

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

Gardenia

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



PULIZIE



TUTTI UGUALI,
TUTTI IMPORTANTI



RACCOLTA RIFIUTI



SOCIALIZZAZIONE



TUTTI UGUALI,
TUTTI IMPORTANTI



Sommario

01 Lettera agli stakeholder Identità e impegno	02 Nota metodologica e perimetro di rendicontazione Metodo ESRS e DMA
03 Profilo aziendale, identità e modello di business Cooperativa, servizi, storia	04 Catena del valore, mercati e stakeholder Clienti, fornitori, territorio
05 Governance della sostenibilità e presidi aziendali Ruoli, certificazioni, compliance	06 Analisi di doppia materialità Temi materiali e priorità
07 Strategia di sostenibilità e quadro 2026-2028 Assi strategici	08 Performance ambientale Energia, flotta, rifiuti, circolarità
09 Performance sociale Forza lavoro, sicurezza, formazione	10 Clienti, qualità del servizio e catena del valore Soddisfazione e filiera
11 Governance, etica e resilienza organizzativa Privacy, dati, continuità	12 Obiettivi e piano di miglioramento 2026-2028 Target e roadmap
13 Quadro ESRS e disclosure prioritarie Standard da presidiare	14 Tavole quantitative 2025 KPI economici, sociali, ambientali
15 Allegato metodologico Processo DMA	16 Schede tematiche di approfondimento Schede ESG
17 Glossario operativo e note sui dati Definizioni	18 Appendici quantitative integrative Serie storiche e dettagli

01 Lettera agli stakeholder

Gentili Stakeholder,

Il 2025 rappresenta per Gardenia il primo esercizio in cui il tema della sostenibilità viene osservato e rendicontato secondo una logica strutturata, costruita attorno agli standard ESRS e alla doppia materialità. La cooperativa dispone già da anni di un Bilancio Sociale e di un patrimonio valoriale consolidato; questo Bilancio di Sostenibilità non nasce quindi come un cambio di identità, ma come un'evoluzione del modo in cui Gardenia rende conto del proprio operato e delle proprie responsabilità verso persone, territori, clienti, committenti e comunità locali.

Per una cooperativa sociale come Gardenia, la sostenibilità coincide con la capacità di generare lavoro dignitoso e inclusivo, di mantenere affidabili i servizi erogati, di presidiare salute e sicurezza, di utilizzare responsabilmente mezzi, carburanti e prodotti, di tutelare il territorio e di garantire assetti organizzativi adeguati a sostenere la continuità operativa nel tempo. In Gardenia, i temi ESG non sono separati dalla missione: ne costituiscono la forma concreta.

La cooperativa intende leggere questo bilancio in coerenza con il proprio Bilancio Sociale, con i propri obiettivi di gestione e con il sistema qualità-ambiente già in essere. La sostenibilità, per Gardenia, è utile se aiuta a decidere meglio: come organizzare i servizi, come proteggere le persone, come mantenere la fiducia dei clienti, come presidiare la compliance, come investire sui mezzi e come creare valore nel territorio senza perdere la propria natura mutualistica e sociale.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato predisposto su base volontaria con impostazione coerente agli European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Il documento adotta il principio della doppia materialità come criterio guida per selezionare i contenuti, organizzare le informazioni e attribuire priorità ai temi ESG rilevanti per Gardenia.

Il periodo di riferimento coincide con l'esercizio 1 gennaio 2025 – 31 dicembre 2025.

La funzione di questo documento è duplice. Da un lato, integra il tradizionale Bilancio Sociale della cooperativa con una prospettiva più strutturata su impatti, rischi e opportunità ambientali, sociali e di governance. Dall'altro, costruisce una base operativa per l'evoluzione del sistema informativo ESG: consolidamento delle serie storiche, maggiore leggibilità dei KPI, raccordo tra presidi organizzativi esistenti e reporting, progressiva estensione del presidio alla catena del valore.

Elemento metodologico	Criterio adottato nel bilancio 2025
Periodo di rendicontazione	1 gennaio 2025 – 31 dicembre 2025
Perimetro organizzativo	Gardenia Società Cooperativa Sociale ONLUS – sede di Casalmaggiore, servizi di pulizia, servizi ambientali, decoro urbano, assemblaggio, flotta, SGQ/SGA e processi amministrativi
Perimetro di value chain	Fornitori di beni/servizi critici, territori serviti, clienti pubblici e privati, utenti indiretti dei servizi, reti sociali territoriali
Approccio metodologico	Logica ESRS, utilizzo del registro IRO e classificazione finale dei temi materiali 2025

2.1 Perimetro organizzativo e value chain

Il perimetro diretto della rendicontazione coincide con Gardenia e con la sede di Via Croce 44 a Casalmaggiore, dove si concentrano funzioni di governo, amministrazione, gestione del personale, qualità, acquisti, magazzino e coordinamento operativo. Nel perimetro 2025 rientrano anche le attività esterne che costituiscono il cuore del modello di business: pulizie e sanificazioni civili e industriali, raccolta e trasporto rifiuti non pericolosi, guardiania di centri di raccolta, decoro urbano, servizi ambientali complementari, assemblaggio e confezionamento.

La value chain rilevante è stata letta in tre segmenti:

- **Upstream:** prodotti per la pulizia, carta e materiali di consumo, DPI e indumenti da lavoro, carburanti, manutenzioni autocarri, software, telefonia, consulenze tecniche, visite mediche e formazione.
- **Operations:** organizzazione dei turni, erogazione dei servizi esterni, gestione della flotta, customer satisfaction, trattamento delle non conformità, inserimento lavorativo di persone svantaggiate, sistema qualità-ambiente e processi amministrativi.
- **Downstream:** clienti pubblici e privati, territori e comunità servite, utenti del servizio di raccolta, reti sociali e istituzioni del territorio.

Questa impostazione è particolarmente importante per Gardenia, perché gran parte dei principali impatti e rischi non si possono manifestare all'interno della sola sede, ma lungo i cantieri di pulizia, le raccolte, i centri di raccolta e i servizi diffusi sul territorio. Per questa ragione il presente bilancio adotta una lettura estesa del perimetro.

Gardenia è una cooperativa sociale di tipo B costituita nel 1998, iscritta anche come impresa sociale e radicata nel territorio casalasco. La cooperativa opera principalmente nei servizi di pulizia e sanificazione, nei servizi ambientali di raccolta rifiuti e guardiania di centri di raccolta, nel decoro urbano e, in misura complementare, nelle attività di assemblaggio e confezionamento di prodotti non alimentari. Il modello di business combina quindi servizi B2B, servizi di pubblica utilità e una missione sociale di inserimento lavorativo.

La creazione di valore di Gardenia dipende dall'equilibrio tra quattro fattori: qualità ed affidabilità del servizio, disponibilità e tenuta della forza lavoro, corretta gestione di mezzi e autorizzazioni, capacità di produrre impatto sociale coerente con la natura cooperativa. La sostenibilità della cooperativa non si misura pertanto soltanto in termini ambientali, ma anche nella robustezza organizzativa e nella capacità di mantenere coerenza tra attività economica e finalità mutualistiche.

3.1 Dati anagrafici, assetto societario e profilo cooperativo

Voce	Dato al 2025
Denominazione	Gardenia Società Cooperativa Sociale ONLUS
Sede legale	Via Croce 44 – 26041 Casalmaggiore (CR)
Forma giuridica	Società cooperativa sociale di tipo B / impresa sociale
Data di costituzione	15/06/1998
Codice fiscale / Partita IVA	01167160199
Attività prevalente	Servizi di pulizia e sanificazione industriali e civili
Attività secondarie rilevanti	Raccolta e trasporto rifiuti non pericolosi, guardiania CDR, decoro urbano, manutenzione del verde, assemblaggio e confezionamento
Organo amministrativo	Consiglio di Amministrazione a 5 componenti
Numero soci	18 soci complessivi

3.2 Storia, missione, visione e valori

La storia di Gardenia è fortemente intrecciata con il territorio casalasco. Dalla costituzione del 1998 la cooperativa ha progressivamente ampliato il proprio raggio d'azione, partendo dai servizi di pulizia per uffici pubblici del Comune di Casalmaggiore, estendendosi poi ad altri enti pubblici, realtà private, servizi ambientali, raccolta differenziata, guardiania di piazzole ecologiche, decoro urbano e, più recentemente, attività di assemblaggio e confezionamento.

La missione, coerente con il dettato della legge 381/1991 e con lo statuto, è lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Gardenia si propone quindi di coniugare sostenibilità economica e promozione sociale, offrendo lavoro e accompagnamento a persone fragili, categorie protette, lavoratori con disabilità o in condizioni di svantaggio e più in generale soggetti che faticano ad accedere al mercato del lavoro tradizionale.

All'interno della cooperativa lavorano fianco a fianco persone svantaggiate e persone senza disabilità o condizioni di svantaggio; l'obiettivo è proprio quello di avere un ambiente che permetta a tutte le persone coinvolte di lavorare al meglio.

Viene favorita, ove possibile, la conciliazione dei tempi vita-lavoro, attraverso la flessibilità oraria o attraverso turni favorevoli in determinati reparti.

La cooperativa vuole restare punto di riferimento stabile per il territorio: capace di rispondere ai bisogni delle comunità locali, di mantenere servizi affidabili, di valorizzare il lavoro delle persone e di costruire benessere diffuso. I valori che sorreggono questo modello sono mutualità, solidarietà, democraticità, legame con il territorio, riconoscimento dei ruoli, partecipazione attiva, valorizzazione delle risorse umane, condivisione delle opportunità e rispetto dei diritti della persona.

La politica qualità e ambiente completa questo impianto valoriale con impegni espliciti su conformità normativa, soddisfazione del cliente, inserimento di soggetti fragili, razionalizzazione dell'uso delle risorse, riduzione degli impatti ambientali e prevenzione dell'inquinamento. In questo senso la sostenibilità rappresenta una naturale estensione della cultura organizzativa già esistente.

