



CLARA



# Bilancio di Sostenibilità 2023

Versione sintetica

An aerial photograph of a rural landscape. The foreground is dominated by vibrant green fields, likely crops. A line of trees runs diagonally across the middle ground. To the right, a large, brown, plowed field is visible, showing distinct furrows. The background features more green fields and a clear sky. The overall scene is bright and sunny, with strong shadows cast by the trees and fields.

« Dopo l'intensa esperienza, durata tre anni, per lo sviluppo di una rendicontazione non finanziaria secondo il modello del Valore Pubblico, dal 2024, anche alla luce dell'avvio del percorso di recepimento della Direttiva 2022/2464/UE Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), la società ha deciso di confrontarsi con il modello di rendicontazione basato sugli standard del GRI (Global Reporting Initiative), un ente internazionale indipendente che ha sviluppato i framework di misurazione della performance sostenibile di aziende e organizzazioni. Il percorso è stato affrontato con l'intento di mantenere la necessaria continuità di misurazione e raffigurazione dei risultati rispetto agli anni precedenti.

Il lavoro degli ultimi anni ha consentito a Clara di ottenere da Atersir, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e i rifiuti, l'affidamento del Servizio di Igiene Urbana per il proprio bacino, secondo i dettami novati da normative nazionali e dall'ingresso sempre più pervasivo dell'ente di Regolazione Arera.

Si è mantenuto, in questo percorso che raffigura il nuovo avvio della Società, un giusto osservatorio tra le obbligazioni contrattuali dell'affidamento, gli assetti equilibrati rispetto ai vari impatti misurati dagli Obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030, e le necessità di una ricerca continua del miglioramento; non dunque un punto di arrivo bensì un punto di partenza per l'implementazione della strategia a medio lungo termine, con ricadute positive sui dipendenti, sui soci e sull'ambiente esterno definito nella sua accezione allargata. »

