



VALORE PUBBLICO 2022



Università
degli Studi
di Ferrara



Clara, nata nel 2017 dalla fusione tra Area S.p.A. e Cmv Raccolta S.r.l., gestisce la raccolta dei rifiuti urbani e gli assimilati in 19 dei 21 Comuni della provincia di Ferrara.

Nel percorso di evoluzione, sia della Società che della propria rappresentazione, con il Report del Valore Pubblico Clara vuole presentare un documento di rendicontazione integrata degli impatti – economici, sociali e ambientali – creati dalle sue attività in relazione ai suoi stakeholder, interni ed esterni.


Il contributo di Clara alla creazione di Valore Pubblico corrisponde sia al miglioramento del livello di benessere degli utenti e stakeholder dell'azienda, sia al miglioramento del proprio livello di salute interna, grazie al miglioramento della performance dell'ente rispetto alle condizioni di partenza.



INDICE

Servizi nei comuni	6
Modello di creazione del valore	8
Strategia di sostenibilità	10
Stakeholder	12
Matrice di materialità	14
Valore pubblico creato da Clara	16



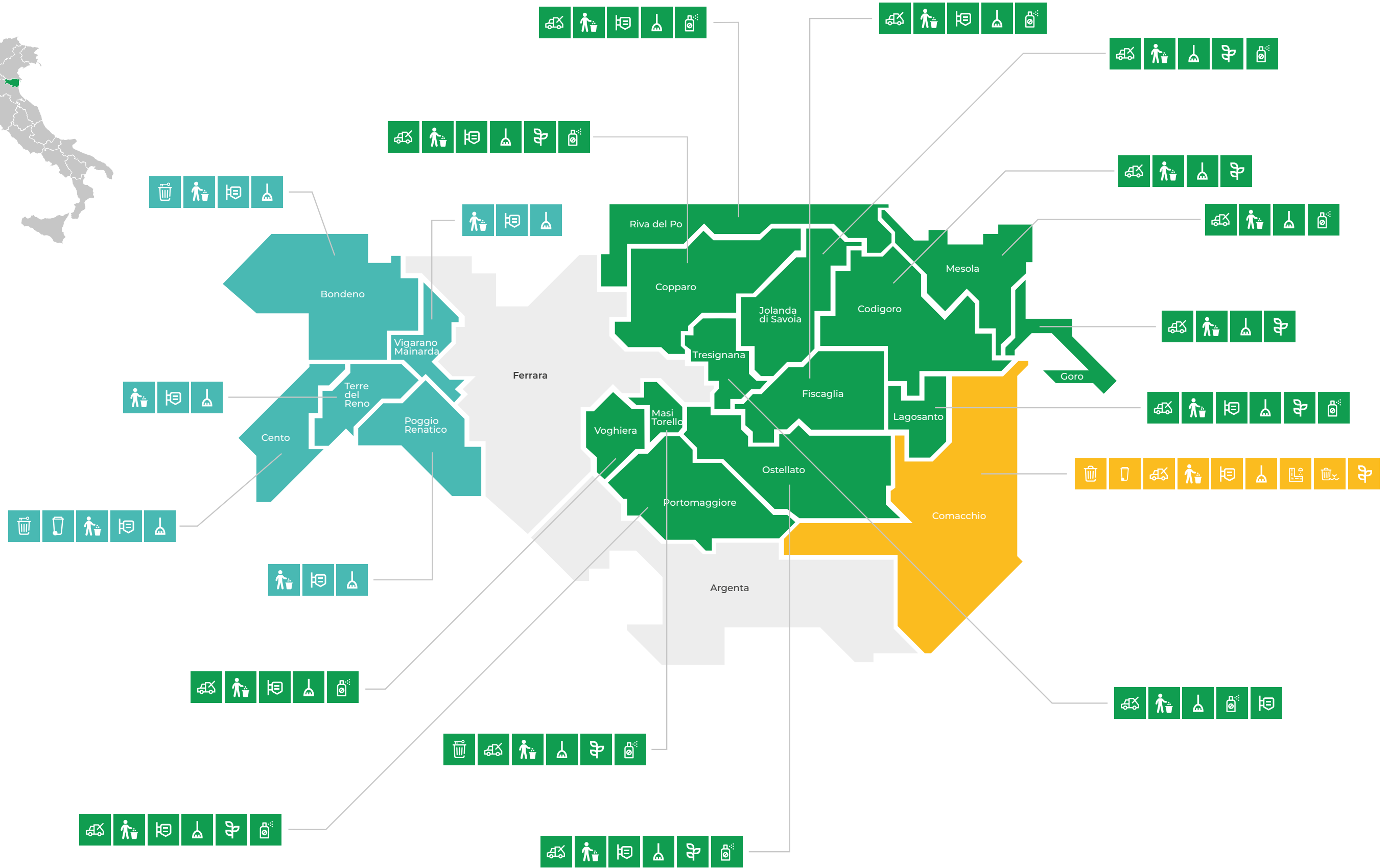


Per Clara essere sostenibile è un investimento che crea un circolo virtuoso tra crescita economica e fare del bene alle persone e al pianeta. La Sostenibilità diventa quindi un modello di crescita economica che, con una prospettiva di lungo periodo, concilia gli interessi delle generazioni attuali con gli interessi di quelle future.

