi da vendite
e prestazioni

853



Dipendenti
diretti

137



Assunti

49 Infortuni
sul lavoro



265 mila
mq di impianti



NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta la **prima edizione** del Bilancio di Sostenibilità di MM Operations S.r.l. (di seguito, per brevità, anche MM Operations o, più in generale, Impresa, Azienda o Società) e fa riferimento alle informazioni relative al periodo **01/01/2023 - 31/12/2023**, **esponendo laddove possibile i dati relativi al triennio 2021-2022-2023**.

Il perimetro di rendicontazione riguarda la sola realtà di MM Operations. Eventuali esclusioni di sedi e/o uffici dal calcolo dei dati sono opportunamente segnalate nel testo e ne è indicata la rispettiva motivazione.

Il documento è stato redatto **con riferimento ai GRI Standards**, emanati nel 2016 dall'organizzazione internazionale Global Reporting Initiative ed in ultimo aggiornati nel 2023. Inoltre, sebbene la Società non ne sia ancora soggetta agli obblighi¹, il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto tenendo in considerazione le richieste della Direttiva Europea 2022/2464 (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD).

La determinazione del Valore Aggiunto e il suo Prospetto di riparto, ritenuto rilevante per misurare le ricadute economiche sui principali stakeholder della Società, rispondono allo **standard italiano GBS-Principi di redazione del Bilancio Sociale**.

La rendicontazione della performance economica, sociale ed ambientale è strutturata in coerenza con i temi risultati materiali dall'**analisi di materialità** svolta con riferimento ai principi del **GRI 3 (v.2021)**. Tuttavia, nel presente Bilancio, si affrontano anche le tematiche sociali e ambientali di più ampio respiro, non ritenute particolarmente prioritarie.

Infine, all'interno di tale documento, sono indicate le correlazioni tra i contenuti trattati e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (**Sustainable Development Goals – SDGs**) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, selezionati rispetto alle aree di importanza di MM Operations, come meglio dettagliato di seguito e nel capitolo "Obiettivi di miglioramento".

Il presente report – che ricordiamo essere volontario per il presente esercizio ed ancora non soggetto ad alcuna cogenza normativa – non è stato sottoposto ad Assurance esterna.

¹ Per MM Operations la cogenza entrerà in vigore per l'esercizio 2025.

1. LA NOSTRA IDENTITÀ E LA GOVERNANCE

1.1. Chi siamo e la nostra storia

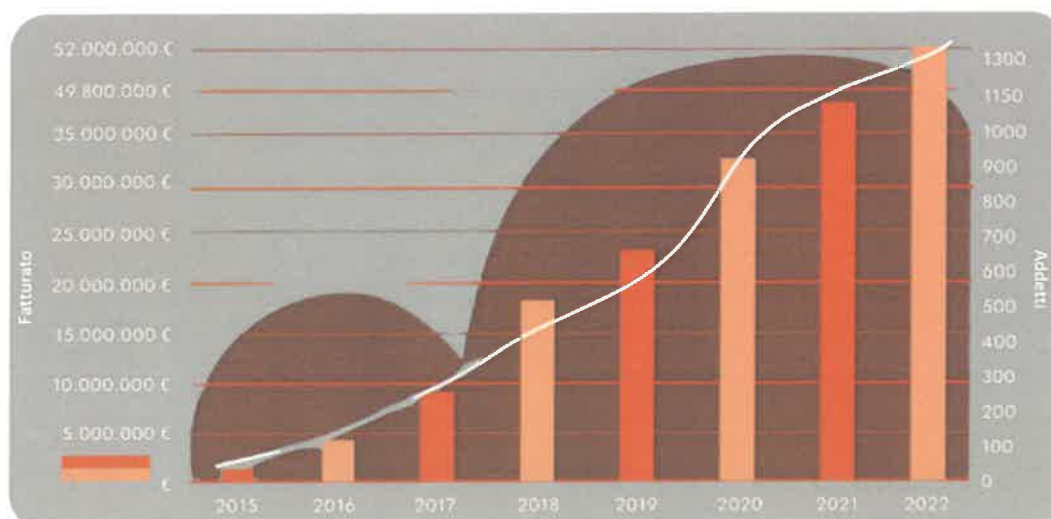
Una breve storia

MM Operations è una realtà fondata nel **2015** a Parma. MM Operations opera principalmente nel **centro/nord** Italia come **provider logistico** al servizio delle aziende manifatturiere italiane – dall'automotive all'alimentare – nel mercato della *contract logistics*.

Le regioni maggiormente coinvolte per numero di appalti sono Emilia-Romagna e Lombardia, per un totale di superficie di magazzini gestita di 750.200 mq, ai quali si sommano le superfici delle altre regioni del centro nord, arrivando a un totale di oltre **1.500.000 mq**.



Sin dalla sua nascita, MM Operations è sempre stata in **costante crescita**: l'Azienda è passata da un fatturato di € 4.360.000 a dicembre 2016 a € 33.350.000 nel dicembre 2020, chiudendo il **2023 con un fatturato di € 50.000.000**. Come il valore economico, anche le persone di MM Operations sono aumentate nel corso degli anni, passando da 48 addetti nel 2015 a **oltre 850 addetti diretti nel 2023**.



In quest'ottica di continuo miglioramento, MM Operations si impegna a evolversi come una realtà sempre più **automatizzata**, **green** ed attenta a garantire il giusto livello di **welfare**. L'obiettivo dell'Azienda è chiaro: promuovere l'**innovazione**, raggiungere l'**eccellenza** nell'erogazione dei servizi e **potenziare le competenze** dei propri dipendenti, ora e nel futuro.

I servizi offerti

MM-Operations opera sia all'interno dei propri magazzini, offrendo servizi in **outsourcing** (strategico o commodity²), sia presso i *plant* dei Clienti, offrendo servizi **in house**. In questo modo, la Società gestisce complessivamente **circa 265 mila mq di impianti** e riesce a intervenire all'interno di una vasta gamma di settori merceologici del comparto manifatturiero italiano.

MM Operations offre **soluzioni logistiche integrate a 360°**, rivolte sia ad aziende manifatturiere che commerciali.

Per le aziende manifatturiere, la Società copre l'intera filiera: dall'approvvigionamento di materie prime alla gestione del magazzino, dalla gestione del semilavorato a quella dei prodotti finiti.

Per le aziende commerciali, invece, MM Operations si focalizza su servizi di gestione dei prodotti finiti, attività a valore aggiunto come controllo qualità, kittaggi, etichettature personalizzate, e-commerce in fulfillment e reverse logistics.

Ogni soluzione è progettata su misura per rispondere alle specifiche esigenze dei clienti MM Operations, garantendo flessibilità e performance sia per contratti strategici che per servizi di commodity logistics.



Oltre a offrire una gamma completa di servizi logistici integrati per aziende manifatturiere e commerciali, MM Operations adotta un modello operativo unico sul mercato.

L'Azienda si configura come un provider in grado di proporsi come **partner logistico strategico**, con attività orientate a garantire non solo la **flessibilità**, ma anche **economicità**, **efficienza** ed **etica**.

L'Azienda garantisce una **governance totale su ogni processo**, con un **presidio su ogni singola operazione**: dalla programmazione delle attività alle soluzioni tecnologiche adottate, dall'analisi dei dati all'efficientamento continuo, fino alla gestione del personale.

Attraverso **progetti custom** all'avanguardia, MM Operations ottimizza i tempi e il livello dei servizi offerti, monitorando costantemente le operazioni e rispettando le leve strategiche predefinite.

² Per "Commodity" si intende un contract logistics che prevede la suddivisione del processo logistico in diverse sotto-attività che successivamente possono essere date separatamente in outsourcing (una o alcune). Il Strategic Contract Logistics, invece, consiste nell'esternalizzazione di una parte rilevante del processo logistico verso un unico provider.

I settori serviti

Il **modello di governance globale** di MM Operations permette di raggiungere elevati standard di servizio, garantisce sicurezza e consulenza continua ai partner, ed è ampiamente replicabile, indipendentemente dal settore merceologico d'appartenenza.

MM Operations è presente nei distretti:



La filosofia aziendale

La filosofia aziendale di MM Operations si basa sulla cultura delle **relazioni** e sulla condivisione di valori preziosi da parte di tutta la squadra, all'interno di un ambiente di lavoro sereno ed inclusivo.

Mission

“La nostra missione è supportare i clienti nel consolidamento e nella crescita dei loro **progetti imprenditoriali**, attraverso **soluzioni logistiche innovative e responsabili**. Crediamo fermamente che il futuro delle imprese si fondi su una **gestione organizzativa intelligente** e su una visione sostenibile, dove il rispetto del capitale umano è una priorità assoluta. Promuoviamo una cultura della **legalità, etica e trasparenza**, consapevoli che solo comportamenti onesti e trasparenti possano alimentare la fiducia, tutelare la concorrenza e valorizzare il lavoro delle persone. L'illegalità non ha spazio nel nostro modello: operiamo con sobrietà, equità e responsabilità, per costruire insieme ai nostri clienti un domani fondato sulla vera **eccellenza imprenditoriale**.”

MM Operations si impegna a creare un **ambiente di lavoro sano, produttivo e inclusivo**, dove ogni individuo possa sentirsi pienamente valorizzato e parte integrante di un progetto comune. MM Operations crede fermamente che il successo aziendale a lungo termine dipenda dall'adozione e dall'applicazione costante di una serie di **valori fondamentali**, che guidano ogni azione e decisione della Società:

I valori

- **Dignità del lavoro e rispetto delle persone:** garantire che ogni dipendente e collaboratore sia trattato con il massimo rispetto, riconoscendo la dignità intrinseca del lavoro e promuovendo un clima di rispetto reciproco è fondamentale per garantire un ambiente lavorativo incluso, scevro da discriminazioni e orientato al benessere delle persone;

- **Valorizzazione e coinvolgimento delle persone:** investire nel potenziale di ciascun individuo e nella formazione continua, ponendo particolare attenzione alla coltivazione delle singole attitudini professionali e delle ambizioni personali, assicura che tutti abbiano l'opportunità di contribuire attivamente al successo e all'innovazione dell'Azienda;
- **Legalità, integrità e onestà:** operare nel pieno rispetto delle leggi e dei principi etici, mantenendo la massima integrità e trasparenza in tutte le attività, è un requisito imprescindibile per operare in sicurezza e accrescere la fiducia degli stakeholder.

Questi valori sono il fondamento su cui MM Operations costruisce non solo il proprio successo, ma anche il **benessere** e la **soddisfazione** di tutti coloro che fanno parte dell'Azienda.

1.2. L'assetto istituzionale e la governance

MM Operations S.r.l. è una società a responsabilità limitata di diritto italiano con sede legale a Parma ma operante in tutto il territorio nazionale.

Nel corso del 2023 la società è stata diretta dal Consiglio di Amministrazione (CdA) composto dalle seguenti figure:

| Nome e Cognome | Ruolo ricoperto |
|-------------------------------|--------------------------------|
| Maurizio Beretti | <i>Presidente CdA</i> |
| Davide Casoli | <i>Amministratore Delegato</i> |
| Germano Bonato | <i>Amministratore Delegato</i> |
| Eliano Antonio Capurro | <i>Amministratore Delegato</i> |

Le scelte strategiche e di governance sono prese dal Consiglio di Amministrazione, il quale detta le politiche che a cascata vengono eseguite dai vari uffici competenti per materia.

A Maurizio Beretti, Presidente del CdA, CEO di MM Operations, è affidata la responsabilità di massimizzare l'efficacia e l'efficienza dell'intera struttura aziendale. La sua leadership mira al miglioramento continuo dei processi operativi interni e alla valorizzazione di tutte le figure presenti in azienda.