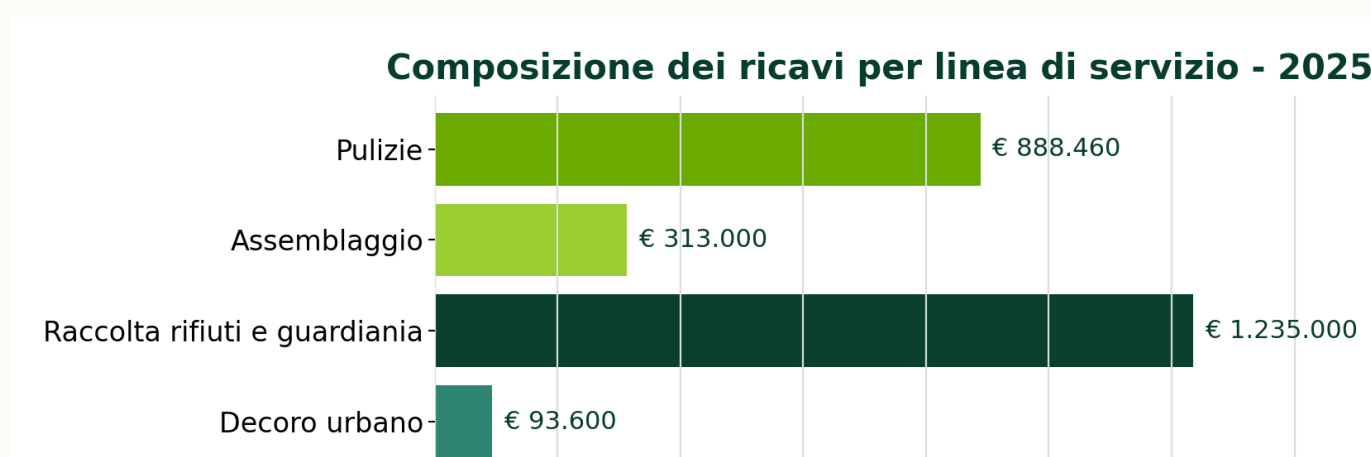
Anno / fase	Passaggio chiave nello sviluppo della cooperativa
1998	Costituzione di Gardenia come cooperativa sociale di tipo B, con focus sull'inclusione lavorativa e sui servizi di pulizia
2001–2010	Sviluppo dell'area ecologica: guardiania piazzole, raccolta verde, ampliamento raccolta rifiuti e licenze di trasporto
2009	Riconoscimento "Imprese in Pari" per l'attenzione alla dimensione femminile e al tema conciliazione
2012–2017	Orti sociali, progetti territoriali, welfare comunitario, ampliamento delle attività e nuova struttura per automezzi
2019	Ottenimento della certificazione ISO 9001
2022	Ottenimento della certificazione ISO 14001 e avvio/rafforzamento dell'area assemblaggio e confezionamento
2023–2024	25 anni della cooperativa, consolidamento economico-occupazionale, allargamento del CdA a 5 componenti
2025	Primo bilancio di sostenibilità strutturato e consolidamento di un'impostazione di reporting coerente con ESRS e DMA

Il Bilancio Sociale 2024 chiarisce inoltre quattro direttrici che restano pienamente coerenti con questo report: rispondere ai bisogni del territorio, aumentare il livello occupazionale delle categorie fragili, distribuire sul territorio maggiori risorse economiche e favorire condizioni di conciliazione tra lavoro e vita familiare. La lettura ESG 2025 non sostituisce quindi la matrice sociale della cooperativa, ma la traduce in un linguaggio più strutturato, utile alla gestione e alla comparabilità nel tempo.

3.3 Composizione dei ricavi e linee di servizio

I dati interni per linea di servizio mostrano una cooperativa diversificata, ma con un baricentro economico molto chiaro. Nel 2025 la raccolta rifiuti e la guardiania piazzole generano poco meno della metà del fatturato complessivo; il settore pulizie rappresenta circa un terzo dei ricavi; l'assemblaggio mantiene un ruolo complementare ma stabile; il decoro urbano è in crescita e viene percepito come area di sviluppo per il 2026.

Linea di servizio	2023	2024	2025	Peso sul totale 2025
Servizi di pulizia	€ 677.234,00	€ 732.137,00	€ 888.460,00	35,1%
Assemblaggio e confezionamento	€ 322.000,00	€ 285.000,00	€ 313.000,00	12,4%
Raccolta rifiuti e guardiania piazzole	€ 1.051.096,00	€ 1.003.188,00	€ 1.235.000,00	48,9%
Decoro urbano	€ 56.500,00	€ 56.300,00	€ 93.600,00	3,7%
Totale	€ 2.106.830,00	€ 2.076.625,00	€ 2.530.060,00	



Nel triennio 2023–2025 il fatturato totale è cresciuto da circa 2,1 a 2,5 milioni di euro. Questo andamento è accompagnato da un aumento del numero di clienti attivi da 75 a 106 e conferma una traiettoria di crescita che, pur con inevitabili discontinuità tra settori, appare coerente con il consolidamento della cooperativa sul territorio.

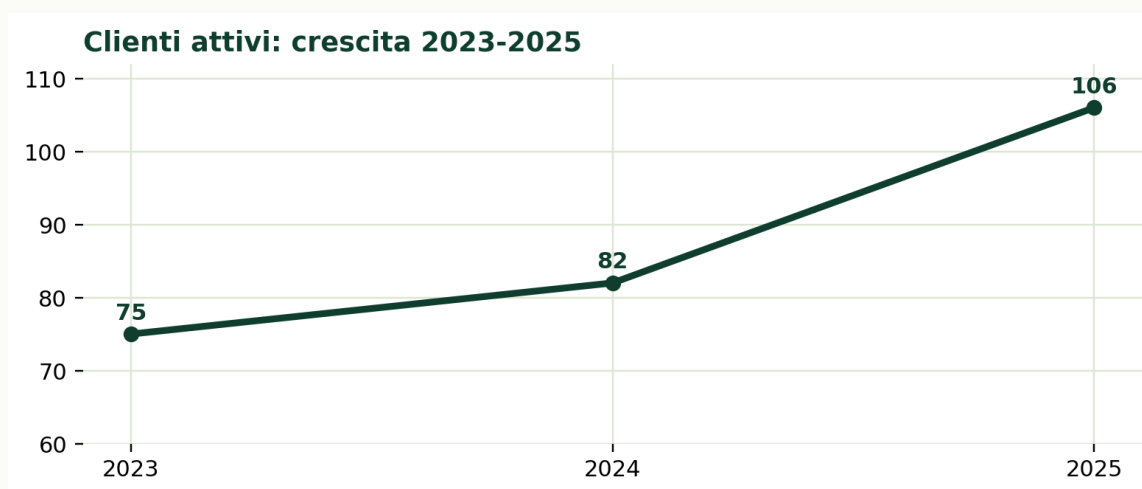
04 Catena del valore, mercati e stakeholder

Osservare Gardenia attraverso la catena del valore significa leggere la cooperativa come un sistema che connette lavoro, servizi, mezzi, forniture, territori e relazioni istituzionali. A monte, il funzionamento dipende da prodotti per la pulizia, carta e materiali di consumo, DPI, carburanti, manutenzioni, software, visite mediche, consulenze tecniche e formazione. Nelle operations contano invece la programmazione dei turni, la presenza delle competenze, la disponibilità dei mezzi, la customer satisfaction, la gestione delle non conformità e la capacità di erogare servizi diffusi sul territorio mantenendo coerenza di qualità. A valle, diventano centrali affidabilità del servizio, continuità contrattuale, qualità percepita, rapporti con la PA e valore sociale generato.

4.1 Clienti, committenti e mix dei Servizi

La base clienti di Gardenia è ampia e diversificata. Nel 2025 risultano 106 clienti attivi, con una concentrazione numerica soprattutto nell'area pulizie.

Clienti attivi	2023	2024	2025
Totale clienti	75	82	106
Pulizie	69	76	97
Assemblaggio	1	1	2
Decoro urbano	2	3	5
Raccolta rifiuti	3	2	2



Il rapporto con i clienti ha un rilievo ESG diretto. Nei servizi di pulizia influisce sulla continuità degli affidamenti, sulla stabilità dei turni e sull'assorbimento della forza lavoro. Nei servizi ambientali influisce anche sulla reputazione territoriale della cooperativa, sulla puntualità delle raccolte, sulla gestione delle segnalazioni e sulla capacità di rispondere alle aspettative delle pubbliche amministrazioni in materia di qualità, integrità e presidio dei requisiti.

4.2 Fornitori, acquisti e presidi di approvvigionamento

La base fornitori di Gardenia è articolata in una pluralità di categorie: prodotti e attrezzature per pulizie, carburanti ed energia, manutenzioni autocarri, lubrificanti e batterie, software gestionali, assistenza hardware, telefonia, navigatori satellitari, DPI e indumenti ad alta visibilità, consulenze amministrative, certificazioni, formazione, visite mediche e minuteria tecnica.

Gli acquisti sono fortemente orientati alla continuità del servizio. Le migliorie effettuate nel tempo riguardano, ad esempio, l'inserimento di un nuovo fornitore di prodotti per la pulizia con prezzi più competitivi, una maggiore attenzione alla qualità dei prodotti e l'uso delle certificazioni come leva per migliorare organizzazione, controlli di cantiere e accesso a bandi pubblici.

Il presidio della qualifica dei fornitori è prevalentemente operativo e basato su affidabilità, costo, risposta ai fabbisogni e conformità tecnica.

4.3 Flotta, territori serviti e footprint operative

Gardenia è una cooperativa di servizi diffusi sul territorio. La sede di Casalmaggiore coordina attività che si sviluppano nei Comuni del casalasco e nelle aree limitrofe servite, con particolare intensità nella raccolta rifiuti, nella guardiania dei centri di raccolta, nelle pulizie di edifici civili e industriali e negli interventi di decoro urbano. Ciò rende la flotta e la mobilità operativa un elemento strutturale del footprint aziendale.

Nel 2025 i mezzi utilizzati sono stati 13 per un totale di 203.827 km percorsi e 43.294 litri di carburante consumati. A questi dati si aggiungono 4.071 kWh di energia elettrica e 412 Smc di gas metano per la sede. Circa 75 consegne annue di beni e servizi acquistati, tre trasferte di lavoro al mese prevalentemente su Cremona e 3.500 km settimanali per gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti.

La dimensione territoriale è particolarmente rilevante anche per il servizio ambientale. Il volume monitorato nel dataset disponibile è pari a 9.359,9 tonnellate. Questo dato spiega perché il tema uso delle risorse, rifiuti ed economia circolare risulti centrale non solo come servizio offerto, ma anche come impatto generato sul territorio.

4.4 Stakeholder rilevanti

Stakeholder	Rilevanza per Gardenia	Aspettative principali
Soci, CdA e revisore	Governance, continuità economica, missione cooperativa	Solidità gestionale, coerenza valoriale, presidio dei rischi, crescita sostenibile
Lavoratori, soci lavoratori, persone svantaggiate e categorie protette	Cuore del modello operativo e sociale	Occupazione stabile, sicurezza, inclusione, formazione, welfare, riconoscimento dei ruoli
Clienti pubblici e privati	Continuità dei ricavi e reputazione	Affidabilità del servizio, qualità, puntualità, risposta alle segnalazioni, compliance
Fornitori e partner tecnici	Continuità operativa e qualità del servizio	Rapporti chiari, pagamenti regolari, specifiche tecniche, collaborazione duratura
Comunità locali, Comuni, servizi sociali e reti del terzo settore	Valore sociale e impatto territoriale	Inclusione lavorativa, decoro urbano, qualità ambientale, prossimità ai bisogni del territorio
Enti di controllo e vigilanza	Requisiti autorizzativi e normativi	Conformità, tracciabilità, corretto presidio dei servizi e dei rischi

Nel 2025 la sostenibilità di Gardenia è incorporata nei ruoli di governance, di coordinamento operativo e nel sistema qualità-ambiente già presente. Questa impostazione è coerente con la dimensione della cooperativa e con la natura molto concreta dei suoi temi materiali: mezzi, servizi esterni, persone, clienti, certificazioni, qualità del lavoro e adeguatezza degli assetti.