Inoltre, rappresenta una componente strategica e una linea guida nelle pratiche aziendali per generare benessere collettivo e ridurre l'impatto sul pianeta. Di conseguenza, abbiamo ritenuto di offrire agli stakeholder di Clara la possibilità di una valutazione sia economico finanziaria e patrimoniale, sia che tenga conto delle variabili sociali e ambientali.

Presidente del Consiglio di Amministrazione
Dott. Annibale Cavallari

Direttore Generale
Ing. Alfredo Amman



SERVIZI NEI COMUNI

-  CENTRI DI RACCOLTA
-  MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO
-  SERVIZI DI DEZANZARIZZAZIONE, DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE
-  CASSONETTI
-  ECOSTOP
-  ECOMODULI
-  ECOMOBILE
-  DOMICILIARE
-  SPAZZAMENTO MANUALE/MECCANICO
-  LAVAGGIO STRADE E SUOLO PUBBLICO
-  PULIZIA ARENILI

LEGENDA

MODELLO DI CREAZIONE DEL VALORE

Il Modello di business di Clara si propone di creare nel tempo valore sostenibile e condiviso per l'azienda e per la comunità di riferimento. I servizi offerti da Clara sono orientati a migliorare la qualità della vita dei cittadini e delle imprese che operano sui territori di competenza, attraverso l'offerta di servizi essenziali erogati con alti standard di qualità ed efficienza.

All'interno Clara, il processo di creazione di Valore si basa su 6 Valori come Input, che l'azienda modifica, incrementa, consuma o utilizza al fine della reazione di Valore Pubblico.

VALORE ECONOMICO FINANZIARIO:
insieme delle risorse economiche impiegate nei processi di erogazione dei servizi