In particolare, il Presidente e CEO di MM Operations si occupa delle seguenti attività principali:

- **coordina e supervisiona** tutte le funzioni aziendali, garantendo il raggiungimento degli obiettivi e il rigoroso rispetto degli standard qualitativi, anche grazie alla forte passione per la strategia orientata al cliente ed una spiccata mentalità imprenditoriale;
- gestisce le **relazioni** giuridiche, economiche e finanziarie tra l'azienda e i soggetti terzi, con l'obiettivo di incrementare il fatturato e consolidare la leadership di MM Operations sul mercato nazionale;
- lavora in stretta collaborazione con funzionari di alto livello per lo **sviluppo aziendale** e il rafforzamento della **sostenibilità**;
- **rappresenta l'Azienda** in importanti attività, eventi di settore e incontri pubblici;
- **collabora strettamente con il Chief Financial Officer (CFO)** per la preparazione dei budget annuali, l'analisi dei rischi sui potenziali investimenti e la consulenza al Consiglio di Amministrazione in merito ai rischi e ai rendimenti degli investimenti;
- **supervisiona**, in collaborazione con le **Risorse Umane**, le pratiche di assunzione, il personale e l'erogazione dei benefit, nonché le partnership con agenzie per il lavoro e consulenti;
- **verifica la qualità** in tutta l'Azienda, stabilendo obiettivi per ogni Dipartimento in collaborazione con i rispettivi manager.
- **valuta ed approva le decisioni** su ogni questione aziendale rilevante, compresi gli aspetti legali, finanziari e operativi.

Organismo di Vigilanza

MM Operations S.r.l. si è dotato di un Organismo di Vigilanza (OdV) ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, come previsto dal Modello Organizzativo 231 (MOG 231) che la Società ha adottato al fine di garantire l'aderenza dell'Azienda ai principi di legalità e trasparenza e, in ultimo, prevenire la commissione dei reati.

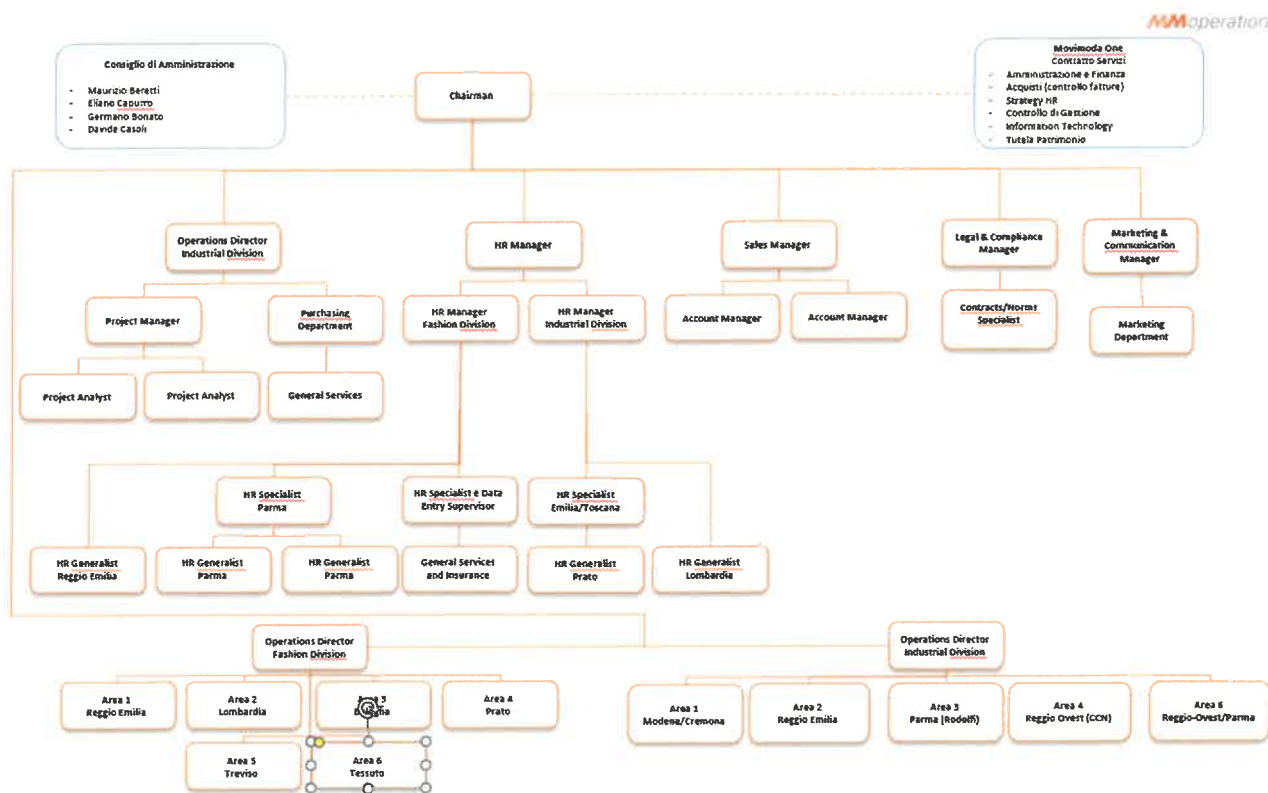
L'OdV di MM Operations è costituito da un gruppo di professionisti selezionati in base a criteri di competenza, indipendenza e professionalità. La scelta dei membri dell'OdV è stata orientata verso individui che possiedono una profonda conoscenza delle normative di riferimento, nonché una solida esperienza in ambito legale, economico e gestionale. Questa composizione eterogenea permette all'OdV di avere una visione completa e articolata dei rischi aziendali, garantendo un controllo efficace e imparziale. Nel corso del 2023 l'OdV è stato a composizione mista.

Società di revisione

Per la revisione del proprio bilancio d'esercizio MM Operations si affida ad un revisore dei conti esterno, Dott.ssa Tranfaglia Irìde.

1.3. La struttura organizzativa

Di seguito si riporta la struttura organizzativa di MM Operations:



Dall'organigramma a flussi di primo livello sopra riportato è possibile distinguere 5 funzioni principali:

- **Operations Director:** si occupa di gestire i vertici operativi e l'ufficio progetti, all'interno del quale vengono sviluppati e implementati i progetti logistici e di innovazione tecnologica;
- **HR Manager:** alla guida del reparto risorse umane, si occupa di gestione e amministrazione del personale, dalla fase di ricerca e selezione all'erogazione dei benefit;

- **Sales Manager:** a capo del reparto vendite, si occupa di promuovere il modello di business all'esterno;
- **Legal and Compliance Manager:** si occupa della parte legale, delle certificazioni, dei modelli di gestione e in generale di tutta la compliance aziendale;
- **Marketing & Communications Manager:** si occupa dell'immagine e della promozione aziendale attraverso i canali di comunicazione a disposizione.

Ogni funzione dispone di un team specializzato e spesso suddiviso per area geografica o settori serviti (Fashion vs Industrial).

I manager e director dei diversi dipartimenti riportano direttamente al CEO nonché Presidente di MM Operations, che tengono costantemente aggiornato sugli sviluppi della propria area di competenza e con il quale si interfacciano per qualsiasi decisione di rilievo.

1.4. Creare valore per i nostri stakeholder

“Modello MM Operations”

Rispetto a numerose realtà esistenti di outsourcing e consulenza nel settore logistico, MM Operations vanta una **struttura così verticale e integrata** che in pochi anni (dal 2015) ha permesso di consolidare una **metodologia e un approccio vincente**, raggiungendo 50 milioni di fatturato nel 2023 e più di 850 addetti.

Il Management di MM Operations è stato capace di individuare le esigenze ed aspettative dei clienti del mercato logistico e le carenze dei servizi offerti dai propri competitors, riconoscendo che **flessibilità e multi-direzionalità** sarebbero stati i veri fattori distintivi. In un contesto in cui le aziende devono perseguire obiettivi diversi e spesso mutevoli, è proprio questa **capacità di adattamento e di operare su più fronti**, con soluzioni personalizzate e versatili, che ha permesso all'Azienda di emergere come leader nel settore.

Partendo da questo concetto, MM Operations gestisce ogni aspetto delle proprie attività grazie a una struttura interna solida ed efficiente. L'aspetto innovativo che contraddistingue il modello di business di MM Operations e contribuisce a generare valore per i propri clienti è quello di garantire **una governance completa su ogni processo**: dall'analisi alla progettazione, dall'execution (programmazione, controllo, efficientamento, introduzione di servizi informatici e tecnologici) alla sicurezza dei processi, dalla selezione alla formazione e gestione del personale. In questo modo, MM Operations assicura al cliente **rapidità d'intervento, efficienza e tracciabilità**.

La forza del Modello aziendale sta nell'aver internalizzato attività e risorse che in altre realtà vengono esternalizzate: MM Operations, invece, dispone e controlla direttamente **persone, sistemi informativi e tecnologie** necessarie alla completa esecuzione dei servizi. Aver trasformato questi elementi nel proprio core business, ottenendo così un **presidio verticale ed integrato su tutti i processi**, ha permesso all'Azienda di posizionarsi in una condizione favorevole per affrontare con successo le sfide del settore.

I pilastri del Modello di business

Ogni risorsa aziendale è l'emblema di MM Operations e incarna lo spirito dell'azienda, guidata fin dalla fondazione da **sei pilastri fondamentali**:

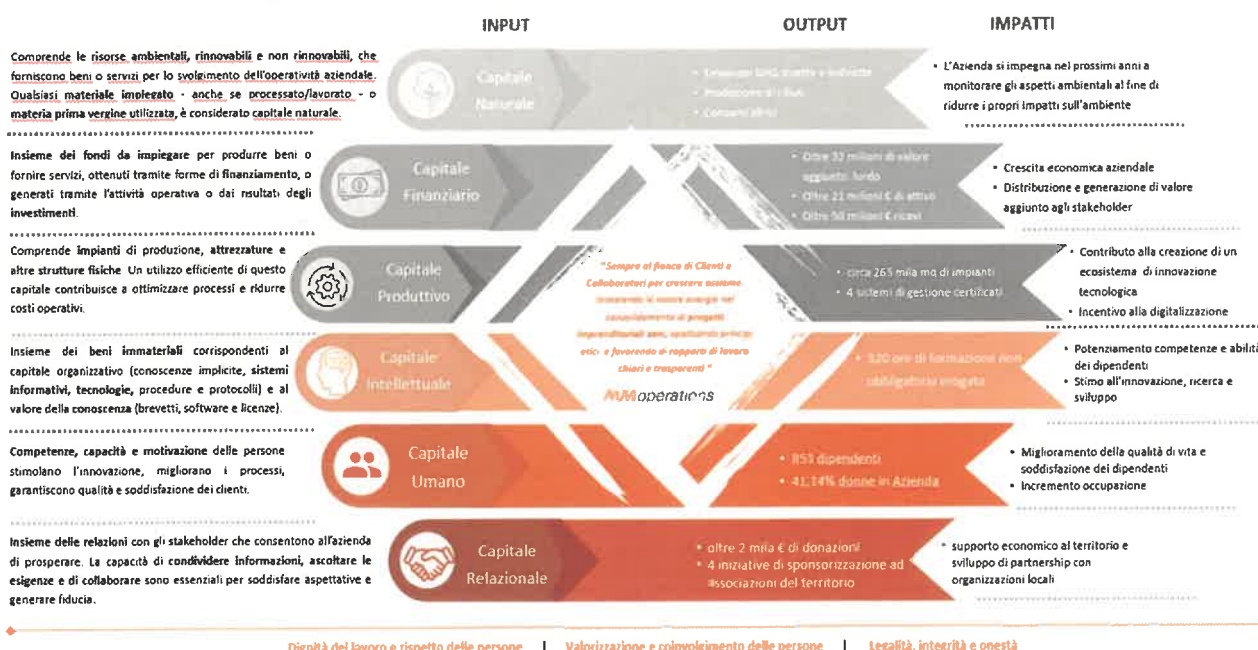
1. **Intraprendenza** - MM Operations si propone come un **modello di Intelligenza Organizzativa** per le aziende del futuro, guidata dalla volontà di dare priorità alla dignità del lavoro, abbracciando una gestione consapevole delle proprie responsabilità verso il proprio Capitale Umano in un contesto dove il concetto di spillover evidenzia quanto questo risulti essere

impattante. L'intraprendenza è il motore che spinge l'Azienda a valorizzare ognuna delle nostre persone che diventa elemento chiave del successo aziendale.