5.1 Governance, organigramma e ruoli chiave

Al vertice si collocano l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e la Presidenza. A livello di presidio tecnico e gestionale sono formalizzati il RSPP, il medico competente, l'RLS, il responsabile tecnico, il responsabile sistema qualità, i coordinatori dei servizi ambientali e del trasporto conto terzi, il coordinamento dei servizi di pulizia, l'area acquisti, l'addetta alle risorse umane/paghe, il magazzino, le manutenzioni e l'assistente qualità.

Ruolo / funzione	Presidio principale
CdA e Presidenza	Indirizzo strategico, continuità aziendale, decisioni sui principali investimenti e assetti organizzativi
Responsabile Sistema Gestione Qualità / Assistente qualità	Presidio ISO 9001 e 14001, indicatori, customer satisfaction, non conformità, azioni correttive
Coordinatori area servizi ambientali	Gestione raccolte, guardiania CDR, turni, mezzi, continuità del servizio e controlli operativi
Coordinamento area pulizie	Pianificazione dei cantieri, qualità del servizio, gestione del personale e risposta ai reclami
Addetta risorse umane / amministrazione	Assunzioni, cessazioni, paghe, welfare, documentazione del personale e supporto amministrativo
Acquisti / manutenzioni / magazzino	Prodotti, DPI, mezzi, manutenzioni, approvvigionamento e sottoscorta
RSPP, medico competente, RLS, addetti PS e antincendio	Sistema di salute e sicurezza, sorveglianza sanitaria, prevenzione e formazione

In questo modello organizzativo la sostenibilità passa molto spesso da decisioni operative e non solo da policy formali: come si programmano le raccolte, come si controllano i cantieri, come si gestiscono i reclami, come si rinnovano i mezzi, come si accompagnano i lavoratori fragili, come si garantisce la conformità dei servizi e la sicurezza delle persone.

5.2 Sistemi certificati, autorizzazioni e compliance

Presidio	Stato / scadenza	Funzione gestionale
ISO 9001:2015	Valida fino al 03/11/2026	Qualità del servizio, customer satisfaction, non conformità, miglioramento continuo
ISO 14001:2015	Valida fino al 03/11/2026	Presidio ambientale, prevenzione dell'inquinamento, gestione degli aspetti e impatti ambientali
Albo Gestori Ambientali cat. 1 e 4	Scadenza 01/04/2027	Legittimazione allo svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto rifiuti non pericolosi
Requisiti imprese di pulizia e sanificazione (DM 274/1997)	Accertati	Conformità professionale dei servizi di pulizia e sanificazione
Licenza/autorizzazione trasporto	Operativa	Esercizio del trasporto conto terzi collegato ai servizi ambientali
Patto di Integrità Regione Lombardia	Sottoscritto nel 2025	Prevenzione della corruzione e correttezza nei contratti pubblici regionali

I sistemi certificati rappresentano un presidio molto rilevante per la cooperativa. Da un lato aiutano a standardizzare controlli, evidenze e azioni correttive; dall'altro supportano l'accesso a commesse e bandi pubblici, rafforzano la credibilità verso clienti e stakeholder e rendono più leggibile il percorso di miglioramento. Anche per questo la governance e la compliance risultano materiali nella doppia materialità.

5.3 Adeguati assetti, integrità e rapporto con la PA

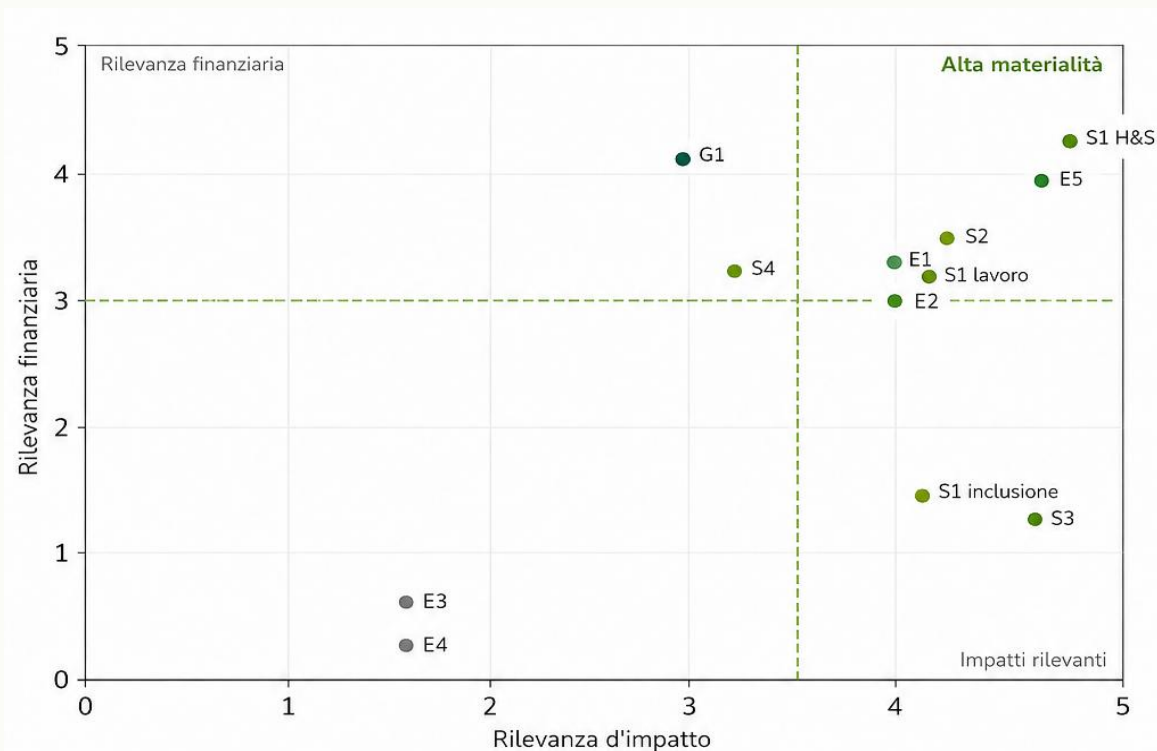
Nel 2025 Gardenia ha sottoposto la propria organizzazione a una verifica sugli adeguati assetti ex art. 2086 c.c. Il giudizio complessivo espresso nel report è pari al 64% ed è definito sufficiente. In particolare il report segnala la buona ripartizione di compiti e mansioni, una copertura assicurativa dei fattori produttivi e una buona misurazione della soddisfazione dei clienti; allo stesso tempo alcuni possibili spunti di miglioramento riguardano la possibilità di un rafforzamento della tempestività dei report gestionali e lo sviluppo del controllo di gestione.

Il rapporto con la pubblica amministrazione assume una rilevanza specifica per Gardenia. La cooperativa opera, infatti, in servizi ambientali e di pubblica utilità, partecipa a procedure di affidamento, sottoscrive patti di integrità, interagisce con enti di controllo e con soggetti istituzionali del territorio. In questo quadro, integrità, trasparenza, continuità autorizzativa e tenuta della documentazione non sono adempimenti marginali ma fattori direttamente connessi all'accesso al mercato e alla reputazione.

06

Analisi di doppia materialità

La doppia materialità è stata rappresentata anche in forma visuale per rendere più immediata la lettura delle priorità ESG: i temi in alto a destra sono quelli con maggiore rilevanza sia per impatto sia per dimensione finanziaria.



Legenda dei temi

Temi ESG riportati nella matrice.

- E1 – Cambiamento climatico, energia e flotta
- E2 – Inquinamento, chimici e sversamenti
- E5 – Uso delle risorse, rifiuti ed economia circolare
- S1 – Salute e sicurezza dei lavoratori
- S1 – Condizioni di lavoro, competenze, formazione e welfare
- S1 – Inclusione lavorativa, pari opportunità e persone svantaggiate

- S2 – Lavoratori nella catena del valore e qualifica fornitori
- S3 – Comunità locali, territorio e impatto sociale
- S4 – Clienti, qualità del servizio e affidabilità
- G1 – Governance, compliance, appalti pubblici e adeguati assetti
- E3 – Acqua e scarichi
- E4 – Biodiversità e uso del suolo

Soglie guida utilizzate nel grafico: materialità d'impatto $\geq 3,5$ e materialità finanziaria $\geq 3,0$.

Matrice di doppia materialità 2025 con legenda estesa dei temi per migliorare la leggibilità.

L'analisi di doppia materialità 2025 costituisce l'asse portante del presente bilancio. Essa è stata costruita con logica ESRS e ha permesso di distinguere i temi che generano impatti significativi su ambiente e persone dai temi che possono influenzare in misura rilevante resilienza economica, continuità dei servizi, accesso agli appalti e reputazione della cooperativa.

6.1 Metodo, criteri e orizzonte temporale

Per la materialità di impatto sono stati considerati gravità, estensione, irremediabilità e probabilità; per la materialità finanziaria sono stati considerati entità economica, probabilità finanziaria e velocità di manifestazione. Le soglie adottate sono pari a 3,5 per l'impatto e 3,0 per la finanza. Come previsto dalla logica ESRS, un tema è stato considerato materiale se supera almeno una delle due soglie.

I temi sono stati letti su tre orizzonti temporali: breve termine (0–2 anni), medio termine (3–5 anni) e lungo termine (oltre 5 anni). Alcuni fattori— come raccolte, sicurezza, qualità del servizio, disponibilità dei mezzi e prodotti chimici — hanno manifestazione quotidiana e immediata, mentre altri assumono rilevanza in modo più graduale, ad esempio il climate change, l'evoluzione dei criteri CAM, la qualifica ESG della filiera e la strutturazione della base dati per la rendicontazione.

6.2 Registro sintetico IRO e temi materiali finali

ID	Tema materiale / monitorato	ESRS	Imp. / Fin.	Priorità
1	Cambiamento climatico, energia e carburanti/flotta	E1	4,0 / 3,2	Media
2	Inquinamento, sostanze chimiche, sversamenti ed emissioni locali	E2	4,0 / 3,2	Media
3	Acqua e scarichi	E3	1,6 / 0,5	Monitorare
4	Uso delle risorse, rifiuti ed economia circolare	E5	4,7 / 4,0	Alta
5	Biodiversità e uso del suolo	E4	1,6 / 0,2	Monitorare
6	Salute e sicurezza dei lavoratori	S1	4,7 / 4,0	Alta
7	Condizioni di lavoro, competenze, formazione e welfare	S1	4,0 / 3,2	Media
8	Inclusione lavorativa, pari opportunità e persone svantaggiate	S1	4,3 / 1,4	Bassa
9	Lavoratori nella catena del valore e qualifica fornitori	S2	4,0 / 3,2	Media
10	Clienti, qualità del servizio e affidabilità dei servizi	S4	3,3 / 3,2	Bassa
11	Governance, compliance, appalti pubblici, integrità e adeguati assetti	G1	3,0 / 4,0	Media
12	Comunità locali, territorio e impatto sociale della cooperativa	S3	4,3 / 1,4	Bassa

Su 12 temi valutati, 10 risultano materiali per l'anno 2025. Le priorità più elevate emergono su uso delle risorse, rifiuti ed economia circolare e su salute e sicurezza, entrambe caratterizzate da una doppia materialità marcata. Seguono i temi clima/energia/flotta, inquinamento e sostanze chimiche, condizioni di lavoro e competenze, filiera, governance e qualità del servizio. Inclusione lavorativa e impatto sociale territoriale risultano materiali soprattutto per impatto, coerentemente con la missione di cooperativa sociale di tipo B.