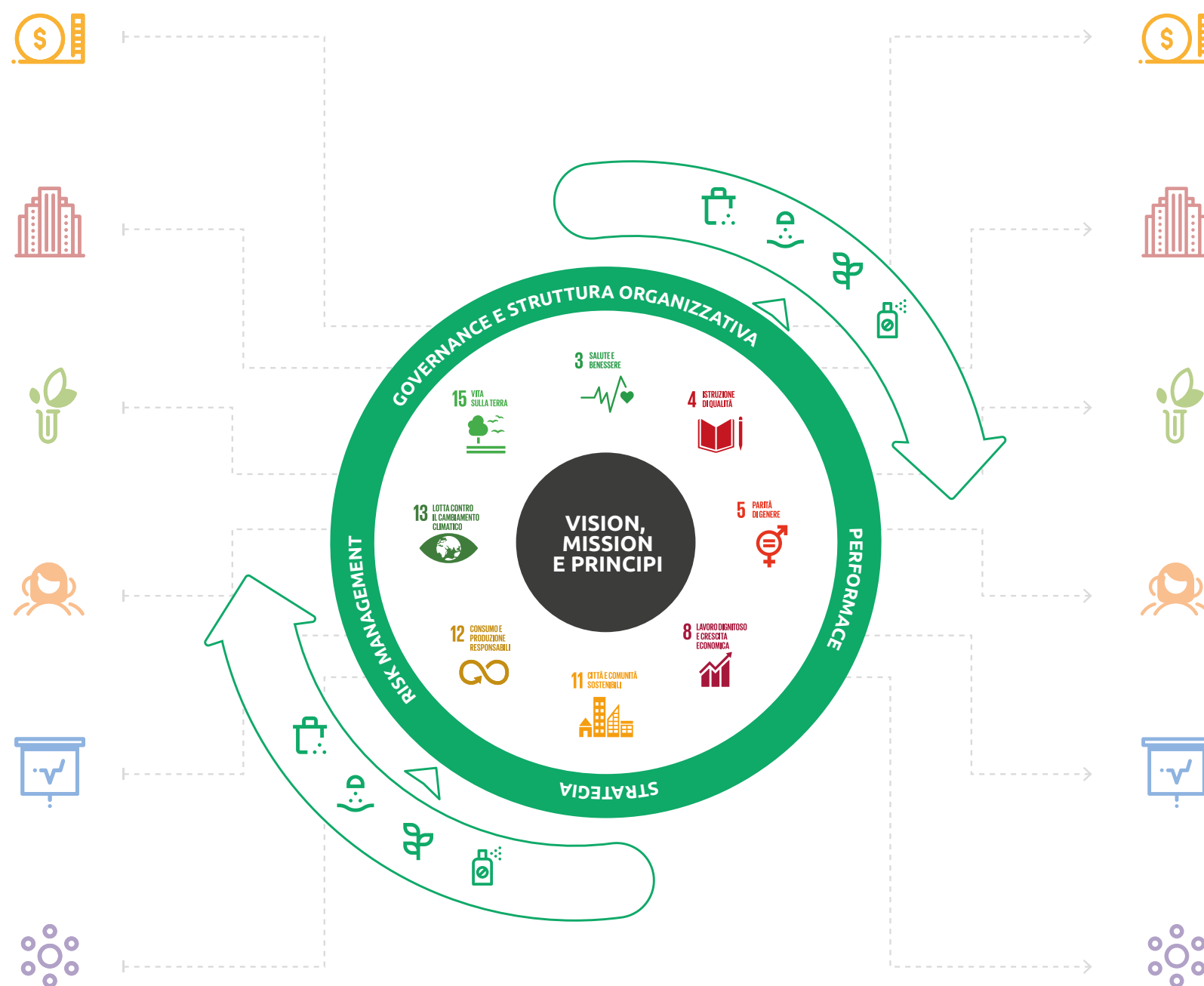
VALORE MATERIALE:
insieme di immobili, infrastrutture e mezzi fisici utilizzati per l'erogazione dei servizi offerti dall'azienda

VALORE NATURALE:
insieme di processi e risorse ambientali che contribuiscono all'erogazione dei servizi offerti dall'azienda

VALORE UMANO:
insieme delle competenze, capacità ed esperienze delle persone che lavorano nell'azienda

VALORE ORGANIZZATIVO:
insieme delle risorse tangibili e intangibili organizzate al fine di erogare i servizi in modo innovativo e strutturato

VALORE RELAZIONALE:
capacità dell'azienda di creare relazioni con gli stakeholder interni ed esterni e condivisione di valori al fine di aumentare il benessere individuale e collettivo



CREAZIONE DI VALORE PUBBLICO

STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ




















Clara definisce una strategia di sostenibilità di lungo periodo finalizzata allo sviluppo dell'economia circolare e alla transizione energetica, basata su 8 SDGs.

Con la definizione di un Piano Industriale al 2036 e di una Strategia di Sostenibilità, Clara vuole migliorare la creazione di Valore, in un'ottica di sviluppo sostenibile.