2. **Versatilità** – L'Azienda sviluppa progetti trasversali per le imprese manifatturiere italiane operanti in **molteplici settori merceologici**, garantendo un livello qualitativo costante grazie al proprio modello organizzativo. Questa versatilità permette all'Azienda di **adattarsi rapidamente alle esigenze** specifiche di ogni cliente, offrendo soluzioni personalizzate e flessibili.
3. **Efficienza** – Viene offerta **tempestività e flessibilità**, riducendo i tempi di risposta e ottenendo benefici economici significativi grazie alla governance diretta di ogni elemento coinvolto nei servizi offerti. L'efficienza è il risultato di un processo organizzativo ottimizzato che ci consente di operare con **rapidità e precisione**.
4. **Innovazione** – MM Operations è una **factory di idee**, costantemente alla ricerca e implementazione di soluzioni innovative.
5. **Esperienza** - Il **know-how consolidato** di MM Operations, combinato con l'entusiasmo dei programmi interni di **onboarding e life-long learning**, crea un ambiente di lavoro dinamico e orientato alla crescita. Il modello organizzativo genera soddisfazione nel cliente e rappresenta il successo aziendale duraturo.
6. **Passione** - L'attenzione e la sensibilità ai temi della **Corporate Social Responsibility** hanno portato l'azienda a introdurre procedure standardizzate che codificano, a tutti i livelli, un impegno diffuso verso i pilastri costitutivi della nostra missione. La passione è ciò che guida l'Azienda nel perseguire **l'eccellenza in ogni aspetto** del proprio lavoro.

Rappresentazione del modello di business

È evidente come il valore di MM Operations non si misuri solo attraverso i suoi risultati finanziari, ma anche attraverso una serie di **fattori tangibili e intangibili** che hanno contribuito sino ad oggi al suo successo e che lo garantiranno nel lungo periodo. Nell'immagine che segue è rappresentato un esemplificativo del modello di creazione di valore della Società, ovvero il sistema adottato per trasformare gli input in output attraverso le attività aziendali, al fine di raggiungere gli obiettivi strategici e generare valore a lungo termine.



La **valorizzazione delle risorse umane** è senz'altro l'elemento distintivo del Modello MM Operations, che si propone come **Intelligenza Organizzativa** focalizzata sull'accrescimento delle competenze del proprio Capitale Umano. È proprio grazie alle **conoscenze** ed al **know-how** dei dipendenti e dei collaboratori aziendali che è possibile non solo sviluppare di sistemi informatici avanzati ed implementare tecnologie all'avanguardia, ma anche sfruttare le potenzialità massime a tutti i livelli coinvolti nei processi logistici.

Le persone di MM Operations non solo rappresentano il motore aziendale per quanto riguarda lo sviluppo di nuove idee e progetti innovativi; essi sono anche coloro che, attraverso **comportamenti etici e trasparenti**, garantiscono un ambiente di lavoro sano, rispettoso ed inclusivo.

Attraverso l'impegno di tutti, MM Operations mira a portare avanti un Modello teso alla responsabilità sociale ed ambientale, promuovendo la sostenibilità e condizioni di lavoro eque lungo la catena di approvvigionamento.

A dimostrazione dell'impegno a lungo termine che l'Azienda mette in campo giornalmente per garantire il rispetto dei **principi etici** e di **non-discriminazione**, MM Operations ha ottenuto numerose certificazioni riconosciute a livello internazionale come la **SA8000** (Social Accountability System) e la **PdR 125** (Parità di genere). Inoltre, la Società ha implementato un sistema di gestione, organizzazione e controllo ai sensi del **d.lgs. 231/01** al fine di **contrastare la corruzione** e prevenire qualsiasi forma di illecito. Per approfondimenti si vedano i par. "Le certificazioni, i premi ed i riconoscimenti" e "Trasparenza, legalità e contrasto alla corruzione".

Nel seguito del documento sono indicate le performance di sostenibilità dell'Azienda in relazione ai diversi capitali ed alle tematiche risultate come materiali.

Il percorso di sostenibilità

Il percorso di sostenibilità avviato nel 2023, conclusosi con la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità di MM-Operations, non solo è indice di **trasparenza**, bensì della volontà aziendale di **integrare sempre più gli aspetti ESG nei propri processi interni**. Aldilà delle future richieste della CSRD³ a cui l'Azienda sarà soggetta dal 2026 sull'esercizio 2025, MM Operations intende già da ora pianificare obiettivi e azioni da implementare i prossimi anni su diversi fronti:

- **Sostenibilità Ambientale:** incrementare l'adozione di pratiche e tecnologie sostenibili per ridurre l'impatto ambientale delle operazioni e le relative emissioni. Questo include l'implementazione di soluzioni per l'ottimizzazione dei processi per ridurre gli sprechi nei propri siti operativi e per l'efficientamento energetico;
- **Responsabilità Sociale:** rafforzare la cultura aziendale sui temi di sostenibilità; garantire condizioni di lavoro sicure e rispettose dei diritti dei lavoratori; sostenere le comunità locali attraverso iniziative di beneficenza e programmi di volontariato;
- **Innovazione Tecnologica:** investire in nuove tecnologie e sistemi informativi per migliorare l'efficienza operativa e la tracciabilità delle proprie attività. Ciò include l'implementazione di soluzioni di intelligenza artificiale, automazione e IoT⁴ per ottimizzare i processi e fornire un servizio sempre migliore ai clienti;
- **Formazione e Sviluppo:** continuare a promuovere la crescita personale e lavorativa dei dipendenti attraverso corsi di formazione interni ed esterni e programmi di sviluppo delle

³ Con la CSRD, l'obbligo di redazione e pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità all'interno della Relazione sulla Gestione sarà esteso anche alle grandi imprese non quotate che superano almeno due dei seguenti parametri: 250 dipendenti medi nell'anno, 50 milioni di fatturato e/o 25 milioni di stato patrimoniale attivo.

⁴ Internet of Things (IoT) si riferisce a una rete di oggetti fisici connessi a Internet, dotati di sensori, software e altre tecnologie, per scambiare dati con altri dispositivi e sistemi su Internet. Il fine è quello di migliorare l'efficienza, aumentare la produttività, e fornire nuovi e avanzati servizi, automatizzando e ottimizzando processi attraverso l'analisi dei dati in tempo reale.

competenze ai fini dell'acquisizione di conoscenze e professionalità utili ad affrontare le sfide future del settore logistico;

- **Collaborazione con gli Stakeholder:** intensificare l'ascolto e la collaborazione con gli stakeholder, inclusi clienti, fornitori, istituzioni e organizzazioni non governative, per affrontare le sfide comuni e identificare opportunità di miglioramento e soluzioni innovative.

I **macro-obiettivi** delineati all'interno delle suddette aree di intervento riflettono l'impegno di MM Operations a contribuire positivamente ai *Sustainable Development Goals*, nonché la volontà di affrontare le future sfide con determinazione e intraprendenza, mantenendo sempre al centro dei propri sforzi il benessere delle persone e dell'ambiente.

Nel cap. "Obiettivi di miglioramento" sono riportate le azioni che l'Azienda intende intraprendere nei prossimi anni al fine di contribuire sempre di più allo sviluppo sostenibile del proprio business.

1.5. La mappatura ed il coinvolgimento degli stakeholder

Gli stakeholder sono individui o gruppi che possono influenzare o essere influenzati dalle attività o dalle decisioni di un'organizzazione; essi sono parte integrante del Capitale Relazionale di un'impresa. Per tale motivo, il loro coinvolgimento è fondamentale sia nei processi decisionali interni all'azienda, sia nello svolgimento di progetti e iniziative con soggetti esterni.

Coinvolgerli significa tenerli informati, ascoltare le loro opinioni, renderli partecipi nelle decisioni e rispondere alle loro preoccupazioni, assicurandosi così la legittimazione delle scelte aziendali da parte dei soggetti interessati.

Questo approccio permette, inoltre, di far emergere nuovi rischi e opportunità grazie a prospettive diverse, oltre a fornire un sostegno a lungo termine tramite la costruzione di fiducia e rispetto reciproco.

Si riporta di seguito la tabella che rappresenta la mappatura degli stakeholder di MM Operations:

| Stakeholder | Obiettivo del coinvolgimento | Metodi di coinvolgimento | Tempistica |
|--------------------------------|--|---|---|
| Dipendenti | Monitorare il clima aziendale e intervenire ove necessario | L'ufficio HR si occupa di tenere rapporti costanti con il personale | Costante |
| Clienti | Comprendere le esigenze e le aspettative dei clienti, valutare la soddisfazione | L'ufficio Sales si occupa di tenere rapporti costanti con i clienti | Costante |
| Fornitori | Valutare le pratiche sostenibili dei fornitori, identificare nuove opportunità di collaborazione | Questionari di sostenibilità, incontri di monitoraggio, valutazione delle performance | Al momento del nuovo contratto |
| Istituzioni finanziarie | Comunicare l'impegno verso la sostenibilità e fornire dati finanziari | Report di sostenibilità Relazione sulla gestione | Annualmente e ogniqualvolta vengano richiesti dati/informazioni |
| Enti regolatori | Attualmente non è presente un coinvolgimento specifico della Pubblica Amministrazione. I rapporti si limitano alle comunicazioni relative alle normali procedure amministrative (es. INAIL, INPS,..) | | |

| | |
|------------------------|--|
| Comunità locale | Attualmente non è presente un coinvolgimento costante e periodico delle comunità locali. Tuttavia, MM Operations supporta annualmente tramite sponsorizzazioni e donazioni le associazioni presenti nel territorio. Per approfondimenti si veda il par. "Gestione dei rapporti con il territorio". |
|------------------------|--|

1.6. L'analisi di materialità

L'analisi di materialità è stata sviluppata in coerenza con lo standard "GRI 3: Material Topics 2021" e tenendo in considerazione le novità introdotte dalla CSRD e dagli standard ESRS⁵.

La nuova metodologia chiede alle organizzazioni di interrogarsi sulla propria **capacità di generare impatti sull'ambiente, sulle persone e sull'economia**, attraverso le attività della propria **catena del valore**. Si parla, pertanto, di "**materialità d'impatto**" in quanto un aspetto viene definito materiale in virtù della significatività degli impatti generati (positivi e negativi) che aggrega.

Con l'obiettivo di allinearsi ai nuovi standard, MM Operations ha svolto un primo esercizio di materialità d'impatto adottando l'**approccio "inside-out"**, focalizzandosi quindi sugli impatti, effettivi o potenziali, generati verso l'esterno e i propri stakeholder.

Nello svolgimento dell'analisi di materialità, MM Operations ha proceduto con i seguenti step:

1. Identificazione dei temi potenzialmente materiali e gli impatti generati ad essi associati: attraverso un benchmark di settore e l'analisi delle principali attività della catena del valore di MM Operations, sono state individuate le tematiche rilevanti e gli impatti, sia negativi che positivi, che l'Azienda genera / potrebbe generare nei confronti degli stakeholder;

2. Valutazione degli impatti generati: Le principali funzioni interne hanno provveduto a valutare gli impatti identificati alla fase precedente seguendo i parametri definiti dal GRI 3 (v.2021). In particolare, durante questo esercizio, sono stati presi in considerazione i seguenti elementi:

- La tipologia (*attuale/potenziale*);
- Se potenziale, la *probabilità* di accadimento;
- La *sensibilità del contesto* ambientale, sociale e normativo in cui avviene l'impatto;
- La *diffusione* degli effetti (positivi e negativi) tra le categorie di stakeholder impattate;
- La *rimediabilità* del danno (nel caso di impatto negativo).