I temi non materiali nel ciclo corrente sono acqua e scarichi e biodiversità/uso del suolo. In entrambi i casi la classificazione non implica irrilevanza permanente: segnala piuttosto che, con le informazioni oggi disponibili e nel contesto attuale del business, tali temi non superano le soglie definite. Qualora cambiasse il perimetro dei servizi, la base dati o il contesto normativo, la valutazione dovrà essere riesaminata.

Strategia di sostenibilità e quadro di indirizzo 2026–2028

La strategia di sostenibilità di Gardenia nasce dall'integrazione fra tre elementi già presenti: la missione sociale della cooperativa, il sistema qualità-ambiente e gli obiettivi operativi definiti annualmente dalla direzione. La DMA 2025 ha permesso di ordinare questi elementi e di trasformarli in un quadro di indirizzo più leggibile, capace di collegare identità cooperativa, tenuta economica e impatti ESG.

L'orizzonte 2026–2028 può essere letto attraverso cinque assi strategici: mantenimento e sviluppo dei servizi a valore, consolidamento del capitale umano e dell'inclusione lavorativa, riduzione progressiva del profilo emissivo e dei rischi ambientali operativi, rafforzamento della governance e della compliance, costruzione di una base dati ESG strutturata che renda confrontabili le performance nel tempo.

Asse strategico	Significato per Gardenia nel triennio 2026–2028
Solidità operativa	Mantenere continuità dei servizi, presidiare i contratti chiave e rafforzare i controlli di cantiere e coordinamento
Impatto sociale	Proteggere e sviluppare l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, migliorando anche welfare e accompagnamento delle risorse
Qualità e affidabilità	Ridurre reclami e non conformità, consolidare la customer satisfaction e migliorare la leggibilità dei KPI di servizio
Profilo ambientale	Monitorare meglio flotta, carburanti, prodotti di pulizia, rifiuti e prove ambientali; pianificare il rinnovo dei mezzi più impattanti
Governance e dati	Rendere più tempestivi i cruscotti decisionali, rafforzare gli adeguati assetti, formalizzare criteri minimi ESG per la filiera e costruire il sistema di rendicontazione

In questo quadro il bilancio non formula una strategia astratta, ma riconosce come strategici alcuni obiettivi già presenti nei documenti di sistema: supporto alla figura di coordinamento dell'area pulizie, diversificazione dei controlli operativi, garanzia occupazionale, sviluppo del decoro urbano, rinnovo dei veicoli più impattanti e costruzione di una base dati conforme alle future esigenze di rendicontazione.

08

Performance ambientale

4.071 kWh

Energia elettrica sede

412 Smc

Gas metano sede

43.294 litri

Carburante flotta

190,1 tCO₂e

GHG totale



8.1 Energia, gas, carburanti, flotta ed emissioni

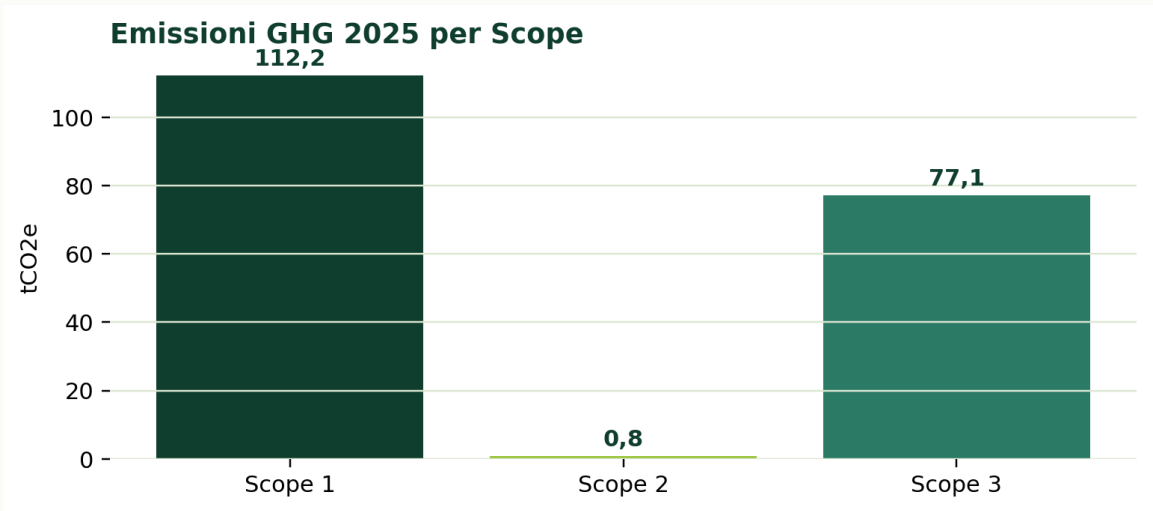
Per Gardenia il profilo climatico ed energetico è dominato dalla mobilità operativa, più che dai consumi di sede. I 4.071 kWh di elettricità e i 412 Smc di gas metano registrati nel 2025 descrivono una sede amministrativa e logistica con consumi relativamente contenuti. Il tema materiale E1 emerge invece soprattutto per la flotta: 13 mezzi monitorati, 203.827 km percorsi e 43.294 litri di carburante nel corso dell'anno.

Il confronto con il 2024 evidenzia un quadro di sostanziale stabilità dei consumi di sede e una riduzione del carburante di circa il 4%, mentre il gas cresce di poco più del 7%. La base dati 2025 consente inoltre di leggere il profilo climatico in termini di emissioni Scope 1, Scope 2 e Scope 3, con prevalenza delle emissioni dirette della flotta e delle emissioni indirette collegate a carburanti, spostamenti casa-lavoro, consegne fornitori e acquisti operativi.

Indicatore climatico ed energetico	Valore 2025
Energia elettrica sede	4.071 kWh
Gas metano sede	412 Smc
Carburante flotta	43.294 litri
Km percorsi	203.827 km
Spostamenti casa-lavoro	3.500 km/settimana

Emissioni GHG 2025 per Scope

Ambito emissivo	Fonti incluse nel perimetro 2025	Emissioni 2025
Scope 1	Carburante flotta e gas metano sede	112,2 tCO2e
Scope 2	Energia elettrica acquistata per la sede	0,8 tCO2e
Scope 3	Carburanti ed energia upstream, spostamenti casa-lavoro, trasferte, consegne fornitori, acquisti operativi e consumabili	77,1 tCO2e
Totale Scope 1+2+3	Profilo GHG complessivo 2025	190,1 tCO2e
Intensità GHG totale	tCO2e per milione di euro di ricavi	75,1



8.2 Prodotti chimici, sversamenti e inquinamento locale

Il tema E2 è materiale perché Gardenia utilizza detergenti, disinfettanti, oli, carburanti, materiali assorbenti e altri prodotti che, se mal gestiti, possono generare impatti locali su suolo, acque, luoghi di lavoro e comunità servite. Questa esposizione non deriva da processi industriali complessi, ma dalla capillarità dei servizi: cantieri di pulizia, mezzi in movimento, centri di raccolta, depositi e attività operative diffuse.

Nel corso del 2025 si sono registrate due Non Conformità, ma nessuna delle due imputabile ad errori dell'Azienda. In un caso è stata segnalata la mancanza di materiale assorbente per tamponare sversamenti, che ha portato alla mancata disponibilità da

parte del committente; nel secondo caso è stato segnalato uno sversamento di olio minerale, dovuto però ad un conferimento errato da parte di un utente.

Il presidio ambientale non parte da zero. Gardenia dispone della certificazione ISO 14001, di procedure ambientali, di kit assorbenti, di prove annuali di sversamento e di un obiettivo specifico di aumento della consapevolezza ambientale del personale. Il monitoraggio 2025 evidenzia 11 prove di emergenza ambientale e 62 persone coinvolte, in aumento rispetto al 2024.

8.3 Acqua, scarichi e monitoraggio idrico

Acqua e scarichi risultano non materiali nel ciclo corrente, ma restano un tema da monitorare. Non si rilevano segnalazioni di non conformità specificamente riferite a scarichi o gestione dell'acqua.

Ciò non significa che il tema sia privo di rilievo: nei servizi di pulizia esiste un uso implicito di acqua e nelle attività di sede permane un consumo ordinario. La non materialità dipende soprattutto dall'assenza di evidenze che facciano emergere pressioni elevate o criticità già osservate.

L'acqua utilizzata proviene da un pozzo privato, con un consumo comunque molto esiguo.

8.4 Rifiuti, raccolte, materiali di consumo ed economia circolare

Per Gardenia il tema E5 è uno dei più rilevanti in assoluto. Non riguarda soltanto l'uso di materiali e consumabili nei servizi di pulizia e nelle attività di confezionamento, ma coincide con una parte sostanziale del core business: raccolta rifiuti, guardiania delle piazzole ecologiche, supporto alla differenziazione, decoro urbano e presidio della qualità ambientale del territorio servito.

Nel 2025 la linea raccolta rifiuti e guardiania genera circa 1,235 milioni di euro, pari a circa il 49% del fatturato totale. Si notano volumi molto significativi di rifiuti gestiti: frazioni organiche, imballaggi in plastica, imballaggi misti, carta e cartone, vetro/lattine e rifiuti biodegradabili. Il dataset disponibile evidenzia 9.359,9 tonnellate monitorate.

La dimensione circolare del tema si esprime anche in aspetti più piccoli ma non secondari: riuso di imballaggi per il trasporto delle forniture ai cantieri, raccolta differenziata dei rifiuti di ufficio e di servizio, attenzione alla corretta dotazione dei CDR, controllo del consumo di prodotti di pulizia e progressiva strutturazione di indicatori interni dedicati. Per una cooperativa come Gardenia, l'economia circolare non è una narrazione esterna: è parte dell'operatività quotidiana e della relazione con i territori.

Tema E5	Evidenza 2025
Peso economico dei servizi ambientali	€ 1.235.000,00
Volumi raccolti monitorati	9.359,9 t
Frazioni maggiori	Organico, imballaggi plastica, imballaggi misti, carta/cartone
Rifiuto secco indifferenziato interno	Circa 5 kg/mese

8.5 Temi ambientali monitorati ma non materiali

Biodiversità e uso del suolo non emergono come temi materiali nel ciclo 2025, poiché nel perimetro diretto non risultano pressioni significative su aree sensibili o ecosistemi. Ciò non esclude una responsabilità indiretta della cooperativa nei confronti del territorio: i servizi di decoro urbano, la gestione delle aree esterne e la qualità delle raccolte influiscono comunque sulla vivibilità degli spazi e sul rapporto con le comunità locali.