I CARDINI DELLA SOSTENIBILITÀ DI CLARA:

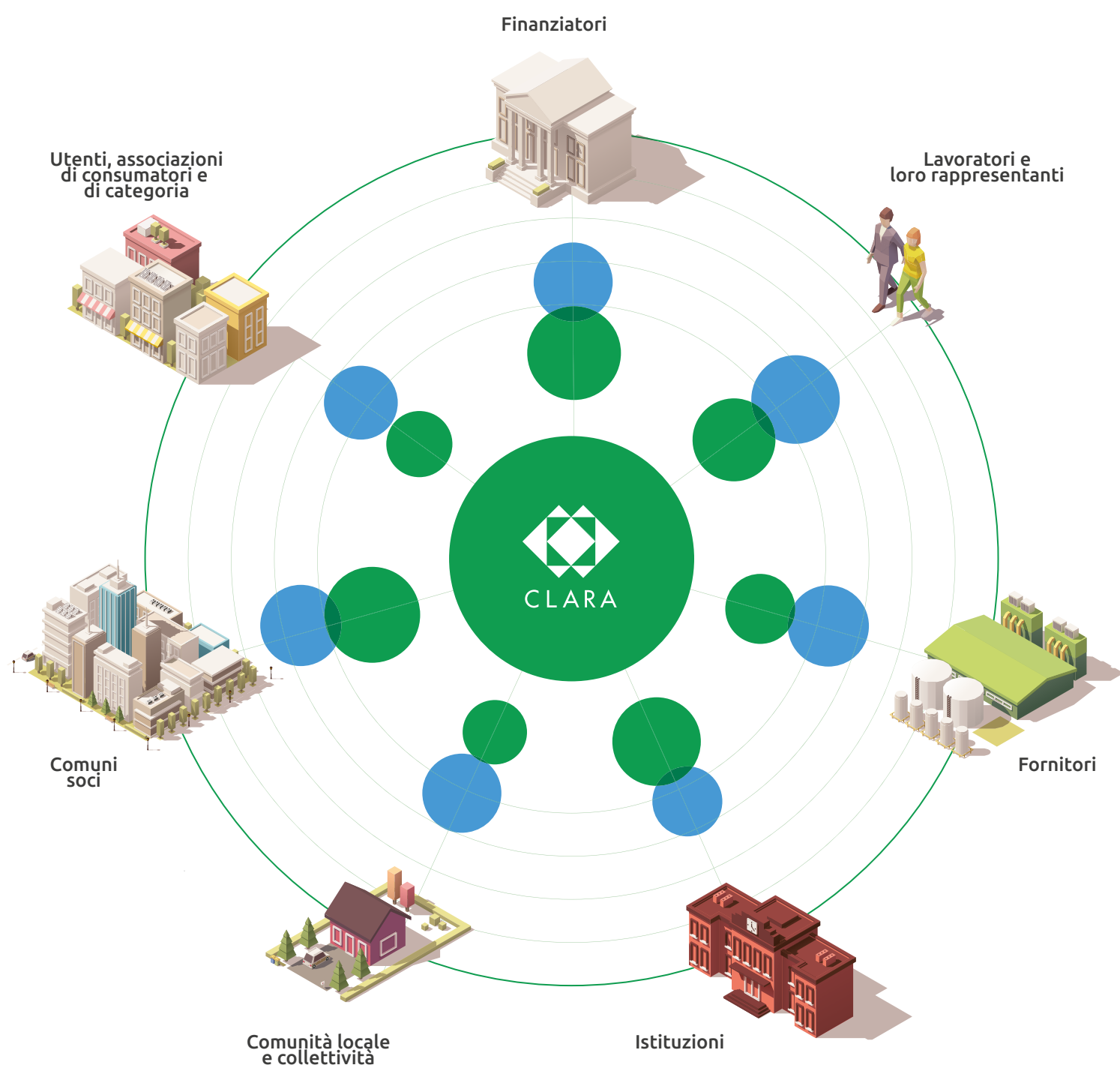
- Attenzione alla persona
- Attenzione all'ambiente
- Compliance alle normative
- Attenzione alla soddisfazione dei clienti
- Attenzione alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro

	2018	2019	2020	2021	trend
 Numero di progetti di prevenzione e riduzione rifiuti attivati	1	1	1	1	≈
 Numero di contenitori con accesso vincolato e riconoscimento dell'utenza	99.467	134.001	150.562	140.704	↓
 Numero dei centri di raccolta	15	15	16	16	≈
 Percentuale di mezzi raccolta rifiuti a basso impatto ambientale sul totale parco mezzi (%)	6,8	7,08	6,6	6,5	↓
 Riduzione del consumo di energia elettrica (kw)	n.d.	n.d.	426.200	444.841	↑
 Riduzione dei consumi per il riscaldamento degli uffici (mc)	n.d.	n.d.	65.110	66.070	↑
 Riduzione del consumo di acqua (mc)	n.d.	n.d.	5.210	7.691	↑
 Quantità rifiuti smaltiti (t)	36.669	33.772	30.511	32.869	↑
 Quantità rifiuti raccolti (t)	120.203,7	118.820,3	116.533,4	109.731,7	↓
 Percentuale di rifiuto raccolto conferito in discarica sul totale dei rifiuti raccolti (%)	0,084	0,064	0,065	0,045	↓
 Numero dei dipendenti coinvolti in iniziative di welfare e diversity	474	445	423	400	↓
 Numero annuo di dipendenti appartenenti a categorie protette	23	21	21	19	↓
 Numero medio annuo di ore di formazione dipendenti	12,7	7,5	8,7	10,1	↑
 Numero di infortuni del personale	62	71	40	24	↓
 Numero di segnalazioni ricevute per episodi legati a pratiche discriminatorie	0	0	0	0	≈
 Percentuale di dipendenti con contratti stabili (%)	77,0	89,9	93,0	88,2	↓
 Numero attività nelle scuole	385	391	200	306	↑
 Presenza donne negli organi di amministrazione e controllo (%)	66,6	66,6	66,6	66,6	≈
 Numero di iniziative a carattere ambientale	25	25	15	20	↑

STAKEHOLDER

Un rapporto basato sull'ascolto, sul dialogo continuo e sul coinvolgimento attivo degli stakeholder, intesi come tutti i soggetti interessati alle attività e ai risultati aziendali, rappresenta l'impegno di Clara per creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni con gli stessi per garantire una gestione responsabile e sostenibile del business e migliorare il benessere della comunità. A tal fine sono state identificate le categorie di stakeholder e, successivamente, gli stessi sono stati classificati in base:

- al loro **POTERE**, ossia la CAPACITÀ di INFLUENZARE (positivamente o negativamente) il raggiungimento degli obiettivi di Clara;
- al loro **INTERESSE** verso servizi e/o attività specifici di Clara.



Con l'obiettivo di integrare la visione di Clara con quella degli stakeholder, per raccogliere il loro contributo nella definizione della strategia aziendale, la seconda edizione del Report ha visto lo sviluppo del coinvolgimento degli stakeholder interni per l'identificazione e classificazione dei temi materiali ossia i temi di natura economica, sociale e ambientale più rilevanti, sia per l'azienda che per le parti interessate, in relazione ai loro impatti sul business e sul territorio in cui Clara opera.

TEMI MATERIALI



VALORE ECONOMICO FINANZIARIO

- Incrementare la ricaduta economica sul territorio
- Competitività sul Mercato
- Miglioramento della performance economica e solidità finanziaria
- Valore Economico Sostenibile



VALORE MATERIALE

- Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale
- Gestione efficiente delle infrastrutture
- Innovazione e incremento delle attrezzature legate alla raccolta differenziata e ai rifiuti particolari (stazioni ecologiche, ecomobile, ecostop)
- Efficientamento energetico ed energia rinnovabile



VALORE NATURALE

- Uso efficiente dell'acqua
- Tutela della biodiversità
- Economia circolare: gestione raccolta differenziata e riuso dei rifiuti
- Contrasto ai cambiamenti climatici



VALORE UMANO

- Salute e sicurezza sul lavoro
- Formazione e valorizzazione delle competenze
- Diversità, inclusione e welfare
- Benessere dei lavoratori e bilanciamento vita-lavoro