3. Elaborazione dei gradi d'impatto dei temi: per ogni variabile qualitativa di cui sopra è stato associato un parametro numerico che, sommato agli altri, ha consentito di ottenere un punteggio finale per ogni impatto, normalizzato in una scala 1-5. Per ciascuna tematica è stata effettuata la media delle valutazioni degli impatti ad essa associati, al fine di quantificare il **grado d'impatto** positivo e negativo complessivo di uno specifico tema (di seguito "score").

4. Definizione della soglia di materialità: la soglia di materialità è stata definita a **3,7**, perciò gli impatti che presentano uno score superiore a tale valore sono stati ritenuti rilevanti⁶. Le **tematiche rilevanti** associate a tali impatti sono:

1. *Mobilità sostenibile*
2. *Innovazione e digitalizzazione dei processi*
3. *Efficientamento energetico*
4. *Sviluppo delle competenze e delle professionalità*

⁵ European Sustainability Reporting Standard

⁶ Dalla soglia 3,7 a 5 sono comprese le questioni di sostenibilità con un grado d'impatto "medio-alto" e "alto".

5. Parità di trattamento e opportunità per tutti
6. Benessere dei lavoratori
7. Soddisfazione dei clienti e gestione dei relativi rapporti

Nella tabella seguente si riporta l'elenco delle tematiche ed impatti ritenuti materiali:

| Temi e impatti | Direzione | Tipologia | Grado d'impatto | |
|--|-----------|-----------|-----------------|--|
| Mobilità sostenibile | | | | |
| Emissioni di CO2 in atmosfera causate dall'utilizzo di mezzi alimentati a fonti fossili | – | Attuale | Diretto | |
| Innovazione e digitalizzazione dei processi | | | | |
| Contributo all'innovazione del territorio e/o settore di riferimento, grazie allo sviluppo di reti di collaborazioni e network funzionali alla condivisione di best practices | + | Attuale | Diretto | |
| Efficientamento energetico | | | | |
| Emissioni di CO2 in atmosfera causate da consumi energetici derivanti da fonti fossili | – | Attuale | Diretto | |
| Sviluppo delle competenze e delle professionalità | | | | |
| Miglioramento delle capacità e competenze dei dipendenti con conseguente aumento della loro attrattività professionale sul mercato ed incremento del loro potere contrattuale nel mondo del lavoro | + | Attuale | Diretto | |
| Parità di trattamento e opportunità per tutti | | | | |
| Miglioramento del clima organizzativo e creazione di un ambiente lavorativo inclusivo, rispettoso ed accogliente, in cui i dipendenti si sentano a proprio agio nel svolgere le proprie mansioni e nel relazionarsi con gli altri | + | Attuale | Diretto | |
| Miglioramento della qualità di vita dei dipendenti grazie ad una gestione efficiente dei sistemi volti a garantire parità di trattamento ed opportunità per tutti, in termini di remunerazione, percorsi di carriera ed altri aspetti connessi alla parità di genere | + | Attuale | Diretto | |
| Soddisfazione dei clienti e gestione dei relativi rapporti | | | | |
| Efficientamento dei processi di logistica dei clienti grazie ai servizi effettuati dall'azienda | + | Attuale | Diretto | |
| Benessere dei lavoratori | | | | |
| Miglioramento della qualità della vita dei dipendenti e delle proprie famiglie, grazie a piani di remunerazioni adeguati al mercato | + | Attuale | Diretto | |
| Miglioramento della qualità di vita dei dipendenti e delle proprie famiglie, grazie a politiche di welfare che consentono un giusto equilibrio vita-lavoro | + | Attuale | Diretto | |

Interpretazione della tabella degli impatti

Per grado d'impatto negativo si intende la capacità di influire negativamente, attraverso le attività di business, sugli aspetti ESG (su ambiente e persone). Se l'impatto è stato valutato "attuale" si parla di capacità di generare effetti negativi, se invece l'impatto è stato ritenuto "potenziale" si parla di "rischio di impatto". *Ad esempio, la Società, in virtù della tipologia di business e delle attività svolte, presenta un'elevata capacità di generare impatti emissivi.*

Per grado d'impatto positivo si intende la capacità di influire positivamente (tramite azioni/iniziative/pratiche) sugli aspetti ESG, al fine di generare un beneficio per gli stakeholder e/o minimizzare i propri impatti negativi. *Ad esempio, la Società, in virtù della tipologia di business e delle iniziative svolte, presenta un'elevata capacità di influire positivamente sull'innovazione e sullo sviluppo delle competenze delle proprie risorse.*

Sebbene il Bilancio di Sostenibilità si focalizzi specialmente sui temi di cui sopra, in quanto ritenuti materialmente impattanti, all'interno del documento si affrontano anche tematiche sociali e ambientali di più ampio respiro, non ritenute rilevanti durante il Materiality Assessment.





Per la lista completa dei temi e impatti valutati dalle funzioni aziendali durante il processo di analisi di materialità si faccia riferimento alla sezione "Allegati".

Per i prossimi esercizi MM Operations si impegna ad approfondire l'analisi dei propri impatti ed allineare sempre di più il processo di rendicontazione alle richieste dei nuovi standard di sostenibilità (ESRS).

1.7. Le certificazioni, i premi ed i riconoscimenti

La Società pone particolare attenzione alla qualità del proprio operato e ai prodotti che offre; pertanto, è costantemente impegnata nell'ottenimento, nel mantenimento e nel miglioramento continuo di **certificazioni riconosciute a livello internazionale**, simbolo di efficacia ed efficienza dei prodotti e servizi offerti.

Nella tavola seguente sono riportate le ultime certificazioni ottenute da MM Operations:

| Certificazioni | | |
|---|--|---|
|  | SGQ - CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' per l'erogazione di servizi di logistica integrata per conto terzi (Settore IAF: 31). | Norma UNI EN ISO 9001:2015 Certificato IT20/0324 |
|  | CERTIFICAZIONE SULLA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA per l'erogazione di attività di logistica e servizi integrati per conto terzi: ricevimento, deposito, picking, packaging, facchinaggio e spedizione di merci varie. | Norma SA 8000:2014 Certificato IT23/00000121 |
|  | CERTIFICAZIONE PER LA PARITA' DI GENERE | UNI/PdR 125:2022 |
|  | Certificazione volontaria concepiti per integrare e rafforzare la certificazione dei contratti di appalto ex art. 84 D.Lgs. 276/2003. | Certificazione degli appalti della Fondazione Marco Biagi ed UNIMORE (Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia) |

Oltre alle certificazioni possedute, MM Operations ha ricevuto importanti riconoscimenti da parte di *La Repubblica* e *Il Sole 24 Ore*. Queste due prestigiose testate hanno proclamato l'Azienda rispettivamente come "Campioni della Crescita" nel 2022, 2023 e 2024, e "Leader della Crescita" nel 2023 e 2024. Tali premi sottolineano l'impegno continuo di MM Operations nel raggiungere eccellenza, innovazione e una crescita sostenibile.

1.8. Trasparenza, legalità e contrasto alla corruzione

MM Operations è convinta che la promozione della cultura della legalità sia non solo un dovere ma anche una grande opportunità. L'illegalità altera la concorrenza, danneggia l'economia e mortifica le persone. Integrità, onestà e comportamenti sobri invece, alimentano la fiducia e il fare buona impresa.

Questi rappresentano per MM Operations requisiti imprescindibili per operare in sicurezza, trasparenza e per rafforzare la fiducia degli stakeholder.

Come azienda siamo chiamati alla Corporate Social Responsibility, vale a dire considerare le implicazioni di natura etica all'interno della visione strategica d'impresa.

Seguire procedure standard impartite dalle normative che regolano le certificazioni previste dalla legge, o alle quali spontaneamente MM Operations ha aderito, permette di codificare a tutti i livelli un impegno diffuso verso quelli che per la Società rappresentano pilasti costitutivi e valori fondanti da perseguire quotidianamente.

Codice etico

I valori e i principi che guidano le attività quotidiane di MM Operations sono formalizzati all'interno del Codice Etico, un documento che racchiude l'insieme dei principi su cui si fonda la cultura aziendale, diffuso a tutti i dipendenti e collaboratori.

Attraverso le linee guida definite all'interno del Codice, l'azienda garantisce una comunicazione trasparente e diretta verso tutti i propri stakeholder, interni ed esterni, e **previene comportamenti scorretti o non coerenti** con le direttive dell'Azienda stessa.

Inoltre, MM Operations considera l'adozione del Codice Etico un asset strategico e un approccio sistemico e responsabile nei confronti della collettività, poiché contribuisce a rendere l'impresa più consapevole del suo impatto sulla società.

Modello 231/2001

MM Operations ha implementato il **Modello 231/01**, noto anche come "Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01". Questo modello permette di definire procedure e politiche chiare che promuovono la trasparenza, il rispetto delle leggi e il contrasto alla corruzione.

L'implementazione del Modello 231/01 è stata affiancata da un **programma di formazione** rivolto ai dipendenti per sottolineare l'importanza di queste tematiche e per assicurare una corretta applicazione del modello stesso (si faccia riferimento al par. "Sviluppo dei talenti e delle professionalità").

A queste iniziative si aggiunge anche un primo passo verso l'implementazione di un **sistema di Whistleblowing**, che permetterà ai dipendenti e agli stakeholder di segnalare in modo anonimo eventuali irregolarità, garantendo protezione contro le ritorsioni e promuovendo un ambiente di lavoro trasparente e sicuro.

Whistleblowing

MM Operations ha intrapreso un percorso per l'introduzione di un Sistema di Whistleblowing. Questo strumento è stato implementato per garantire a tutti i dipendenti e stakeholder la possibilità di denunciare in modo anonimo eventuali irregolarità, violazioni o comportamenti non etici, senza il rischio di subire ritorsioni.

L'obiettivo è quello di promuovere un ambiente di **lavoro sano, rispettoso delle norme e delle persone, scevro da qualsiasi forma di discriminazione o molestia**, incoraggiando la segnalazione di qualsiasi condotta che possa mettere a rischio l'integrità dell'azienda e la fiducia dei suoi collaboratori.

1.9. Innovazione e digitalizzazione dei processi

Per MM Operations l'**innovazione** non è un mero strumento operativo, ma un **modo di guardare al futuro**. I nuovi paradigmi tecnologici stanno guidando l'evoluzione della supply chain e delle attività

di outsourcing: **logistica smart** e **analisi dei dati** sono necessari per sviluppare vantaggio competitivo, oltre che per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi.

La **trasformazione digitale** permette un utilizzo più intelligente e tempestivo delle informazioni attraverso la diffusione di progetti "**Logistica 4.0**" negli ambiti di movimentazione, stoccaggio e trasporto.

MM Operations ha sempre avuto maggiore attenzione allo **sviluppo tecnologico e ai nuovi sistemi di automazione** in termini di servizi a valore aggiunto e caratteristiche chiave per essere un'azienda che si propone come **partner in progetti Industry 4.0**. Già nel 2020 l'Azienda aveva inserito nell'ampia offerta di servizi una soluzione completa di **e-commerce in full outsourcing** dedicata alle aziende, dimostrandosi un'impresa lungimirante.

MM Operations è, infatti, una '*factory di idee*' che punta a favorire l'**adozione di processi digitali e innovativi**, in tutte le attività e operazioni quotidiane, al fine di garantire una gestione precisa, puntuale, efficace ed efficiente dei propri processi.

L'obiettivo è la **digitalizzazione di tutti i processi logistici e di gestione** che lo consentono, mediante lo sviluppo e l'implementazione di software dedicati, su tutti il *Warehouse Management System* (WMS) di magazzino.

Il **WMS** è il software capace di gestire, controllare e mappare le operazioni di magazzino, dall'ingresso merci, alle movimentazioni e lavorazioni interne, fino alla loro uscita e spedizione. Tale software necessita a monte di una **forte digitalizzazione** di tutte le attività connesse all'operatività di magazzino, e quindi sviluppi di interfaccia con tutti i sistemi software e hardware coinvolti.