Il bilancio considera quindi acqua/scarichi e biodiversità come temi monitorati. La loro eventuale evoluzione dipenderà da tre fattori: ampliamento del perimetro dei servizi, maggiore strutturazione dei dati di consumo e modifica delle aspettative normative o di committenza.

09

Performance sociale

94

Persone complessive

35

Lavoratori svantaggiati

34

Categorie protette

368 ore

Formazione



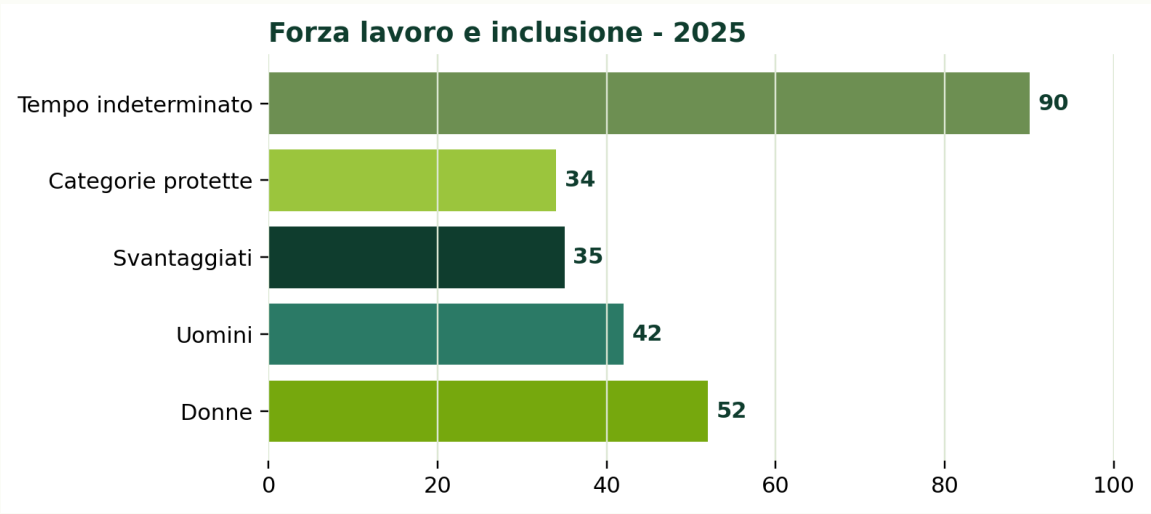
9.1 Forza lavoro, composizione, organizzazione del lavoro e inclusion

La dimensione sociale è il tratto più distintivo di Gardenia. Nel 2025 la cooperativa conta 94 persone, di cui 52 donne e 42 uomini. La forza lavoro comprende 35 lavoratori svantaggiati dei quali 34 appartenenti a categorie protette. Questa composizione rappresenta il cuore della missione di una cooperativa sociale come questa.

90 rapporti sono a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato. Questo assetto riflette le caratteristiche dei servizi erogati e una storica attenzione alla gestione dei tempi vita-lavoro, soprattutto in relazione alla presenza femminile e alle lavoratrici madri.

L'età media della forza lavoro è piuttosto elevata: 60 persone hanno 50 anni o più, 22 si collocano tra 35 e 49 anni e 12 hanno meno di 35 anni. Sul fronte dell'anzianità aziendale si osservano 27 persone con oltre 10 anni di permanenza e 20 con un'anzianità tra 5 e 10 anni, segnale di una base esperta e stabile che convive con nuovi ingressi e un bisogno continuo di onboarding e affiancamento.

Indicatore forza lavoro 2025	Valore
Persone complessive	94
Donne	52 (55.3%)
Uomini	42 (44.7%)
Lavoratori svantaggiati	35 (37.2%)
Categorie protette	34 (36.2%)
Tempo indeterminato	90
Tempo determinato	4
Part-time	92
Full-time	2
Ore settimanali medie	27,9 ore



La cooperativa mantiene anche una forte componente operativa: la quasi totalità delle persone è impiegata nei servizi di pulizia, nei servizi ambientali e nelle attività di confezionamento, mentre la struttura amministrativa e di coordinamento resta contenuta.

Letta per categorie occupazionali, la forza lavoro 2025 comprende 51 lavoratori non soci, 31 lavoratori svantaggiati non soci, 8 soci lavoratori e 4 soci lavoratori svantaggiati. Questo dato è rilevante perché mostra come l'inclusione non sia confinata a una quota residuale, ma attraversi in modo strutturale il perimetro operativo della cooperativa. Il dettaglio per genere, età, anzianità e forma contrattuale è riportato nelle appendici quantitative.

9.2 Salute e sicurezza sul Lavoro

Il tema salute e sicurezza è materiale con priorità alta. Le attività di Gardenia comportano infatti lavoro su strada, raccolta rifiuti, uso di mezzi, presidi su CDR, movimentazioni, lavori in autonomia, impiego di prodotti chimici e turnazioni esterne.

L'organigramma formalizza in modo chiaro il RSPP, il medico competente, l'RLS e gli addetti al primo soccorso e all'antincendio.

Il tema infortuni è fortemente presidiato dall'Azienda e vengono svolte costanti analisi per comprendere lo stato del tema Salute e sicurezza sul lavoro.

Gardenia ha molto a cuore la sicurezza dei lavoratori e pone particolare attenzione ai pesi sollevati nelle attività più operative. Si premura che non venga portato un eccessivo carico alla schiena durante queste attività; possono essere sollevati secchielli di 5 kg al massimo e viene sempre utilizzato il carrello sulle rotelle.

Nelle operazioni di decoro urbano vengono sempre utilizzati i DPI, scelti in funzione dell'attività.

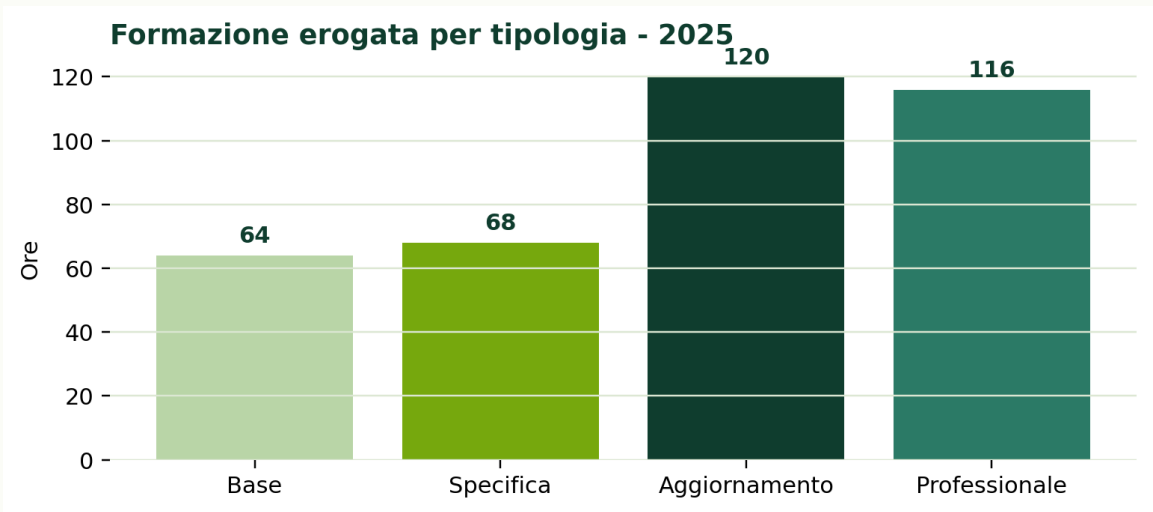
Nel 2025 si sono registrati complessivamente 3 infortuni con 57 giornate di assenza.

9.3 Formazione, competenze e sviluppo

La formazione è uno dei principali strumenti con cui Gardenia tiene insieme qualità del servizio, sicurezza, inclusione e capacità di adattamento. Nel 2025 risultano 368 ore di formazione complessive, così articolate: 64 ore di formazione obbligatoria di base, 68 ore di formazione obbligatoria specifica, 120 ore di aggiornamento della formazione obbligatoria e 116 ore di formazione professionale. All'interno della componente base sono comprese 27 ore di primo soccorso.

In una realtà come Gardenia la formazione ha anche una valenza sociale: non riguarda soltanto l'adempimento normativo, ma costituisce uno strumento di crescita professionale e di accompagnamento all'autonomia lavorativa. Ciò è particolarmente vero per i lavoratori svantaggiati, per il personale impiegato nei servizi ambientali e per le figure chiamate a operare in coordinamento o in sostituzione del personale abituale.

Tipologia di formazione 2025	Ore
Formazione obbligatoria base	64
Formazione obbligatoria specifica	68
Aggiornamento formazione obbligatoria	120
Formazione professionale	116
Totale	368



9.4 Welfare, condizioni di lavoro e clima organizzativo

Il presidio delle condizioni di lavoro in Gardenia passa da tre leve principali: organizzazione dei turni, tenuta occupazionale e strumenti economici di riconoscimento. Il 2025 mostra una forte dinamica di ricambio: 25 nuove assunzioni e 12 cessazioni.

Nel 2025 risultano erogati oltre 10.000 euro di incentivi, più di 20.000 euro di premi fine anno, e oltre 10.000 euro di premi di risultato; sono stati inoltre erogati più di 10.000 euro complessivi di welfare.

Esiste inoltre una storica attenzione della cooperativa verso le lavoratrici madri e verso la conciliazione tra vita familiare e lavoro. Questo aspetto non va letto solo come elemento reputazionale: la qualità dell'organizzazione del lavoro e la percezione di equità restano condizioni decisive per la tenuta del clima interno.

9.5 Territorio, comunità e impatto sociale

Il tema S3 è materiale per impatto, perché Gardenia produce valore territoriale che va oltre la mera erogazione di servizi. La cooperativa opera storicamente nel casalasco, collabora con Comuni, servizi sociali, CPI, Consorzio Casalasco Servizi Sociali, Mestieri Lombardia, CONAST e altre realtà del settore terziario. Sono stati sviluppati progetti di welfare comunitario, orti sociali, stireria sociale, tirocini, lavori di pubblica utilità, percorsi di conciliazione e inserimenti protetti.

Sono numerosi i sostegni economici dati da Gardenia alle iniziative del terzo settore sul territorio locale: ad esempio all'Associazione Stelle sulla terra, che ha organizzato una raccolta fondi per bambini con autismo tramite una camminata benefica. La sede di Gardenia ha offerto ristoro alle persone che partecipavano all'iniziativa.

Sono sostenute periodicamente le attività della Società Musicale Estudiantina, storica scuola di musica, che aiuta studenti provenienti da famiglie meno abbienti a partecipare alle attività.