# I NOSTRI NUMERI



**56.065.731 €**

Valore della produzione 2023



**269.449 €**

Utile d'esercizio



**70,29%**

Percentuale raccolta differenziata



**221**

Mezzi



**387 Dipendenti**

di cui 94% a tempo indeterminato



**131.624 Utenti serviti**

119.497 utenze domestiche  
12.127 utenze non domestiche



**- 25,1 % metano per riscaldamento**

consumi rispetto al 2022



**- 20,8 % di energia elettrica**

consumi rispetto al 2022



**- 4,7 % di acqua**

consumi rispetto al 2022



**19 Comuni serviti**

su 21 della provincia di Ferrara



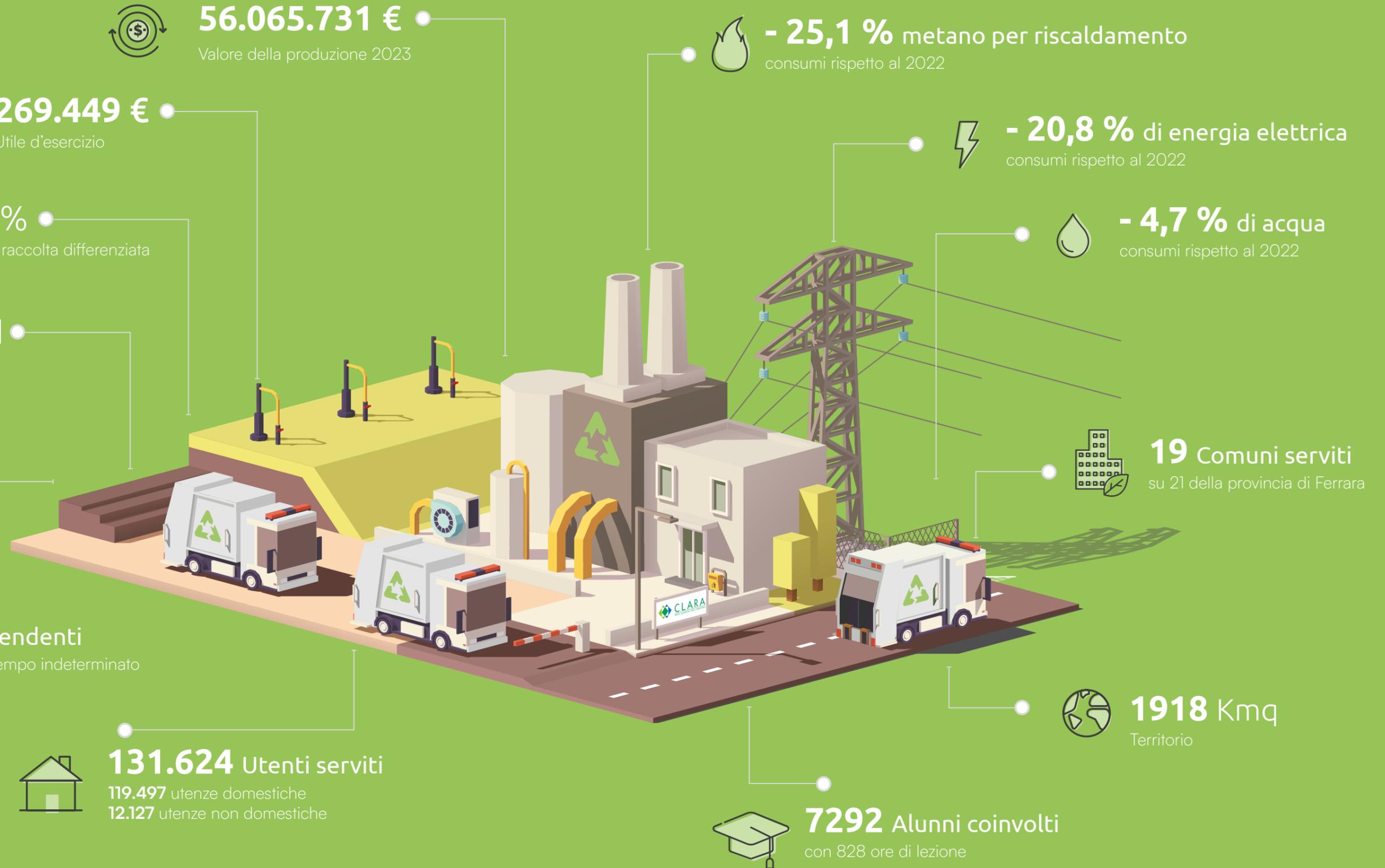
**1918 Km<sup>q</sup>**

Territorio



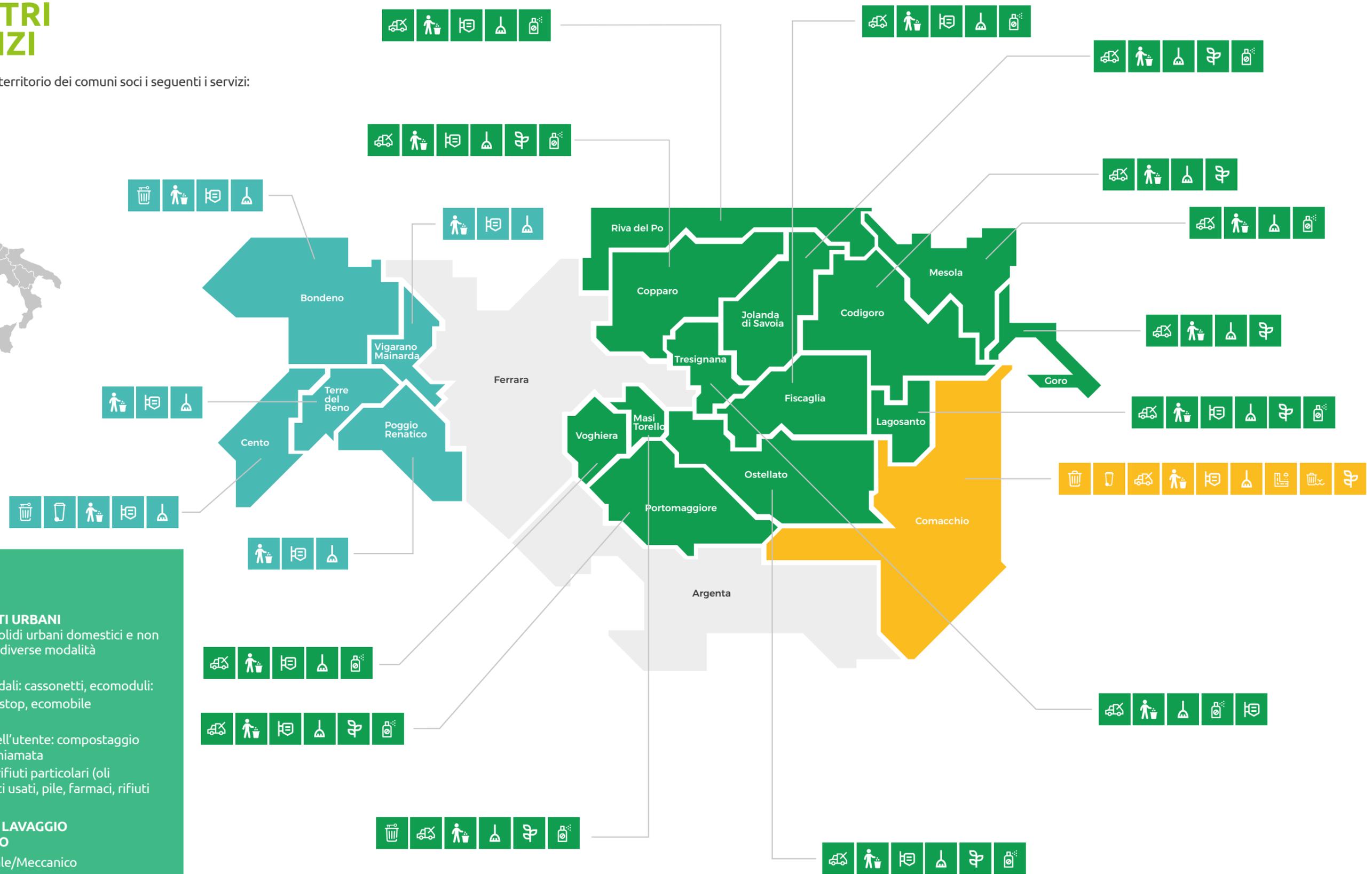
**7292 Alunni coinvolti**

con 828 ore di lezione



# I NOSTRI SERVIZI

Clara eroga sul territorio dei comuni soci i seguenti i servizi:



## SERVIZI NEI COMUNI

### RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

La raccolta dei rifiuti solidi urbani domestici e non domestici avviene con diverse modalità

- raccolte domiciliari
- isole ecologiche stradali: cassonetti, ecomoduli:
- servizi itineranti: ecostop, ecomobile
- centri di raccolta
- servizi su richiesta dell'utente: compostaggio domestico, ritiri su chiamata
- servizi di raccolta di rifiuti particolari (oli alimentari, indumenti usati, pile, farmaci, rifiuti di stampa)

### SERVIZI DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

- Spazzamento Manuale/Meccanico
- Lavaggio Strade e Suolo Pubblico
- Pulizia Arenili

### SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO

### SERVIZI DI DEANZARIZZAZIONE, DERATTIZZAZIONE, DISINFESTAZIONE (DDD)

#### LEGENDA

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

# VALORI, SCOPO, VISION

## LA MISSION

*I molteplici anni di attività, la conoscenza dettagliata delle necessità e delle esigenze del territorio e dei suoi abitanti e l'esperienza maturata, caratterizzano Clara come un'azienda specializzata e responsabile, il cui impegno è rivolto al progressivo miglioramento del proprio operato.*