Questo, in MM Operations, rende possibile una **mappatura e tracciatura di tutta la merce gestita e spedita**, con un massimo grado di dettaglio, personalizzato sulla specifica gestione operativa e categoria merceologica, anche a tutti i soggetti terzi coinvolti nel processo, quali fornitori, trasportatori, clienti, e consumatori finali. Come diretta conseguenza, tale digitalizzazione permette quindi di agevolare e semplificare qualsiasi attività a contorno e connessa alla movimentazione delle merci.

Per di più, MM Operations sta lavorando attivamente, insieme a software house dedicate, allo sviluppo e alla progettazione di **nuove applicazioni** per la gestione digitalizzata di altri dati sul lavorato, in particolare sulle specifiche attività operative svolte dal singolo lavoratore, e quindi ogni dettaglio quantitativo e qualitativo annesso allo svolgimento di tale attività.

Questo nuovo progetto ha il fine di permettere una mappatura ancora maggiore, ad integrazione dei dati già gestiti e controllati dal WMS, di tutte le attività logistiche (e non) svolte all'interno dell'Azienda, permettendo una **maggior efficienza** nella raccolta, disponibilità e usufruibilità del dato, e contestualmente una **riduzione degli sprechi** associati, in termini di tempo e di materiali utilizzati.

I benefici dell'innovazione

Per il modello di Intelligenza Organizzativa di MM Operations l'innovazione è cruciale per lo **sviluppo del capitale umano**, in quanto stimola la crescita delle competenze e la produttività, e per creare un **ambiente di lavoro dinamico e stimolante**, che attragga e trattenga talenti. Questo, a sua volta, rende i lavoratori più competitivi e capaci di affrontare le sfide del mercato globale.

L'innovazione tecnologica può altresì contribuire allo sviluppo del settore e del territorio generando uno **spillover positivo**: quando un'azienda fa benchmark, spesso spinge i concorrenti a seguirne

l'esempio per rimanere competitivi, enfatizzando l'impatto generale dell'innovazione tecnologica. Questo può portare alla creazione di nuovi standard e best practices, che migliorano l'efficienza e la qualità dei servizi offerti sul mercato.

Innovazione porta innovazione, e capitali. Sviluppare nuove idee e tecnologie significa spesso collaborare con soggetti esterni come università, centri di ricerca e altre imprese; in questo modo si crea un **ecosistema di innovazione** che, a sua volta, attrae investimenti e stimola lo sviluppo di altre idee e collaborazioni. Questi capitali possono essere reinvestiti nel territorio, contribuendo a ulteriori sviluppi infrastrutturali e innovativi che giovano all'economia locale.

L'innovazione tecnologica, quindi, non solo migliora le performance aziendali accrescendone la competitività, bensì innesca un **circolo virtuoso di progresso** che coinvolge l'intero ecosistema socio-economico locale.

In ultimo, ma non per importanza, l'innovazione e la digitalizzazione dei processi ha permesso una **crescita**, tra gli altri aspetti, **dei sistemi di controllo qualità**, in particolare attraverso **l'automazione industriale** e la **Business Intelligence**, con conseguente incremento delle performance complessive. I nuovi sistemi basati su questi procedimenti automatizzati, in sostituzione delle attività manuali, permettono di raggiungere specifici risultati come la drastica riduzione dell'errore umano, la possibilità di identificare eventuali problemi delle macchine o cali di produttività in tempo reale e la riduzione dei tempi operativi.

Per tutti i suddetti motivi, e sulle orme del passato, negli anni a venire MM Operations porterà avanti la sua **continua ricerca di soluzioni tecnologiche logistiche all'avanguardia**, hardware e software, da sviluppare e implementare negli spazi di magazzino, in ottica di innovazione di processo, di efficienza nell'operatività logistica, di accrescimento delle competenze e di riduzione dell'impatto ambientale.

2. LA DIMENSIONE SOCIALE

2.1 Gestione dei dipendenti

MM Operations è caratterizzata da una profonda **responsabilità etica verso il lavoro**. La Società mira a stabilire rapporti di lavoro chiari, efficaci e duraturi, assicurando contratti di lavoro senza intermediari e aderenti alle norme. In MM Operations viene applicato integralmente il **CCNL autotrasporti merci e logistica**, nel massimo rispetto delle disposizioni normative a tutela del lavoratore.

Professionalità e contributo individuale delle persone sono per MM Operations gli elementi fondanti dello sviluppo e del successo aziendale. In quest'ottica, l'Azienda promuove il **dialogo** e lo scambio di informazioni a qualunque livello, la valorizzazione e l'aggiornamento delle competenze dei propri collaboratori, e la costituzione di una identità aziendale ed il relativo senso di appartenenza. Inoltre, l'azienda è attenta a soddisfare sia i bisogni di gruppo, come la socialità e la cooperazione, sia i bisogni personali, come il sentirsi capaci, il migliorare le proprie competenze, aumentare l'autostima e il senso di auto-efficacia tramite corsi di formazione ed attività inclusive.

Tale visione aziendale si traduce:

- nella creazione di un ambiente di lavoro capace di valorizzare il contributo e le potenzialità del singolo mediante la graduale **responsabilizzazione del personale**;
- nella realizzazione di un sistema di relazione che privilegi il **lavoro di squadra** rispetto al rapporto gerarchico;
- nello sforzo quotidiano finalizzato alla **condivisione di competenze e conoscenze** anche attraverso l'utilizzo di sistemi innovativi.

MM Operations si impegna inoltre ad assicurare rapporti di lavoro chiari, efficaci e duraturi, garantendo contratti aderenti alle norme e nel massimo rispetto delle disposizioni legali.

Di seguito sono elencate le tabelle relative alla composizione del personale, assunti e cessati del triennio 2021-2022-2023:

| Composizione del personale per genere e categoria | | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|----------|-------------|-------------|-------------|
| <i>Dipendenti diretti</i> | <i>M</i> | 487 | 550 | 496 |
| | <i>F</i> | 423 | 410 | 357 |
| TOTALE | | 910 | 960 | 853 |

| Composizione del personale per genere e categoria | | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------------|---------------|----------------|---------------|
| <i>Quadri</i> | <i>M</i> | 0 | 0 | 1 |
| | <i>F</i> | 2 | 2 | 3 |
| | % F | 96,15% | 100,00% | 75,00% |
| <i>Impiegati</i> | <i>M</i> | 27 | 22 | 25 |
| | <i>F</i> | 33 | 35 | 38 |
| | % F | 54,24% | 61,48% | 60,69% |
| <i>Operai</i> | <i>M</i> | 479 | 542 | 474 |
| | <i>F</i> | 369 | 395 | 312 |

| | | | | |
|---------------------|----|---------------|---------------|---------------|
| | %F | 43,72% | 39,01% | 39,34% |
| TOTALE | | 910 | 960 | 853 |
| Di cui donne | %F | 44,55% | 40,62% | 41,14% |

| Suddivisione per età anagrafica e genere | | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-----|---------------|---------------|---------------|
| Meno di 30 | M | 56 | 78 | 50 |
| | F | 56 | 71 | 50 |
| | % F | 50,07% | 47,57% | 49,83% |
| Da 30 a 50 | M | 282 | 291 | 265 |
| | F | 243 | 206 | 202 |
| | % F | 46,28% | 41,46% | 43,29% |
| Oltre 50 | M | 159 | 190 | 181 |
| | F | 114 | 120 | 105 |
| | % F | 38,67% | 34,68% | 33,93% |
| TOTALE | | 910 | 960 | 853 |

| Assunti e cessati per genere | | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------------------|-----|---------------|---------------|---------------|
| Assunzioni | M | 143 | 123 | 92 |
| | F | 40 | 41 | 45 |
| | % F | 21,86% | 25,00% | 32,85% |
| TOTALE ASSUNTI | | 183 | 164 | 137 |
| Cessazioni | M | 98 | 126 | 174 |
| | F | 104 | 52 | 110 |
| | % F | 51,49% | 29,21% | 38,73% |
| TOTALI CESSATI | | 202 | 178 | 284 |

| Assunti per genere e fascia d'età | | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-----|---------------|---------------|---------------|
| Meno di 30 | M | 28 | 34 | 21 |
| | F | 16 | 24 | 16 |
| | % F | 36,36% | 41,38% | 43,24% |
| Da 30 a 50 | M | 75 | 50 | 37 |
| | F | 15 | 13 | 22 |
| | % F | 16,67% | 20,63% | 37,29% |
| Oltre 50 | M | 40 | 39 | 34 |
| | F | 9 | 4 | 7 |
| | % F | 18,37% | 9,30% | 17,07% |
| TOTALE | | 183 | 164 | 137 |

| Cessati per genere e fascia d'età | | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-----|---------------|---------------|---------------|
| Meno di 30 | M | 12 | 19 | 25 |
| | F | 11 | 18 | 17 |
| | % F | 47,83% | 48,65% | 40,48% |

| | | | | |
|---------------|-----|---------------|---------------|---------------|
| Da 30 a 50 | M | 56 | 57 | 82 |
| | F | 60 | 23 | 64 |
| | % F | 51,72% | 28,75% | 43,84% |
| Oltre 50 | M | 30 | 50 | 67 |
| | F | 33 | 11 | 29 |
| | % F | 52,38% | 18,03% | 30,21% |
| TOTALE | | 202 | 178 | 284 |

2.1.1 Diversità e pari opportunità

La creazione di un **ambiente lavorativo sano e produttivo**, dove ogni individuo possa sentirsi valorizzato e parte integrante di un progetto comune è uno dei principi cardine della filosofia e della Mission di MM Operations.

Per l'Azienda, è fondamentale garantire pari opportunità a tutti i propri dipendenti, indipendentemente da razza, genere, etnia, orientamento sessuale, disabilità o altre caratteristiche personali, assicurando accesso equo alle stesse opportunità, trattamento giusto e rispetto all'interno di un contesto sociale, lavorativo o educativo.

L'ottenimento della certificazione **PdR 125:2022** riguardo alla parità di genere è un riconoscimento formale dell'impegno tangibile che l'azienda pone ogni giorno per promuovere l'uguaglianza di genere all'interno della propria struttura e nelle proprie pratiche aziendali.

Inoltre, l'azienda esige dai propri amministratori, dipendenti e collaboratori, comportamenti che garantiscano il più assoluto rispetto della dignità delle persone, pertanto l'organizzazione:

- garantisce la più scrupolosa osservanza delle norme a tutela del lavoro minorile e infantile, delle libertà e dei diritti dei lavoratori;
- garantisce le condizioni di libera adesione ad organizzazioni sindacali;
- non tollera violazioni dei diritti umani;
- promuove, nel complesso tessuto sociale, l'integrazione quale forma di arricchimento collettivo.

| Presenza di donne all'interno della Società | U.d.M. | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|--------|-------|--------|-------|
| <i>Incidenza donne sul totale del personale</i> | % | 44,55 | 40,62 | 41,14 |
| <i>Incidenza donne sul totale dei quadri</i> | % | 96,15 | 100,00 | 75,00 |

| Disabilità e Categorie protette | U.d.M. | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|--------|--------|
| <i>Dipendenti con disabilità</i> | nr | 13 | 13 | 8 |
| <i>Incidenza sul totale dei dipendenti</i> | % | 0,026% | 0,027% | 0,016% |

Ad integrazione degli inserimenti sono state stipulate convenzioni finalizzate all'avviamento di persone disabili con caratteristiche e difficoltà di inserimento nel ciclo lavorativo ordinario in conformità ai progetti specifici di inclusione.