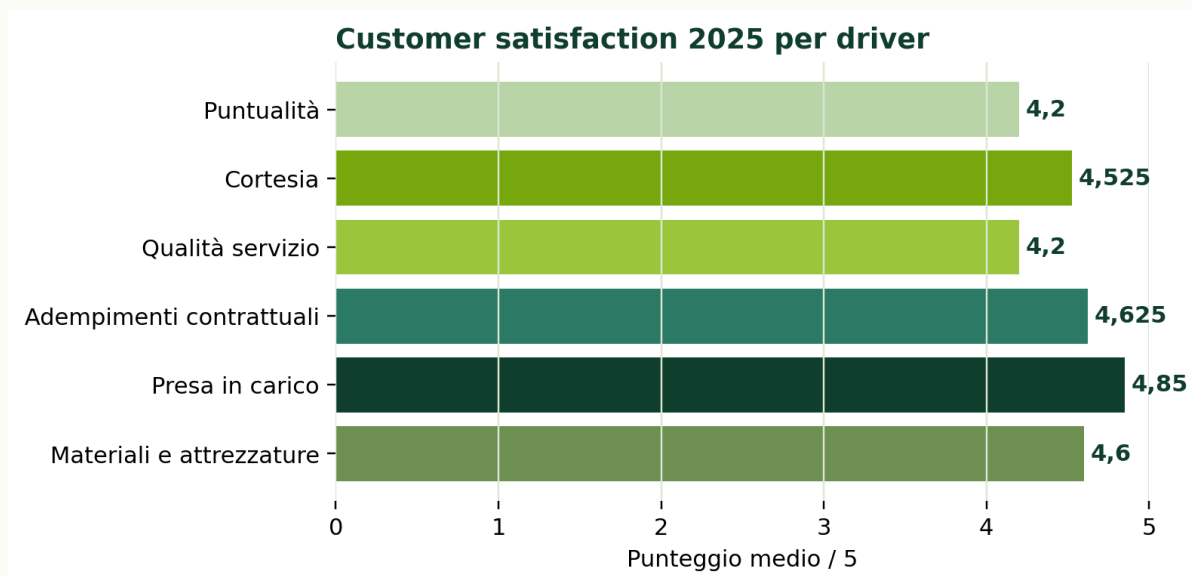
Viene dato un sostegno economico ad Auser, una rete nazionale di associazioni di volontariato; in particolare, alla sede di Casalmaggiore, che si occupa di accompagnamento e trasporto sociale per visite mediche e commissioni di anziani impossibilitati a muoversi in autonomia o con il supporto di parenti. Nel 2025 è stato erogato un contributo per il mantenimento della struttura per portatori di handicap gravi alla comunità Casa Giardino di Casalmaggiore.

Sono inoltre sostenute economicamente le attività della Pro Loco territoriale e creati annualmente – in occasione del Natale - dei buoni, elargiti ai servizi sociali del comune di Casalmaggiore, in favore delle famiglie svantaggiate.

Anche i riconoscimenti esterni confermano una traiettoria positiva di ponte tra persone svantaggiate e mercato del lavoro. Si ricorda il premio "Imprese in Pari" e, nel periodo più recente, il riconoscimento UNHCR Welcome Working for Refugee Integration per l'impegno nell'inserimento lavorativo di persone rifugiate. Questi elementi rafforzano il legame tra missione sociale, reputazione territoriale e sostenibilità complessiva del modello Gardenia.

10.1 Qualità del servizio, reclami e customer satisfaction

Per una cooperativa di servizi come Gardenia, la qualità percepita dai clienti è uno dei principali indicatori di sostenibilità economica e reputazionale. Nel 2025 risultano 40 rilevazioni di customer satisfaction. I punteggi medi sono elevati su tutti i driver: 4,2/5 per puntualità, 4,525/5 per cortesia del personale, 4,2/5 per qualità del servizio, 4,625/5 per rispetto degli adempimenti contrattuali, 4,85/5 per tempi di presa in carico e 4,6/5 per soddisfazione su materiali e attrezzature. La media complessiva dell'anno si attesta a 4,5/5.



Il trend 2021–2025 mostra una tenuta elevata della soddisfazione nel tempo e un miglioramento nell'ultimo biennio.

La qualità del servizio è considerata un asse prioritario. In particolare, il tema è stato affrontato attraverso la diversificazione dei controlli di cantiere e l'ampliamento delle verifiche effettuate anche da figure diverse dal coordinatore abituale. La sintesi del monitoraggio indica un raggiungimento medio del 60% dei controlli programmati, superiore all'obiettivo minimo iniziale.

La scomposizione del punteggio per driver aiuta a leggere meglio la customer satisfaction. Nel 2025 il valore più alto riguarda i tempi di presa in carico delle richieste (4,85/5), seguito dal rispetto degli adempimenti contrattuali (4,625/5) e dalla soddisfazione su materiali, attrezzature e prodotti utilizzati (4,60/5). Il driver relativamente più debole resta la puntualità e il rispetto degli orari (4,20/5), che tuttavia si mantiene su un livello elevato. Il dettaglio storico per singola dimensione è riportato nelle appendici e rafforza la lettura della qualità come asset competitivo.

10.2 Qualifica fornitori e aspetti sociali della filiera

La filiera di Gardenia è composta da fornitori tecnici e di servizio che incidono direttamente sulla qualità del lavoro e sulle condizioni operative: detergenti e macchine per pulizia, carburanti, officine e gommisti, software, telecomunicazioni, DPI, visite mediche, formazione, consulenza contabile e di certificazione. In questo quadro, il tema S2 va letto come qualità delle relazioni con partner che concorrono ogni giorno al funzionamento della cooperativa.

Risultano presenti alcuni elementi di attenzione rispetto all'affidabilità dei fornitori: verifica dell'affidabilità dei servizi tecnici, controllo delle scadenze, ricerca di fornitori più competitivi o coerenti con gli standard del SGI, integrazione delle informazioni rilevanti nei controlli di qualità e nelle azioni correttive.



11

Governance, etica e resilienza organizzativa

11.1 Compliance, integrità e controlli

La cooperativa opera in un contesto in cui la compliance non è un presidio amministrativo marginale, ma una condizione di accesso al mercato e di tenuta reputazionale. Requisiti di pulizia e sanificazione, iscrizioni all'Albo Gestori Ambientali, trasporto conto terzi, norme su salute e sicurezza, GDPR, normativa ambientale, contratti pubblici e patto di integrità costituiscono un insieme di vincoli che incidono direttamente sulla continuità dei servizi.

In un'impresa sociale di servizi governance, compliance e organizzazione non possono essere scisse dalla sostenibilità del modello di business.

11.2 Privacy, dati e protezione delle informazioni

Nell'ottobre 2024 il CdA ha formalizzato l'affidamento di una consulenza in materia di privacy, segnale di attenzione verso un ambito che, pur non emergendo come tema materiale autonomo, resta parte integrante del presidio G1.

I presidi comprendono server con sistema RAID e backup effettuato con il sistema Iperius.

Nel 2025 Gardenia ha lavorato molto sul tema dei sistemi informatici, per migliorare l'efficienza e la sicurezza.

A fine dell'anno è stato firmato il contratto per la sostituzione dell'hardware, così come l'affidamento della gestione della cybersecurity e del backup tramite NAS.

Il pacchetto contabile risulta gestito interamente tramite Cloud di TeamSystem.

12

Obiettivi e piano di miglioramento 2026–2028

Roadmap 2026-2028



Stabilizzazione
sistema ESG

Consolidamento
KPI e controlli

Dataset comparabile
e governance matura

Nel 2025 Gardenia ha già perseguito alcuni obiettivi coerenti con la sostenibilità del modello: supporto alla figura di coordinamento dell'area pulizie, diversificazione dei controlli operativi, stabilizzazione del fatturato dell'area confezionamento, garanzia occupazionale legata ai principali appalti, rinnovo progressivo dei mezzi e aumento delle prove ambientali. Nel 2026 questi obiettivi evolvono in una logica più integrata, che collega qualità del servizio, tenuta del lavoro, sostenibilità ambientale e maturazione del sistema informativo.

12.1 Obiettivi trasversali

Governance ESG e riesame di direzione

Baseline 2025

Primo bilancio di sostenibilità e prima DMA completati; fonti ESG ancora distribuite in più file e documenti.

Obiettivo 2026

Formalizzare 1 riesame ESG annuale integrato nel Riesame della Direzione; mappare il 100% delle fonti dati materiali con owner e frequenza di aggiornamento.

Obiettivo 2027

Portare a 2 checkpoint annui (mid-year e year-end) e rendere confrontabili almeno 10 KPI materiali con serie 2025–2027.

Obiettivo 2028

Disporre di un dataset 2025–2028 comparabile per tutti i KPI materiali utilizzati nel bilancio.

Owner: CdA / RGQ / Amministrazione

KPI / evidenze attese: n. riesami ESG svolti; % fonti mappate; n. KPI con serie storica comparabile.

Continuità occupazionale e tenuta economica

Baseline 2025

Ricavi interni 2025 pari a € 2.530.060; 94 addetti medi; 106 clienti attivi.

Obiettivo 2026

Mantenere nel 2026 un fatturato complessivo almeno pari al 2025 (≥ € 2.530.060) e addetti medi non inferiori a 94.

Obiettivo 2027

Mantenere ricavi almeno pari al 2026 e addetti medi ≥ 94; monitorare trimestralmente i contratti chiave.

Obiettivo 2028

Mantenere la continuità economica e occupazionale con ricavi e addetti medi non inferiori al 2027, salvo mutamenti straordinari di perimetro.

Owner: CdA / RCO

KPI / evidenze attese: Ricavi totali; addetti medi; n. clienti attivi; esito rinnovo/appalti chiave.

Continuità occupazionale e tenuta economica

Sviluppo del servizio di decoro urbano

Baseline 2025

Ricavi decoro urbano 2025 pari a € 93.600.

Obiettivo 2026

Crescita del fatturato decoro urbano del +10% sul 2025 (target ≥ € 102.960).

Obiettivo 2027

Consolidare il decoro urbano con ricavi annui ≥ € 108.000.

Obiettivo 2028

Portare il servizio a ricavi annui ≥ € 115.000, mantenendo qualità e marginalità coerenti con il modello operativo.

Owner: RCO / CdA

KPI / evidenze attese: Ricavi da decoro urbano; n. clienti/commesse attive nell'area; eventuali reclami/NC di servizio.

12.2 Obiettivi ambientali

Clima, flotta e carburanti

Baseline 2025

13 mezzi monitorati; 43.294 litri di carburante; 203.827 km; intensità media flotta 21,24 l/100 km; Scope 1 pari a 112,1 tCO₂e.

Obiettivo 2026

Attivare monitoraggio preciso sul 100% dei mezzi; mantenere l'intensità media flotta ≤ 21,0 l/100 km; acquistare 1 mezzo 3 assi con motorizzazione migliore dell'attuale se confermato il perimetro contrattuale.

Obiettivo 2027

Ridurre l'intensità media flotta a ≤ 20,8 l/100 km e portare al 100% il monitoraggio di litri, km, manutenzioni ed emissioni per singolo mezzo.