VALORE RELAZIONALE

- Approccio strategico alle relazioni con stakeholder e territorio
- Educazione alla sostenibilità e sviluppo delle comunità locali
- Gestione responsabile della catena di fornitura
- Qualità e innovazione nell'erogazione dei servizi
- Trasparenza ed etica nel business



VALORE ORGANIZZATIVO

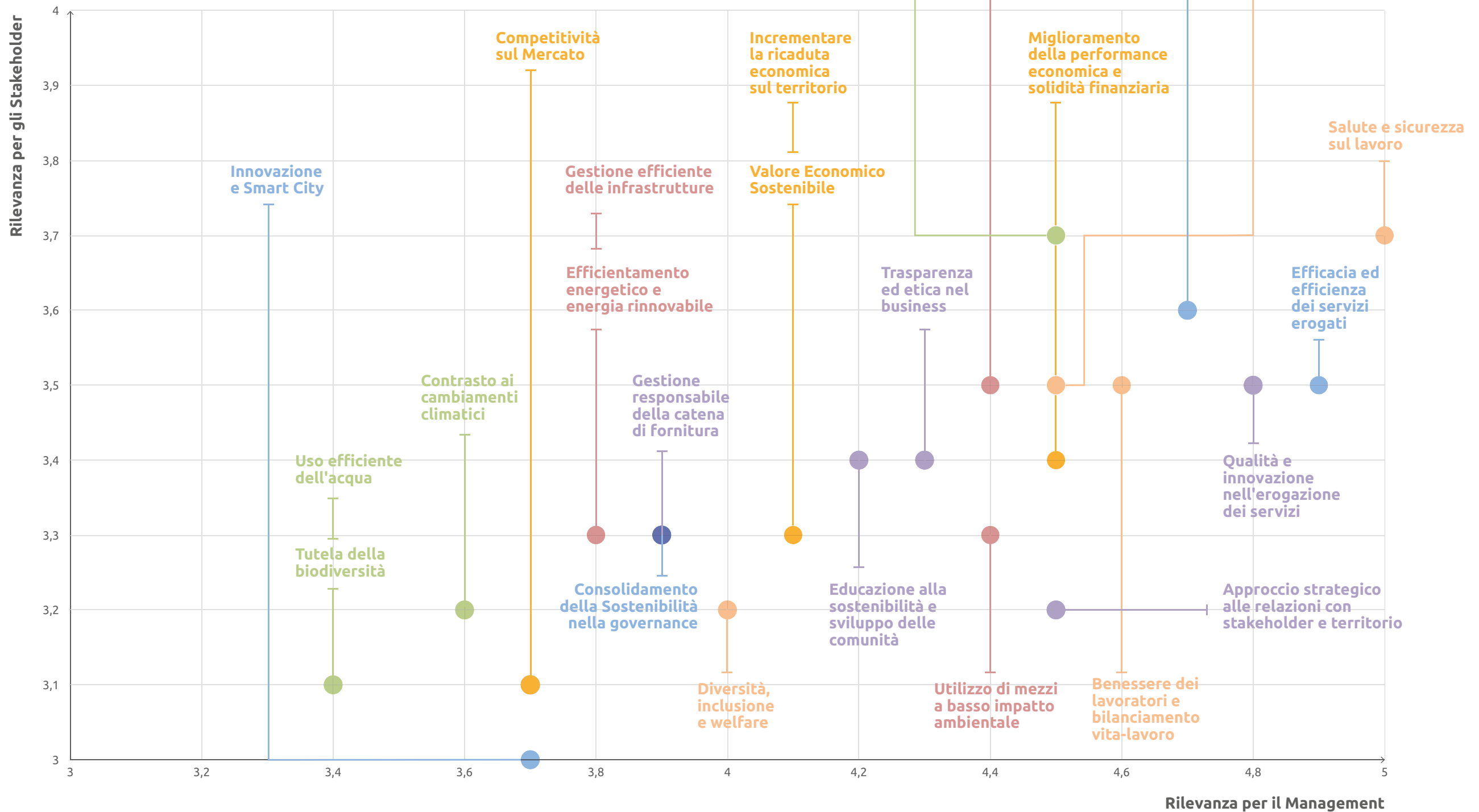
- Innovazione e Smart City
- Efficacia ed efficienza dei servizi erogati
- Gestione efficace ed efficiente delle segnalazioni
- Consolidamento della Sostenibilità nella governance

MATRICE DI MATERIALITÀ

La combinazione dei risultati ottenuti dalle valutazioni è stata utilizzata per la costruzione della matrice di materialità, di seguito riportata, considerando sull'asse orizzontale la rilevanza di ciascun tema materiale per il Management di Clara mentre sull'asse verticale la rilevanza per gli stakeholder.