2.1.2 Sviluppo dei talenti e delle professionalità

MM Operations considera i propri dipendenti un elemento centrale nella creazione di valore per l'azienda. Ogni risorsa deve essere messa nelle condizioni di esprimere al massimo le proprie competenze e capacità, crescendo professionalmente e personalmente all'interno dell'impresa. Per questo motivo, ogni anno, l'azienda offre ai propri dipendenti nuovi corsi di aggiornamento e miglioramento in diverse aree strategiche.

Nel 2023 sono state erogate circa **320 ore di formazione non obbligatoria**, quasi triplicate rispetto alle 112 ore del 2021 (erano 388 nel 2022). Oltre ai corsi obbligatori per legge e a quelli organizzati in occasione dell'adozione del Modello 231 e dei sistemi di gestione certificati ISO 9001 e PdR 125:2022, l'Azienda ha attivato per i propri dipendenti corsi specifici come, ad esempio, **Sales Management** (48 ore nel 2021), **HR Management Advance** (140 ore nel 2022) e inglese (84 nel 2023). Inoltre, nel 2023 l'Azienda ha visto la partecipazione di alcuni dipendenti all'**Executive Master in Gestione e sviluppo delle risorse umane** (64 ore).

Oltre ai corsi sopra enunciati, l'Azienda pone particolare attenzione ad una **formazione pratica continua**, che possa garantire a tutti i propri dipendenti di svolgere il proprio lavoro al meglio delle loro capacità. La formazione continua viene solitamente definita come il processo di apprendimento che consente ai lavoratori di aggiornare costantemente le proprie competenze, portando avanti il proprio lavoro in modo efficace ed efficiente, o ampliando il proprio campo di conoscenze per accedere a nuovi ruoli.

Per MM Operations, la formazione continua è sempre stata un elemento imprescindibile della sua mission, sostenendo e perseguendo una visione in cui essa è parte integrante del percorso di ogni membro del team. Non solo per mantenere l'azienda all'avanguardia nel rispetto degli standard ESG, ma anche per sfruttare appieno le opportunità che questi principi possono offrire.

Quando una nuova risorsa entra a far parte del team di MM Operations, non deve solo acquisire competenze tecniche legate a metodologie all'avanguardia e tecnologia avanzata, ma anche integrarsi nella nostra cultura aziendale. Questo approccio permette alla persona di sentirsi coinvolta e partecipe, mettendola nelle migliori condizioni per lavorare al massimo delle sue capacità.

Rientra nel miglioramento continuo che MM Operations persegue costantemente: un processo che non considera nulla perfetto, ma sempre migliorabile. Tutto il personale è chiamato a partecipare, condividendo obiettivi comuni e valori definiti.

2.2 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

La sicurezza è fondamentale per tutti i processi che coinvolgono la salvaguardia delle persone, la tutela dei prodotti e delle infrastrutture, passando per l'integrità delle attività e dei servizi prestati, oltre che nella protezione dei dati.

Nella gestione del magazzino la sicurezza viene prima di tutto, per i lavoratori e per il datore di lavoro. In un ambiente sicuro gli addetti si sentono sereni e stimolati a dare il meglio senza preoccupazioni e lavorano in modo fluido, rapido e concentrato.

MM Operations rispetta pienamente le disposizioni del D.Lgs. 81/2008, adottando tutte le misure necessarie per prevenire i rischi e assicurandosi che i lavoratori siano preparati e gli ambienti idonei affinché si svolgano le attività in massima sicurezza.

In linea con il decreto, MM Operations organizza regolarmente corsi di formazione obbligatori e aggiornamenti specifici per tutto il personale, in modo da garantire che i dipendenti siano sempre informati sui rischi presenti e sulle corrette procedure di sicurezza. Tutto parte dall'**analisi di impianti, strumenti e attività** per intervenire con procedure ad hoc per magazzino e mansione. Un investimento costante per eludere infortuni e incidenti, assottiglia il più possibile il rischio di pericoli oltre che prevenirli grazie a risorse idonee e preparate. Solo nel 2023 la Società ha erogato oltre **1800 ore di formazione** in materia di sicurezza a più di **756 addetti**.

| Corsi sulla sicurezza | U.d.M. | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------|--------|------|------|------|
| Numero di corsi | n. | 105 | 64 | 67 |
| Numero di partecipanti | n. | 565 | 833 | 756 |
| Ore di formazione | n. ore | 1170 | 1421 | 1809 |

Grazie a questa attenzione costante alla formazione e al rispetto delle normative, MM Operations non solo garantisce il rispetto delle leggi, ma promuove anche una **cultura della sicurezza** che coinvolge attivamente tutti i dipendenti.

Di seguito si riportano alcuni indicatori relativi agli infortuni:

| ANDAMENTO DEGLI INFORTUNI (dipendenti) | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------------|----------|--------------|
| N° di infortuni | 63 | 42 | 49 |
| Giornate totali di assenza | 2.051 | 1.480 | 1.329 |
| Ore lavorate | 1.465.933,58 | 1420.743 | 1.359.707,41 |
| Indice di frequenza (tasso infortuni registrabili sul lavoro) ⁷ | 42,98 | 29,56 | 36,04 |
| Indice di gravità ⁸ | 1,40 | 1,04 | 0,98 |
| Indice di incidenza ⁹ | 7,57 | 5,21 | 6,32 |

2.3 Controllo qualità per la soddisfazione dei nostri clienti

La soddisfazione del cliente è un elemento fondamentale per il successo e la sostenibilità di qualsiasi azienda. MM Operations riconosce che la qualità dei suoi servizi è strettamente legata alla capacità di soddisfare, e possibilmente superare, le aspettative dei propri clienti. È in questo contesto che la **certificazione UNI EN ISO 9001** ottenuta dalla Società gioca un ruolo cruciale.

La norma internazionale ISO 9001 definisce i criteri per un sistema di gestione della qualità (SGQ) efficace. L'adozione di questo standard non solo dimostra l'impegno di MM Operations verso l'eccellenza, ma assicura anche che i processi aziendali siano strutturati e orientati al miglioramento continuo. Questo permette di monitorare costantemente la qualità dei servizi offerti, identificare e correggere eventuali inefficienze, e implementare soluzioni che aumentino la soddisfazione dei clienti.

Attraverso l'ottenimento della certificazione ISO 9001, MM Operations garantisce che ogni fase delle operazioni aziendali, dalla pianificazione alla consegna finale, rispetti **standard rigorosi di qualità**. Questo approccio sistematico non solo rafforza la fiducia dei clienti nei servizi erogati, ma permette anche di costruire relazioni a lungo termine basate su affidabilità, trasparenza e un costante impegno verso l'eccellenza.

⁷ Indice di frequenza: (N° infortuni/h lavorate) * 1.000.000

⁸ Indice di gravità: (giorni di assenza per infortuni/h lavorate)*1.000

⁹ Indice di incidenza: (N° infortuni/N° di dipendenti)*100

Cos'è il controllo qualità

Per controllo qualità si intende l'insieme delle azioni volte a individuare e monitorare gli standard qualitativi dei servizi realizzati.

Generalmente, un processo di controllo qualità si divide in tre passaggi:

- **Protezione del cliente dagli effetti del problema**, ossia l'insieme delle verifiche volte a individuare il servizio non conforme;
- **Ricerca della causa del problema**, ossia l'insieme delle analisi volte a individuare e segnalare l'errore alla base della non idoneità;
- **Risoluzione del problema**, ossia l'insieme delle strategie e azioni correttive messe in atto per prevenire il ripresentarsi del problema.

L'insieme delle risorse e attività impiegate per garantire il raggiungimento degli standard qualitativi prefissati costituisce il Sistema di Gestione della Qualità.

Il controllo qualità è un **processo complesso**.

Tutte le attività di monitoraggio e controllo qualità devono essere svolte anche in funzione dalle **scelte di tracciabilità, sicurezza e impatto aziendale** effettuate dall'impresa. Scelte che nella maggior parte dei casi sono documentate da apposite certificazioni aggiuntive.

Una scelta comune a molte aziende è quella di **affidare il controllo qualità al proprio partner logistico**. In questo modo è possibile sgravarsi di un compito oneroso e riunire le attività di coordinamento della supply chain, dei trasporti e degli eventuali flussi di reverse logistics sotto un unico centro direttivo. MM Operations, infatti, oltre ad avere un sistema di gestione della qualità dei propri servizi, per alcuni clienti si occupa anche dell'effettuare i controlli qualitativi della propria filiera come servizio.

Il nostro servizio di controllo qualità

MM Operations, forte della propria esperienza pluriennale, è in grado di proporsi alle aziende manifatturiere di numerosi settori come **partner logistico specializzato nel controllo qualità delle merci in ingresso e in uscita** – sia in outsourcing che in-house.

L'Azienda ha formalizzato e integrato modalità e check di controllo che ci consentono di ridurre al minimo le percentuali di defezioni. I nostri addetti sono costantemente formati e seguiti dai loro diretti responsabili che collaborando spesso trovano le soluzioni più idonee attraverso la supervisione e condivisione delle problematiche. Ogni attività è mappata e tracciata con **indicatori quantitativi e qualitativi** che forniscono a noi e al committente un'analisi puntuale dei risultati raggiunti o di ulteriori azioni da intraprendere per il miglioramento.

Nello specifico, gli addetti di MM Operations effettuano:

- **controlli visivi e funzionali** sulla corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei materiali come aspetto, colore, peso, dimensione, funzione, tenuta;
- controlli della loro **reazione ai trattamenti**;
- **verificano** con apposite attrezzature la **corretta quantità, misura** e presenza di **difettosità**.

Qualora emergessero non conformità, gli addetti procedono con segnalazione e classificazione dei difetti. L'**assistenza** è garantita attraverso l'assegnazione di un **tecnico dedicato al servizio**, incaricato di coinvolgere il cliente nello sviluppo dei processi e informarlo sul soddisfacimento degli obiettivi stabiliti.

I nostri clienti

MM Operations offre servizi personalizzati a una vasta gamma di settori merceologici. Di seguito la sintesi dei settori di appartenenza:



2.4 Gestione della catena di fornitura

MM Operations pone particolare attenzione nella scelta dei propri fornitori, poiché ciò garantisce l'efficienza e la qualità delle operazioni quotidiane. L'Azienda predilige fornitori affidabili che le assicurano consegne puntuali, materiali di alta **qualità e supporto tempestivo**, ovvero tutti elementi essenziali per mantenere una catena di approvvigionamento fluida e senza interruzioni. Questo approccio **previene impatti negativi sui clienti** e contribuisce a un servizio continuo e affidabile, essenziale per la soddisfazione del cliente e il successo complessivo dell'azienda.

Al contempo, la scelta di fornitori validi si riflette sul processo di **controllo qualità** che MM Operations mette in atto quotidianamente, in quanto strettamente **dipendente dalle fasi di acquisto**. Per questo motivo, la **tracciabilità a monte** del processo produttivo è fondamentale per le attività di monitoraggio e controllo qualità effettuate dall'Azienda.

La scelta dei fornitori di MM Operations si basa sul consolidamento dei rapporti esistenti e su una **valutazione continua e costante** dei servizi e beni acquistati. L'ufficio Acquisti riceve presentazioni da diverse società, che vengono analizzate attraverso la consultazione dei loro siti web e la comparazione dei preventivi. Inoltre, ai fornitori viene richiesto di prendere visione e **rispettare le disposizioni riportate nel Codice Etico e nel Modello 231/01** aziendale, nonché di fornire una serie di documenti volti a valutare l'etica e la solidità del fornitore.

I principali fornitori vengono selezionati nell'area territoriale circostante non solo per favorire uno **sviluppo economico locale** positivo, ma anche per ridurre l'impatto ambientale dell'Azienda. La scelta locale contribuisce infatti a diminuire i tempi di consegna e, di conseguenza, **le emissioni di CO2 generate dal trasporto**. Inoltre, per quanto riguarda i contratti di locazione mezzi, si predilige **l'alimentazione elettrica** ove possibile. Infine, è fondamentale che il fornitore garantisca tempi di assistenza entro 48 ore per non compromettere la qualità del servizio.