Obiettivo 2028

Ridurre l'intensità media flotta a ≤ 20,5 l/100 km e disporre di serie Scope 1, Scope 2 e Scope 3 confrontabili.

Owner: CdA / COA / manutenzioni

KPI / evidenze attese: l/100 km per flotta; % mezzi monitorati mensilmente; n. mezzi sostituiti; litri, km ed emissioni per mezzo.

Base dati ambientale per reporting

Baseline 2025

Dati su kWh, Smc, litri, km, raccolte, chimici e emissioni GHG presenti ma non ancora integrati in un'unica base ESG.

Obiettivo 2026

Strutturare 1 matrice ambientale unica con aggiornamento trimestrale per kWh, Smc, litri, km, prove ambientali, principali consumi di prodotti chimici e Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

Obiettivo 2027

Avere serie storiche 2025–2027 confrontabili per tutti i KPI ambientali materiali del bilancio, incluse le emissioni GHG.

Obiettivo 2028

Disporre di una base dati 2025–2028 direttamente utilizzabile per reporting ESRS senza ricostruzione ex post.

Owner: Amministrazione / RGQ / CdA

KPI / evidenze attese: n. KPI ambientali raccolti con periodicità definita; presenza serie storica comparabile; n. gap dati residui; Scope 1, 2 e 3 aggiornati.

12.3 Obiettivi sociali

Salute e sicurezza

Baseline 2025

3 infortuni nel 2025; 57 giorni persi; 5 infortuni e 154 giorni persi nel triennio 2023–2025.

Obiettivo 2026

Analizzare il 100% degli infortuni e dei near miss entro 10 giorni lavorativi; effettuare almeno 12 verifiche H&S di cantiere/servizio nell'anno.

Obiettivo 2027

Mantenere il 100% di analisi e chiusura delle azioni correttive entro 30 giorni per i casi standard.

Obiettivo 2028

Confermare 0 eventi gravi o mortali e 0 ripetizione della medesima causa su più di 1 evento annuo.

Owner: Datore di lavoro / RSPP / coordinatori

KPI / evidenze attese: n. infortuni; giorni persi; n. near miss registrati; % analisi eventi entro 10 giorni; n. verifiche H&S.

Formazione e competenze

Baseline 2025

368 ore di formazione 2025 (64 base, 68 specifica, 120 aggiornamento, 116 professionale).

Obiettivo 2026

Erogare almeno 370 ore di formazione nel 2026 e garantire il 100% di copertura delle scadenze di formazione obbligatoria.

Obiettivo 2027

Erogare almeno 380 ore di formazione e mantenere al 100% la conformità delle scadenze obbligatorie.

Obiettivo 2028

Erogare almeno 400 ore di formazione e consolidare un piano formativo annuale per aree (pulizie, servizi ambientali, coordinamento, inclusione).

Owner: HR / RSPP / RGQ

KPI / evidenze attese: Ore totali; ore per area; % personale con formazione obbligatoria aggiornata; n. persone coinvolte.

Inclusione lavorativa e stabilità occupazionale

Baseline 2025

94 addetti; 35 lavoratori svantaggiati (37,2%); 34 categorie protette (36,2%); 90 rapporti a tempo indeterminato.

Obiettivo 2026

Mantenere lavoratori svantaggiati ≥ 30% del totale addetti; mantenere contratti a tempo indeterminato ≥ 90% del totale forza lavoro.

Obiettivo 2027

Mantenere lavoratori svantaggiati ≥ 30% e contratti a tempo indeterminato ≥ 90%; monitorare annualmente distribuzione per genere, categoria e anzianità.

Obiettivo 2028

Confermare i due indicatori sopra soglia e disporre di una lettura triennale stabile di inclusione, genere, categorie protette e anzianità.

Owner: CdA / HR

KPI / evidenze attese: % lavoratori svantaggiati; % contratti indeterminati; n. categorie protette; composizione per genere ed età.

Welfare e retention

Baseline 2025

Welfare 2025: € 6.900 buoni acquisto + € 3.244 ticket

Obiettivo 2026

Mantenere strumenti di welfare non retributivo per almeno € 10.000/anno complessivi

Obiettivo 2027

Mantenere welfare ≥ € 10.000

Obiettivo 2028

Mantenere welfare ≥ € 10.000

Owner: CdA / HR / Amministrazione

KPI / evidenze attese: € welfare erogato

12.4 Obiettivi di governance, qualità e filiera

Clienti, qualità del servizio e reclami

Baseline 2025

40 rilevazioni customer satisfaction; media complessiva 4,5/5; 7 NC/reclami nel 2025, di cui 4 da reclamo cliente; 5 chiuse e 2 aperte.

Obiettivo 2026

Mantenere customer satisfaction media ≥ 4,50/5; classificare il 100% di reclami/NC per area, causa, owner e data di chiusura; chiudere almeno il 90% dei casi standard entro 30 giorni.

Obiettivo 2027

Portare la customer satisfaction media a ≥ 4,55/5 e ridurre le NC/reclami totali annui a ≤ 6.

Obiettivo 2028

Portare la customer satisfaction media a ≥ 4,60/5, ridurre le NC/reclami totali annui a ≤ 5 e azzerare la ripetizione della stessa causa oltre 1 volta l'anno.

Owner: RGQ / coordinatori di area

KPI / evidenze attese: Media customer satisfaction; n. reclami/NC; % casi classificati; % casi chiusi entro 30 giorni; cause ricorrenti.

Controlli di cantiere e qualità operativa

Baseline 2025

Nel 2025 i controlli diversificati risultano intorno al 60% del programmato, a fronte di un obiettivo iniziale minimo del 30%.

Obiettivo 2026

Mantenere eseguito e registrato almeno il 40% dei controlli programmati, con coinvolgimento di figure diverse dal coordinatore abituale.

Obiettivo 2027

Portare i controlli eseguiti e registrati ad almeno il 50% del programmato.

Obiettivo 2028

Portare i controlli eseguiti e registrati ad almeno il 60% del programmato e inserire il risultato nel riesame annuale.

Owner: RGQ / coordinatori

KPI / evidenze attese: % controlli eseguiti sul programmato; n. controlli trasversali; esiti dei controlli; azioni correttive attivate.

Adeguati assetti, compliance e reporting

Baseline 2025

Valutazione adeguati assetti 2025 pari al 64% ("sufficiente"); primo bilancio di sostenibilità disponibile; ISO 9001 e 14001 valide fino al 03/11/2026; Albo fino al 01/04/2027.

Obiettivo 2026

Classificare il 100% delle raccomandazioni del report 2026 con owner e scadenza; mantenere il 100% delle certificazioni/autorizzazioni senza scadenze non presidiate; emettere un cruscotto trimestrale con almeno 10 KPI.

Obiettivo 2027

Portare il punteggio/giudizio del sistema assetti a un livello migliorativo rispetto al 2025 e ampliare il cruscotto a almeno 14 KPI materiali.

Obiettivo 2028

Disporre di un sistema stabile di reporting trimestrale e mantenere a zero scadenze autorizzative/certificative non presidiate.

Owner: CdA / Amministrazione / RGQ

KPI / evidenze attese: % azioni 2026 classificate; n. KPI del cruscotto; n. scadenze presidiate / non presidiate; esito verifiche di sorveglianza.

Fornitori critici e filiera

Baseline 2025

Qualifica fornitori prevalentemente operativa, basata su affidabilità, costo, risposta ai fabbisogni e conformità tecnica.

Obiettivo 2026

Qualificare almeno 15 fornitori critici con criteri minimi documentati su affidabilità, conformità tecnica, sicurezza e continuità del servizio.

Obiettivo 2027

Estendere la qualifica ad almeno 25 fornitori critici e integrare il monitoraggio nel cruscotto qualità/ESG.

Obiettivo 2028

Mantenere qualificati almeno 30 fornitori critici o il 100% dei fornitori critici effettivamente attivi, con riesame annuale.

Owner: Acquisti / RGQ / CdA

KPI / evidenze attese: n. fornitori critici qualificati; % fornitori critici coperti; esiti riesame; eventuali criticità aperte.

12.5 Roadmap 2026–2028

Anno	Focus	Milestone attese
2026	Stabilizzazione del sistema	Riesame ESG annuale; 100% fonti dati materiali mappate; fatturato $\geq$ € 2.530.060 e addetti medi $\geq$ 94; decoro urbano $\geq$ € 108.000; intensità flotta $\leq$ 21,0 l/100 km; matrice ambientale con Scope 1, 2 e 3; almeno 12 verifiche H&S; $\geq$ 370 ore formazione; CS $\geq$ 4,50; 15 fornitori critici qualificati; cruscotto con almeno 10 KPI.
2027	Maturazione dei controlli e del dato	2 checkpoint ESG annui; almeno 10 KPI con serie 2025–2027; ricavi e addetti medi non inferiori al 2026; decoro urbano $\geq$ € 108.000; intensità flotta $\leq$ 20,8 l/100 km; 100% monitoraggio mezzi; azioni H&S chiuse entro 30 giorni nei casi standard; $\geq$ 380 ore formazione; CS $\geq$ 4,55; NC/reclami $\leq$ 6; controlli cantiere $\geq$ 50%; 25 fornitori critici qualificati; 14 KPI nel cruscotto.
2028	Integrazione piena nella gestione	Dataset 2025–2028 comparabile; ricavi e addetti medi non inferiori al 2027; decoro urbano $\geq$ € 115.000; intensità flotta $\leq$ 20,5 l/100 km; serie Scope 1, 2 e 3 confrontabili; 0 eventi gravi o mortali; $\geq$ 400 ore formazione; CS $\geq$ 4,60; NC/reclami $\leq$ 5; welfare $\geq$ € 10.000; reporting trimestrale stabile; zero scadenze non presidiate; qualifica fornitori consolidata.

La tabella seguente riassume i topical standard da considerare prioritari alla luce dei temi materiali 2025.