LEGENDA

- Valore Economico-Finanziario
- Valore Materiale
- Valore Naturale
- Valore Umano
- Valore Relazionale
- Valore Organizzativo





VALORE ECONOMICO FINANZIARIO

OBIETTIVI

- Aumentare le risorse proprie necessarie a realizzare gli investimenti per incrementare continuamente la qualità dei servizi offerti
- Garantire la massima efficienza, ottimizzando i processi e contenendo i costi gestionali
- Applicare tariffe eque e garantire il rispetto dei parametri di qualità e conformità tecnica

IL 2021 NEI FATTI

Riduzione dei costi della produzione (€)	Riduzione della tariffa media per utente (€/utente)
2018 50.719.287	2018 353,4
2019 51.956.176	2019 351,2
2020 50.570.157	2020 344,9
2021 49.652.499	2021 343,4

GLI IMPATTI PER CLARA

SDGs:

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



Temi materiali:

- Incrementare la ricaduta economica sul territorio
- Competitività sul Mercato
- Miglioramento della performance economica e solidità finanziaria
- Valore Economico Sostenibile



VALORE MATERIALE

OBIETTIVI

- Utilizzo delle migliori tecnologie per garantire la continuità, affidabilità e sicurezza dei servizi offerti
- Salute e sicurezza sul lavoro attraverso investimenti sulle dotazioni tecniche
- Individuazione delle più sostenibili soluzioni di gestione dei rifiuti

IL 2021 NEI FATTI

Aumento del numero dei centri di raccolta (n)	Aumento del numero di conferimenti nei centri di raccolta (n)
2018 15	2018 91.196
2019 16	2019 85.155
2020 16	2020 104.807
2021 16	2021 187.067

GLI IMPATTI PER CLARA

SDGs:

3 SALUTE E BENESSERE



8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



Temi materiali:

- Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale
- Gestione efficiente delle infrastrutture
- Innovazione e incremento delle attrezzature legate alla raccolta differenziata e ai rifiuti particolari (stazioni ecologiche, Eco mobile, Ecostop)
- Efficientamento energetico ed energia rinnovabile



VALORE NATURALE

OBIETTIVI

- Raccolta più efficiente e sostenibile
 - riduzione della quantità di rifiuti urbani prodotti
 - aumento della raccolta differenziata
 - riduzione del ricorso allo smaltimento dei rifiuti in favore del recupero
 - aumento della qualità del rifiuto conferito
- Equità del prezzo del servizio
 - applicazione della tariffa a corrispettivo con misurazione puntuale dei rifiuti

IL 2021 NEI FATTI

Aumento del numero di iniziative a carattere ambientale (n)	Diminuzione della quantità di rifiuti raccolti per abitante (Kg/ab.)
2018 25	2018 621
2019 25	2019 614
2020 15	2020 602
2021 20	2021 567

GLI IMPATTI PER CLARA

SDGs:

3 SALUTE E BENESSERE



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



Temi materiali:

- Uso efficiente dell'acqua
- Tutela della biodiversità
- Economia circolare: gestione raccolta differenziata e riuso dei rifiuti
- Contrasto ai cambiamenti climatici



VALORE UMANO

IL 2021 NEI FATTI

Aumento dei costi per la formazione (€)	Aumento della percentuale di dipendenti coinvolti in formazione (%)
2018 13.756	2018 87,4
2019 11.289	2019 99,8
2020 18.457	2020 59,4
2021 26.485	2021 89,6