Approvvigionamento

MM Operations è consapevole che le proprie attività, focalizzate principalmente sulla movimentazione merci in stabilimenti o magazzini dei clienti, **non richiedono importanti approvvigionamenti di materie prime**.

Per le poche materie prime necessarie, l'Azienda predilige l'uso di materiali riciclati, come nel caso degli elementi per gli imballaggi. Inoltre, MM Operations si impegna a ridurre il consumo di carta nelle attività aziendali e amministrative, limitando al massimo la stampa di documenti e dotando tutte le sedi di contenitori per la raccolta differenziata.

2.5 Gestione dei rapporti con il territorio

MM Operations si pone la finalità di realizzare progetti tendenti ad un coinvolgimento diretto della cittadinanza, delle istituzioni pubbliche e private, dell'imprenditoria e delle associazioni su tutto ciò che concerne l'educazione alla salute, la prevenzione e la presa in carico del proprio benessere.

L'Azienda, inoltre, promuove lo sviluppo locale attraverso una forte connessione con i diversi attori della comunità territoriale di riferimento. Agisce, dunque, nella comunità locale per lo sviluppo di una società ricca e generativa, capace di riconoscere e valorizzare le risorse che la compongono, le competenze e le potenzialità presenti, le differenze di genere, culturali ed etniche, promuovendo benessere, integrazione e sviluppo sociale e valorizzandone il riconoscimento delle stesse da parte dei fruitori e di chi materialmente offre il servizio.

Nel corso del 2023 l'Azienda ha supportato e sponsorizzato le seguenti organizzazioni ed iniziative:

- **All Inclusive Sport.** Questo progetto mira a promuovere, attraverso lo sport, una comunità più inclusiva, che garantisca alle persone con disabilità il diritto alla pratica sportiva. Tramite il supporto di MM Operations e alla donazione di 500€, All Inclusive Sport ha consolidato un format che permette ai ragazzi con disabilità di praticare la disciplina scelta il pomeriggio insieme ai coetanei, senza distinzioni legate alla (dis)abilità, con il supporto di personale dedicato e senza costi aggiuntivi per la famiglia. (Link al progetto <https://allinclusivesport.it/>)
- **Dora Emporio Solidale.** Si tratta di un progetto di solidarietà che aiuta famiglie in difficoltà a superare la fase di fragilità in cui si trovano, grazie alla fornitura gratuita di beni alimentari ed igienici per un anno, a servizi di ascolto e orientamenti ai servizi esistenti della città. Grazie al supporto di MM Operations e alla donazione di 500€ volta a sostenere le attività dell'associazione, non solo per supportare le famiglie in difficoltà, ma anche per organizzare eventi di coesione sociale e percorsi di cittadinanza attiva nelle Scuole di Reggio Emilia per promuovere la cultura del dono. (Link al progetto <https://www.emporiadora.it/>)
- **Istituto Regionale G. Garibaldi.** MM Operations tramite una donazione di 1.000€ euro ha supportato l'Istituto Regionale "G. Garibaldi" per i Ciechi che ha lo scopo di armonizzare il potenziale residuo delle persone minorate della vista e di favorirne la piena integrazione scolastica e sociale, oltre che ad organizzare eventi pubblici volti alla sensibilizzazione sui temi della diversità. (Link al progetto <https://www.istitutociechigaribaldi.it/>)
- **Consorzio Due Torri.** MM Operations ha donato 5.000 € euro per supportare il Consorzio per attività Sportive dilettantistiche locali, che ha l'obiettivo di sostenere la cultura dello sport.

Inoltre, sempre nel 2023, grazie al sostegno di MM Operations, la squadra femminile under 15 del Old Parma Baseball Softball Club appartenente all'Associazione Sportiva del Gruppo Oltretorrente Baseball Club ha portato il nome dell'azienda.

3. LA DIMENSIONE AMBIENTALE

Se sul fronte sociale, MM Operations ha sempre dimostrato un forte impegno nel promuovere valori come l'etica, il rispetto per le persone e l'attenzione al benessere e sviluppo dei propri dipendenti, sul fronte ambientale, l'Azienda è ancora all'inizio del suo percorso verso la sostenibilità.

Percorso che è iniziato con lo svolgimento dell'Analisi di Materialità, grazie alla quale MM Operations ha identificato come possibili impatti ambientali negativi quelli relativi alle emissioni GHG generate dall'utilizzo di veicoli alimentati a fonti fossili e dal consumo di energia non rinnovabile nelle proprie sedi.

MM Operations è consapevole dell'importanza di ridurre la propria impronta emissiva e, quindi, di contribuire alla mitigazione dei cambiamenti climatici. Tuttavia, l'attuale sistema di raccolta dati aziendale non è ancora in grado di fornire informazioni dettagliate su aspetti chiave come il consumo energetico e l'utilizzo di combustibile per la flotta aziendale.

Consapevole di ciò, MM Operations ha fissato come obiettivo prioritario per il prossimo anno l'implementazione di un sistema di raccolta dati ambientali completo ed efficace. Questo permetterà di monitorare in modo accurato i consumi energetici, ed altri aspetti relativi all'ambiente, contribuendo così a prendere decisioni più consapevoli e mirate in ottica di sostenibilità.

Approfondimento sull'Analisi di Materialità

Come già anticipato, l'Analisi di Materialità ha permesso a MM Operations di identificare le tematiche rilevanti per l'Azienda. Dall'analisi è emerso che l'"**efficientamento energetico**" e la "**mobilità sostenibile**" sono **temi materiali** per l'Azienda; mentre la "gestione della risorsa idrica" e la "gestione dei rifiuti" non lo sono. Di seguito si illustrano i motivi che, ad oggi, hanno condotto a tali conclusioni:

Con riferimento al tema "**Gestione della risorsa idrica**", si segnala che MM Operations, operando principalmente in strutture di proprietà dei clienti, non ha accesso diretto ai consumi energetici e idrici di tali strutture. Per quanto riguarda le sedi amministrative di proprietà dell'Azienda, l'acqua utilizzata proviene al 100% dagli acquedotti comunali e viene impiegata principalmente per alimentare i servizi igienici. Considerato il basso livello di consumo attuale, non sono previste particolari policy o azioni di contenimento specifiche in questa area.

Con riferimento al tema "**Gestione dei rifiuti**", si segnala che MM Operations opera per lo più in magazzini o stabilimenti di proprietà di terzi. Il proprio processo produttivo, focalizzato essenzialmente sulla movimentazione delle merci, non richiede l'impiego di particolari materie prime e, di conseguenza, la produzione di rifiuti è limitata e gestita esternamente.

Nei magazzini gestiti direttamente da MM Operations, l'Azienda utilizza cassoni per la raccolta dei rifiuti esterni, affidando lo smaltimento e l'eventuale recupero a società qualificate. Tutti i fornitori che gestiscono lo smaltimento sono tenuti a fornire regolarmente il documento "formulario di smaltimento".

Nelle sedi amministrative aziendali, viene praticata regolarmente la raccolta differenziata. Il personale è generalmente dotato di tazzine, bicchieri e borracce riutilizzabili, con l'obiettivo di limitare al massimo l'uso di materiali monouso.

In fase di **aggiornamento dell'Analisi di Materialità nel 2024**, MM Operations valuterà se considerare materiali ulteriori questioni rispetto a quelle già rilevate, sulla base di eventuali cambiamenti operativi o di perimetro.

4. LA DIMENSIONE ECONOMICA

MM Operations opera sul mercato nel pieno rispetto della normativa fiscale di trasparenza in materia di tassazione, con l'obiettivo di creare una ricchezza sostenibile a lungo termine per i propri stakeholder e per tutto il territorio in cui opera.

In questo capitolo vengono rendicontati non solo i **risultati economico-finanziari** dell'Impresa, ma anche il **valore aggiunto generato e distribuito** agli stakeholder nel triennio 2021-2022-2023.

4.1 Sintesi delle informazioni patrimoniali e finanziarie

| STATO PATRIMONIALE ATTIVO (€) | 31/12/2021 | 31/12/2022 | 31/12/2023 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| B) Immobilizzazioni | | | |
| I. Immobilizzazioni immateriali | 3.559.614,00 | 4.599.239,00 | 5.414.260,00 |
| II. Immobilizzazioni materiali | 342.937,00 | 335.489,00 | 303.281,00 |
| III. Immobilizzazioni finanziarie | - | - | - |
| Totale immobilizzazioni (B) | 3.902.551,00 | 4.934.728,00 | 5.717.541,00 |
| C) Attivo Circolante | | | |
| I. Rimanenze | 305.271,00 | 388.470,00 | 351.325,00 |
| II. Crediti | 17.130.747,00 | 16.220.054,00 | 14.760.983,00 |
| III. Attività finanziarie | 646,00 | 646,00 | 646,00 |
| IV. Disponibilità Liquide | 43.370,00 | 234.932,00 | 164.524,00 |
| Totale attivo circolante (C) | 17.480.034,00 | 16.844.102,00 | 15.277.478,00 |
| D) Ratei e risconti | 242.417,00 | 295.804,00 | 268.810,00 |
| TOTALE ATTIVO | 21.625.002,00 | 22.074.634,00 | 21.263.829,00 |
| STATO PATRIMONIALE NETTO E PASSIVO (€) | 31/12/2021 | 31/12/2022 | 31/12/2023 |
| A) Patrimonio Netto | | | |
| I. Capitale sociale | 100.000,00 | 100.000,00 | 100.000,00 |
| IV. Riserva legale | 11.067,00 | 11.067,00 | 17.106,00 |
| VI. Altre riserve | 410.269,00 | 425.513,00 | 540.245,00 |
| VIII. Utile (perdita) a nuovo | - 40.131,00 | - | - |
| IX. Utile (perdita) dell'esercizio | 55.373,00 | 120.773,00 | 154.240,00 |
| Totale Patrimonio Netto (A) | 536.578,00 | 657.353,00 | 811.591,00 |
| B) Fondi per Rischi ed Oneri | 108.562,00 | 81.302,00 | 58.652,00 |
| C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato | 319.749,00 | 519.023,00 | 552.586,00 |
| D) Debiti | 20.572.560,00 | 20.550.554,00 | 19.678.063,00 |
| E) Ratei e Risconti | 87.553,00 | 266.402,00 | 162.937,00 |
| TOTALE PASSIVO E NETTO | 21.625.002,00 | 22.074.634,00 | 21.263.829,00 |

| CONTO ECONOMICO (€) | 31/12/2021 | 31/12/2022 | 31/12/2023 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| A) Valore della produzione | | | |
| 1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni | 48.889.418,00 | 51.525.709,00 | 50.043.664,00 |
| 2) Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti | - 82.200,00 | - 11.897,00 | - 3.257,00 |
| 5) Altri ricavi e proventi | 998.090,00 | 324.979,00 | 438.187,00 |
| Totale valore della produzione | 49.805.308,00 | 51.838.791,00 | 50.478.594,00 |
| B) Costi della produzione | | | |
| 6) Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci | 384.167,00 | 450.734,00 | 419.858,00 |
| 7) per Servizi | 13.250.132,00 | 15.027.585,00 | 14.005.388,00 |
| 8) per Godimento di beni di terzi | 3.138.406,00 | 2.702.733,00 | 2.588.002,00 |
| 9) per il Personale | 30.402.610,00 | 30.580.586,00 | 29.683.122,00 |
| 10) Ammortamenti e Svalutazioni | 1.122.858,00 | 1.431.308,00 | 1.726.736,00 |
| 11) Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci | - | - 95.096,00 | 4.548,00 |
| 12) Accantonamenti per rischi | - | - | 29.339,00 |
| 14) Oneri diversi di gestione | 556.966,00 | 695.477,00 | 792.108,00 |
| Totale costi della produzione | 48.855.139,00 | 50.793.327,00 | 49.249.101,00 |
| Differenza tra valore e costi della produzione (A-B) | | 1.045.464,00 | 1.229.493,00 |
| C) Proventi e oneri finanziari | | | |
| 16) Altri proventi finanziari | 40,00 | 15,00 | 2.674,00 |
| 17) Interessi e altri oneri finanziari | - 252.342,00 | - 313.321,00 | - 479.749,00 |
| 17-bis) Utili e perdite su cambi | - | - | 567,00 |
| Totale proventi e oneri finanziari (15+16-17+/-17bis) | - 252.302,00 | - 313.306,00 | - 456.847,00 |
| Risultato prima delle Imposte (A-B+/-C+/-D) | 697.867,00 | 732.158,00 | 772.646,00 |
| 20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate | 642.494,00 | 611.385,00 | 618.406,00 |
| 21) Utile (Perdita) dell'esercizio | 55.373,00 | 120.773,00 | 154.240,00 |