Standard / area	Rilevanza per Gardenia	Focus prioritario di disclosure
E1 – Climate change	Alta	Flotta, carburanti, consumi di sede, Scope 1, Scope 2, Scope 3, intensità GHG e rinnovo mezzi
E2 – Pollution	Alta	Prodotti chimici, sversamenti, kit assorbenti, procedure e prove ambientali
E3 – Water and marine resources	Monitorare	Consumo idrico e strutturazione dataset di sede
E5 – Resource use and circular economy	Molto alta	Raccolte, rifiuti, consumabili, decoro urbano, evidenze territoriali
S1 – Own forza lavoro	Molto alta	Forza lavoro, sicurezza, formazione, welfare, inclusione, categorie protette
S2 – Workers in the value chain	Alta	Fornitori critici, manutenzioni, servizi esterni, qualifica di base
S3 – Affected communities	Alta per impatto	Territorio, comunità locali, lavori di pubblica utilità, reti sociali
S4 – Consumers and end-users / clienti	Alta	Affidabilità del servizio, customer satisfaction, reclami, continuità
G1 – Business conduct	Alta	Compliance, appalti pubblici, integrità, adeguati assetti, privacy e controlli

14 Tavole quantitative 2025

14.1 Tavola di sintesi economica, operativa e ambientale

Indicatore	Valore 2025
Fatturato interno per linea di servizio	€ 2.530.060,00
Clienti attivi	106
Addetti	94
Energia elettrica	4.071 kWh
Gas metano	412 Smc
Carburante flotta	43.294 litri
Km percorsi	203.827 km
Scope 1	112,2 tCO ₂ e
Scope 2	0,8 tCO ₂ e
Scope 3	77,1 tCO ₂ e
Totale emissioni GHG Scope 1+2+3	190,1 tCO ₂ e
Intensità GHG totale	75,1 tCO ₂ e / € mln ricavi
Rilevazioni customer satisfaction	40
Non conformità / reclami	7

14.2 Tavola forza lavoro, inclusione e turnover

Indicatore sociale	Valore 2025
Donne / uomini	52 / 42
Lavoratori svantaggiati	35
Categorie protette	34
Tempo indeterminato / determinato	90 / 4
Part-time / full-time	92 / 2
Assunzioni	25
Cessazioni	12
Ore formative	368

14.3 Tavola formazione, sicurezza e welfare

Voce	Valore 2025
Formazione obbligatoria base	64 ore
Formazione obbligatoria specifica	68 ore
Aggiornamenti formativi	120 ore
Formazione professionale	116 ore
Infortuni 2025	3
Giorni persi per infortunio 2025	57
Welfare buoni acquisto	€ 6.900,00
Welfare ticket	€ 3.244,00

14.4 Tavola certificazioni, compliance e clienti

Presidio / indicatore	Valore
ISO 9001	Valida fino al 03/11/2026
ISO 14001	Valida fino al 03/11/2026
Albo Gestori Ambientali	Cat. 1 e 4 – scadenza 01/04/2027
Patto di Integrità Regione Lombardia	Presente
Adeguati assetti – giudizio complessivo	64% (sufficiente)
Customer satisfaction media	4,5/5
NC chiuse / aperte	5 / 2

15.1 Stakeholder considerati

Stakeholder	Perché è stato considerato nel processo DMA
Soci e CdA	Governano missione, continuità e scelte strategiche della cooperativa
Lavoratori e persone svantaggiate	Sono al centro dell'impatto sociale e della capacità operativa della cooperativa
Clienti e committenti	Influenzano qualità del servizio, continuità dei ricavi e reputazione
Fornitori critici	Incidono su mezzi, prodotti, sicurezza, qualità e compliance
Comunità locali e territori serviti	Subiscono e beneficiano direttamente degli effetti dei servizi ambientali e sociali
Enti di controllo e PA	Condizionano autorizzazioni, requisiti, affidamenti e integrità del modello operativo

E1 – Cambiamento climatico, energia e carburanti/flotta

Tema materiale in doppia dimensione. Per Gardenia il driver principale non è la sede, ma la mobilità operativa. La priorità consiste nel consolidare il monitoraggio di litri, km, Scope 1, Scope 2 e Scope 3 e nel collegare le evidenze emissive al rinnovo dei mezzi e all'efficienza dei percorsi.

E2 – Inquinamento, sostanze chimiche e sversamenti

Tema materiale in doppia dimensione. I rischi sono legati all'uso di detergenti, oli, carburanti, gestione dei CDR e sversamenti accidentali. Il presidio esiste, ma deve essere reso più robusto e omogeneo.

E5 – Uso delle risorse, rifiuti ed economia circolare

Tema materiale ad alta priorità. Coincide con una parte essenziale del business e con il contributo diretto della cooperativa alla qualità ambientale del territorio.

S1 – Salute e sicurezza dei lavoratori

Tema materiale ad alta priorità. La severità potenziale degli eventi è rilevante per la natura dei servizi, dei mezzi e del lavoro diffuso sul territorio.

S1 – Condizioni di lavoro, competenze, formazione e welfare

Tema materiale in doppia dimensione. Il capitale umano è la principale infrastruttura produttiva di Gardenia e richiede continuità, competenze, coordinamento e cura.

S1 – Inclusione lavorativa, pari opportunità e persone svantaggiate

Tema materiale per impatto. Rappresenta il fulcro identitario della cooperativa e il suo principale canale di generazione di valore sociale.

S2 – Lavoratori nella catena del valore e qualifica fornitori

Tema materiale in doppia dimensione. La filiera critica della cooperativa è corta ma essenziale e richiede criteri minimi di qualifica più strutturati.

S3 – Comunità locali, territorio e impatto sociale

Tema materiale per impatto. Gardenia agisce come impresa di territorio, produttrice di servizi ambientali e attore di inclusione lavorativa.

S4 – Clienti, qualità del servizio e affidabilità dei servizi

Tema materiale, soprattutto sul piano finanziario. La soddisfazione dei clienti e la capacità di governare reclami e non conformità sono essenziali per la tenuta del modello.

G1 – Governance, compliance, appalti pubblici e adeguati assetti

Tema materiale in governance. La qualità degli assetti, il rapporto con la PA, le autorizzazioni e la tempestività dei dati influenzano direttamente la resilienza della cooperativa.

Termine	Significato
Addetti	Persone rilevate nel perimetro organizzativo considerato dal documento; ove diverso, la fonte è specificata.
Categorie protette	Lavoratori appartenenti a categorie tutelate dalla normativa sul collocamento mirato.
Lavoratori svantaggiati	Persone che rientrano nelle categorie di svantaggio rilevanti per la cooperativa sociale di tipo B.
DMA	Doppia materialità: valutazione integrata di materialità di impatto e materiale finanziaria.
CDR	Centro di raccolta rifiuti.
Scope 1	Emissioni dirette di gas a effetto serra generate da fonti di proprietà dell'organizzazione o da essa controllate.
Scope 2	Emissioni indirette di gas a effetto serra associate all'energia acquistata o acquisita e consumata dall'organizzazione. Pur essendo generate fisicamente presso l'impianto che produce l'energia, sono attribuite all'organizzazione che la consuma
Scope 3	Emissioni indirette lungo la catena del valore.
NC	Non conformità.
CAM	Criteri Ambientali Minimi applicabili nei bandi pubblici.
VSME	Voluntary Sustainability Reporting Standard for non-listed SMEs, richiamato come prospettiva evolutiva per la base dati futura.
tCO2e	Tonnellate di anidride carbonica equivalente, unità di misura utilizzata per esprimere in modo omogeneo le emissioni di gas a effetto serra.

18 Appendici quantitative integrative

18.1 Serie storiche ricavi e clienti 2023–2025

Indicatore	2023	2024	2025
Ricavi per linea di servizio	€ 2.106.830,00	€ 2.076.625,00	€ 2.530.060,00
Clienti attivi	75	82	106
Clienti pulizie	69	76	97
Clienti assemblaggio	1	1	2
Clienti decoro urbano	2	3	5
Clienti raccolta rifiuti	3	2	2

18.2 Customer satisfaction 2021–2025

Anno	Media complessiva
2021	4,302
2022	4,333
2023	4,229
2024	4,429
2025	4,5

18.3 Sintesi registro non conformità 2025

Voce	Valore
Totale eventi registrati	7
Di cui reclami cliente	4
Di cui NC interne	3
Ambito pulizie	5
Ambito CDR	2
Chiuse	5
Aperte	2

18.4 Profilo forza lavoro 2025 per categoria, età e stabilità occupazionale

Indicatore	Valore 2025
Persone complessive nel perimetro HR	94
Donne	52
Uomini	42
Categorie protette	34
Lavoratori svantaggiati	35
Tempo indeterminato	90
Tempo determinato	4
Part-time	92
Full-time	2
Ore medie settimanali contrattuali	27,9

Distribuzione per età e anzianità aziendale

Profilo anagrafico / di anzianità	N. persone
Fascia età < 35 anni	12
Fascia età 35–49 anni	22
Fascia età 50+ anni	60
Anzianità < 2 anni	20
Anzianità 2–5 anni	27
Anzianità 5–10 anni	20
Anzianità oltre 10 anni	27

18.5 Customer satisfaction 2021–2025 per driver di valutazione

Il dettaglio per dimensione evidenzia la tenuta nel tempo della soddisfazione dei clienti e rende più leggibile il significato del punteggio medio complessivo.

Driver di valutazione	2021	2022	2023	2024	2025
Puntualità e rispetto degli orari	4,5	4,867	4,25	4,385	4,2
Cortesia del personale	4,062	4,267	4,125	4,5	4,525
Livello di qualità del servizio	4	3,667	3,5	3,962	4,2
Rispetto degli adempimenti contrattuali	4,5	4,6	4,625	4,538	4,625
Tempi di presa in carico delle richieste	4,625	4,6	4,812	4,769	4,85
Soddisfazione su materiale, attrezzature, prodotti utilizzati	4,125	4	4,062	4,423	4,6
TOTALE MEDIA	4,302	4,333	4,229	4,429	4,5

18.6 Mappa stakeholder, aspettative e temi ESG connessi

Stakeholder	Aspettative principali	Documenti / contesto	Temi ESG connessi
Enti di controllo e vigilanza	Conformità contributiva, sicurezza, ambiente, continuità autorizzativa.	Analisi parti interessate, adeguati assetti, sistemi certificati.	G1, S1, E2, E5
Comuni e committenti pubblici	Corretta esecuzione del servizio, rispetto norme territoriali, affidabilità contrattuale.	Bilancio Sociale, parti interessate, patto di integrità.	S4, G1, S3
Clienti privati e utenti	Qualità, tempestività, relazione e capacità di risposta.	Customer satisfaction, registro reclami/NC.	S4, S3
Personale interno e soci	Retribuzione, sicurezza, formazione, inclusione, continuità lavorativa.	Dati HR, organigramma, analisi rischi/opportunità.	S1, S3
Fornitori e partner tecnici	Chiarezza organizzativa, continuità ordini, tempi di pagamento, requisiti minimi.	Elenco fornitori, documentazione acquisti, obiettivi di sistema.	S2, G1
Territorio e servizi sociali	Impatto occupazionale locale, integrazione di persone fragili, reputazione cooperativa.	Bilancio Sociale, missione, attività sul territorio.	S3, S1

18.7 Territori serviti e volumi monitorati nelle raccolte 2025

Comune	Totale annuo monitorato (t)	N. frazioni monitorate
Casalmaggiore	5.129,9	4
Gussola	994,8	5
Martignana Di Po	622,0	5
Piadena Drizzona	585,9	2

Comune	Totale annuo monitorato (t)	N. frazioni monitorate
San Giovanni In Croce	450,7	3
Calvatone	419,3	3
Rivarolo Del Re Ed Uniti	269,4	2
Solarolo Rainerio	223,4	3
Tornata	216,6	4
Cingia De' Botti	164,4	1
Casteldidone	163,4	3
San Martino Del Lago	67,8	3
Totale dataset disponibile	9.359,9	40

GARDENIA

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Bilancio di sostenibilità 2025