OBIETTIVI

- Sicurezza sul lavoro, da ottenersi anche attraverso l'adeguata continua formazione/informazione e addestramento
- Migliorare l'occupazione locale, la stabilità e la qualità del lavoro (formazione e pari opportunità)
- Inserimento lavorativo, diretto o indiretto, di soggetti svantaggiati
- Agevolazione del lavoro femminile con apposite modalità che facilitino la conciliazione tra il lavoro e la vita familiare e personale

GLI IMPATTI PER CLARA

SDGs:

3 SALUTE E BENESSERE



4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



5 PARITÀ DI GENERE



8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



Temi materiali:

- Salute e sicurezza sul lavoro
- Formazione e valorizzazione delle competenze
- Diversità, inclusione e welfare
- Benessere dei lavoratori e bilanciamento vita-lavoro



VALORE ORGANIZZATIVO

OBIETTIVI

- Sicurezza sul lavoro, da ottenersi anche attraverso l'adeguata formazione
- Mantenere sempre costante l'attenzione all'innovazione, centrale per la governance della società
- Garantire la massima efficienza, ottimizzando i processi e contenendo i costi gestionali

IL 2021 NEI FATTI

Riduzione del tasso di assenteismo dei dipendenti (%)	Diminuzione delle segnalazioni per mancato svuotamento di cassonetti (n)
2018 11,5	2018 5.659
2019 10,8	2019 7.808
2020 13,0	2020 6.385
2021 12,2	2021 5.686

GLI IMPATTI PER CLARA

SDGs:

3 SALUTE E BENESSERE



5 PARITÀ DI GENERE



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

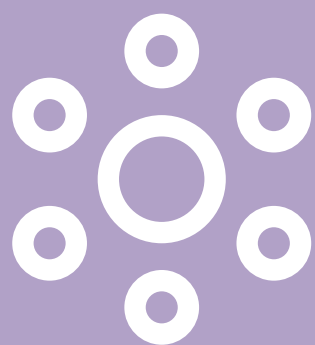


15 VITA SULLA TERRA



Temi materiali:

- Innovazione e Smart City
- Efficacia ed efficienza dei servizi erogati
- Gestione efficace ed efficiente delle segnalazioni
- Consolidamento della Sostenibilità nella governance



VALORE RELAZIONALE

IL 2021 NEI FATTI

Aumento del numero di clienti (n)	Aumento della soddisfazione dei clienti per il servizio (%)
2018 131.439	2018 80,0
2019 131.429	2019 80,0
2020 131.178	2020 80,0
2021 131.884	2021 81,1

OBIETTIVI

- Soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi erogati
- Salute e sicurezza dei lavoratori
- Salute e sicurezza dei consumatori
- Qualità rapporti con i fornitori

GLI IMPATTI PER CLARA

SDGs:

3 SALUTE E BENESSERE



8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



15 VITA SULLA TERRA



Temi materiali:

- Approccio strategico alle relazioni con stakeholder e territorio
- Educazione alla sostenibilità e sviluppo delle comunità locali
- Gestione responsabile della catena di fornitura
- Qualità e innovazione nell'erogazione dei servizi
- Trasparenza ed etica nel business

OBIETTIVI STRATEGICI

- Sviluppo economia circolare sostenibile
- Miglioramento del benessere dell'organizzazione e delle persone
- Impegno transizione energetica
- Rafforzare le relazioni con gli stakeholder interni ed esterni

SDGs



VALORI

- ECONOMICO FINANZIARIO**
- MATERIALE**
- NATURALE**
- UMANO**
- ORGANIZZATIVO**
- RELAZIONALE**

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- COMUNI SOCI**
- CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**
- AREA DIRETTIVA**
- AREA AMMINISTRATIVA**
- AREA SERVIZI**

SERVIZI EROGATI

- RACCOLTA RIFIUTI URBANI**
- PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO**
- MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO**
- DEANZARIZZAZIONE, DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE**

PERFORMANCE 2021 RISPETTO AL 2018

- 0,1%**
- +25,6%**
- +6,8%**
- +7,4%**
- +15,5%**
- +12,2%**

VALORE PUBBLICO +11,2%



CLARA

www.clarambiente.it