4.2 Il valore aggiunto generato e distribuito

Al fine di determinare il valore aggiunto generato dall'impresa, si è proceduto alla **riclassificazione del conto economico** secondo il criterio del valore aggiunto (V.A.) previsto dallo standard italiano GBS-Principi di redazione del Bilancio Sociale.

| CALCOLO VALORE AGGIUNTO (€) | 31/12/2021 | 31/12/2022 | 31/12/2023 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| A) VALORE DELLA PRODUZIONE | 48.807.218,00 | 51.513.812,00 | 50.040.407,00 |
| B) COSTI DELLA PRODUZIONE | 17.311.062,60 | 18.761.800,47 | 17.791.785,70 |
| VALORE AGGIUNTO (A-B) | 31.496.155,40 | 32.752.011,53 | 32.248.621,30 |
| C) PROVENTI FINANZIARI | 40,00 | 15,00 | 22.335,00 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A+B+C) | 31.496.195,40 | 32.752.026,53 | 32.270.956,30 |

| | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| VAORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO¹⁰ | 30.373.337,40 | 31.320.718,53 | 30.544.220,30 |
| DISTRIBUZIONI VALORE AGGIUNTO LORDO (€) | 31/12/2021 | 31/12/2022 | 31/12/2023 |
| IMPRESA | 1.178.231,00 | 1.552.081,00 | 1.910.315,00 |
| AZIONISTI | - | - | - |
| LAVORATORI (costo personale) | 30.402.610,00 | 30.580.586,00 | 29.683.122,00 |
| FINANZIATORI | 252.342,00 | 313.321,00 | 479.182,00 |
| COLLETTIVITÀ ¹¹ | 18.608,40 | 19.632,53 | 18.118,30 |
| PUBBLICA AMMINISTRAZIONE | - 355.596,00 | 286.406,00 | 180.219,00 |
| V.A. GLOBALE LORDO GENERATO E DISTRIBUITO | 31.496.195,40 | 32.752.026,53 | 32.270.956,30 |

¹⁰ Valore aggiunto globale netto= valore lordo – ammortamenti e/o svalutazione crediti.

¹¹ Comprende spese di rappresentanza, erogazioni liberali e omaggi.

5. PROSPETTIVE FUTURE DI SOSTENIBILITÀ

MM Operations ha recentemente avviato il suo percorso verso la sostenibilità, riconoscendo che si tratta di un processo graduale che richiederà tempo e impegno. Sebbene siano stati fatti i primi passi, l'Azienda è consapevole che ci sono ancora diversi aspetti da migliorare. La sostenibilità non si raggiunge da un giorno all'altro, ma attraverso un approccio graduale, in cui ogni azione contribuisce a costruire una base solida per il futuro.

MM Operations si sta impegnando a implementare un sistema di raccolta dati più efficiente, che permetta di monitorare in modo più accurato i dati, specialmente quelli ambientali, e identificare le aree di intervento prioritarie. Questo miglioramento consentirà all'Azienda di prendere decisioni più informate e di sviluppare strategie sempre più mirate a ridurre i propri impatti nel lungo periodo.

Sebbene il cammino sia ancora lungo, l'impegno verso un futuro più sostenibile è chiaro e rappresenta una priorità per MM Operations. Per far questo, nei prossimi anni, la Società intende avviare una serie di azioni di miglioramento, anche con l'obiettivo di contribuire ai Sustainable Development Goals (SDGs).

6. ALLEGATI

| Temi e impatti | Direzione | Tipologia | Grado d'impatto | Materiale | |
|--|-----------|------------|-----------------|-------------|----|
| Mobilità sostenibile | | | | | |
| Emissioni di CO2 in atmosfera causate dall'utilizzo di mezzi alimentati a fonti fossili | — | Attuale | Diretto | ALTO | Si |
| Innovazione e digitalizzazione dei processi | | | | | |
| Contributo all'innovazione del territorio e/o settore di riferimento, grazie allo sviluppo di reti di collaborazioni e network funzionali alla condivisione di best practices | + | Attuale | Diretto | ALTO | Si |
| Efficientamento energetico | | | | | |
| Emissioni di CO2 in atmosfera causate da consumi energetici derivanti da fonti fossili | — | Attuale | Diretto | ALTO | Si |
| Sviluppo delle competenze e delle professionalità | | | | | |
| Miglioramento delle capacità e competenze dei dipendenti con conseguente aumento della loro attrattività professionale sul mercato ed incremento del loro potere contrattuale nel mondo del lavoro | + | Attuale | Diretto | MEDIO ALTO | Si |
| Parità di trattamento e opportunità per tutti | | | | | |
| Miglioramento del clima organizzativo e creazione di un ambiente lavorativo inclusivo, rispettoso ed accogliente, in cui i dipendenti si sentano a proprio agio nel svolgere le proprie mansioni e nel relazionarsi con gli altri | + | Attuale | Diretto | MEDIO ALTO | Si |
| Miglioramento della qualità di vita dei dipendenti grazie ad una gestione efficiente dei sistemi volti a garantire parità di trattamento ed opportunità per tutti, in termini di remunerazione, percorsi di carriera ed altri aspetti connessi alla parità di genere | + | Attuale | Diretto | MEDIO ALTO | Si |
| Soddisfazione dei clienti e gestione dei relativi rapporti | | | | | |
| Efficientamento dei processi di logistica dei clienti grazie ai servizi effettuati dall'azienda | + | Attuale | Diretto | ALTO | Si |
| Possibili danni economici al cliente per una inadeguata o inefficiente gestione dell'incarico | — | Potenziale | Diretto | BASSO | No |
| Benessere dei lavoratori | | | | | |
| Miglioramento della qualità della vita dei dipendenti e delle proprie famiglie, grazie a piani di remunerazioni adeguati al mercato | + | Attuale | Diretto | MEDIO ALTO | Si |
| Miglioramento della qualità di vita dei dipendenti e delle proprie famiglie, grazie a politiche di welfare che consentono un giusto equilibrio vita-lavoro | ++ | Attuale | Diretto | MEDIO ALTO | Si |
| Gestione dei rapporti con il territorio | | | | | |
| Contributo allo sviluppo del territorio grazie ad attività di coinvolgimento, iniziative a sostegno della comunità locale ed altre partnership locali | + | Attuale | Diretto | MEDIO | No |
| Gestione responsabile della catena di fornitura | | | | | |
| Contributo al miglioramento delle condizioni economiche di fornitori locali e dello sviluppo economico del sistema italiano | + | Potenziale | Diretto | MEDIO BASSO | No |
| Contributo alla generazione di impatti negativi socio-ambientali a monte della catena del valore, a causa di una gestione inefficace dei rapporti con i fornitori e dell'assenza di coinvolgimento degli stessi per convergere a obiettivi di sostenibilità comuni | — | Attuale | Indiretto | BASSO | No |
| Salute e sicurezza dei dipendenti e collaboratori | | | | | |
| Aumento degli incidenti gravi sul lavoro, a causa di una gestione inefficiente dei sistemi di salute e sicurezza sul lavoro | — | Potenziale | Diretto | BASSO | No |
| Miglioramento del clima organizzativo e creazione di un ambiente lavorativo positivo, con possibilità di riduzione dello stress e aumento della soddisfazione lavorativa complessiva dei dipendenti | + | Potenziale | Diretto | MEDIO | No |
| Privacy e trattamento dei dati | | | | | |
| Possibili danni a clienti o altri stakeholder a causa della perdita di dati e/o ad un'inadeguata gestione delle procedure di protezione della privacy e di riservatezza | — | Potenziale | Diretto | BASSO | No |
| Etica, compliance e anticorruzione | | | | | |
| Aumento dei casi di corruzioni e/o di episodi di non conformità a causa di una gestione inefficace del Modello 231 e/o di un'insufficiente diffusione di una cultura etica in azienda | — | Potenziale | Diretto | BASSO | No |
| Gestione rifiuti e packaging sostenibile | | | | | |
| Contributo all'utilizzo di materie prime vergini a causa della mancanza di pratiche di circolarità (riutilizzo, recupero, riciclo) degli imballaggi o altri materiali | — | Potenziale | Diretto | BASSO | No |
| Gestione dei materiali (anche per imballaggio) | | | | | |
| Contributo all'utilizzo di materie prime vergini a monte della catena del valore a causa della mancanza di pratiche di approvvigionamento sostenibile | — | Attuale | Indiretto | BASSO | No |
| Consumi idrici | | | | | |
| Contributo all'aumento dei consumi di acqua a causa di un utilizzo improprio e poco responsabile all'interno dell'organizzazione | — | Attuale | Diretto | BASSO | No |

7. GRI CONTENT INDEX

| INDICE DEGLI INDICATORI GRI (approccio "with reference") | | |
|--|--|--|
| STANDARD UNIVERSALI | | PAR. |
| GRI 1 | PRINCIPI FONDAMENTALI | |
| GRI 2 | INFORMATIVA GENERALE | |
| A | Profilo dell'organizzazione e processo di reporting | |
| 2-1 | Dettagli organizzativi (Ragione sociale, forma giuridica, sede legale, sedi operative) | Nota metod. 1.1, 1.2 |
| 2-2 | Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione | Nota metod. 1.1, 1.2 |
| 2-3 | Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto | Nota metod. 1.1, 1.2 |
| B | Attività e lavoratori | |
| 2-6 | Attività, catena del valore e altri rapporti di business | 1.1,1.3,1.4 |
| 2-7 | Dipendenti | 2.1 |
| C | Governo | |
| 2-9 | Struttura e composizione della governance | 1.2 |
| 2-10 | Nomina e selezione del massimo organo di governo | 1.2 |
| 2-11 | Presidente del massimo organo di governo | 1.2 |
| D | Strategia, politiche e pratiche | |
| 2-22 | Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile | Lettera presidente, 1.4, Obiettivi di miglioramento. |
| E | Stakeholder engagement | |
| 2-29 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | 1.6 |
| GRI 3 | TEMI MATERIALI | |
| 3-1 | Processo di determinazione dei temi materiali | 1.6 |
| 3-2 | Elenco di temi materiali | 1.6 |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | 1.6 |
| STANDARD PER ARGOMENTI SPECIFICI | | |
| GRI 200 | DIMENSIONE ECONOMICA | |
| 201 | Performance economica | |
| 201-01 | Valore economico diretto generato e distribuito (secondo la metodologia GBS) | 4.2 |
| 205 | Anticorruzione | |
| 205-01 | Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione | 1.8 |
| 205-02 | Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione | 1.8 |
| GRI 400 | DIMENSIONE SOCIALE | |
| 401 | Occupazione | |

| | | |
|---------------|---|-------|
| 401-01 | Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti | 2.1 |
| 403 | Salute e sicurezza sul lavoro | |
| 403-01 | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | 2.2 |
| 403-09 | Infortuni sul lavoro | 2.2 |
| 404 | Formazione e istruzione | |
| 404-01 | Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente | 2.1.2 |
| 405 | Diversità e pari opportunità | |
| 405-01 | Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti | 2.1.1 |
| 413 | Comunità locali | |
| 413-01 | Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo | 2.5 |