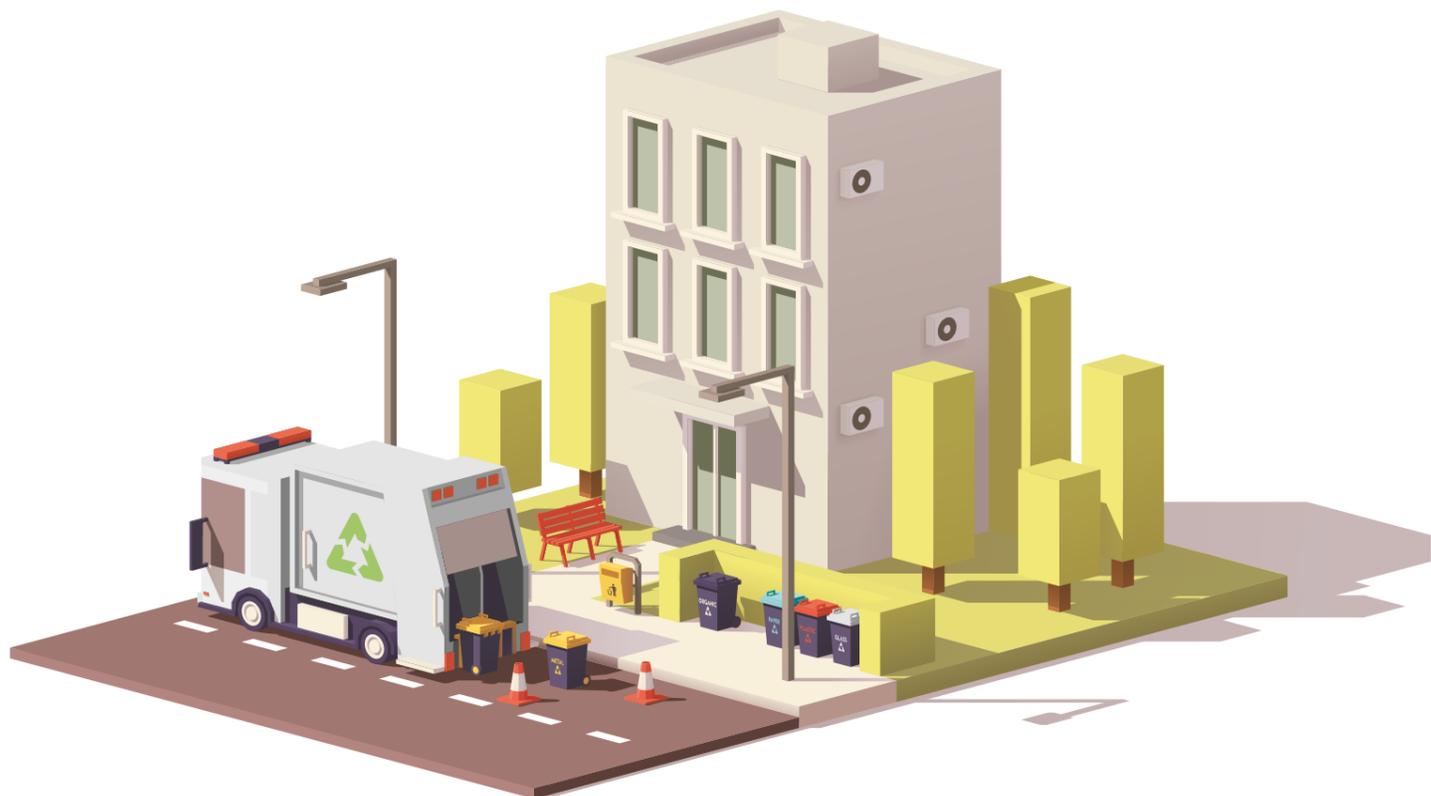
*Grazie a una evoluta organizzazione del servizio, basato prevalentemente sul sistema di raccolta porta a porta, Clara punta a migliorare la qualità della raccolta differenziata e dei materiali avviati a recupero, e a ridurre la produzione di rifiuti urbani indifferenziati per raggiungere i massimi livelli di efficienza.*

*Clara si impegna ogni giorno con competenza, efficacia e puntualità per garantire servizi di raccolta funzionali e di alto livello minimizzando nel contempo l'impatto ambientale dei rifiuti.*

*Nell'ottica dei principi dell'economia circolare, per Clara è fondamentale coinvolgere attivamente cittadini, istituzioni, soci e dipendenti nella creazione di un modello di sviluppo sostenibile (socialmente ed economicamente), favorendo e promuovendo la partecipazione collettiva verso un interesse comune e premiando i comportamenti virtuosi.*

## LA VISION

*Migliorare la qualità dell'ambiente in cui viviamo ottimizzando il ciclo dei rifiuti e promuovendo un sistema virtuoso che coinvolga attivamente i cittadini.*



# I VALORI

## SOSTENIBILITÀ:

ambientale ed economica per ridurre i rifiuti prodotti e trasformare, in un'ottica di economia circolare, in risorsa quelli inevitabili senza gravare sulla comunità.

## APERTURA:

verso le esigenze degli utenti, anche ripensando abitudini e metodologie consolidate.

## SICUREZZA:

investimenti sulle dotazioni tecniche e sulla formazione continua del personale.

## VICINANZA:

facilità e attenzione nel rapporto con gli utenti e le aziende, l'economia e la comunità locale.

## EFFICIENZA:

coniugare la qualità del servizio alla necessità di razionalizzare le risorse impiegate.

## INNOVAZIONE:

stare sempre al passo con le tecnologie più aggiornate e proporre le proprie soluzioni di successo per una raccolta sempre più specializzata e performante.



# LA STRATEGIA E GLI IMPEGNI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



L'azienda ha definito la sua strategia di sostenibilità partendo dall'analisi di tutti gli SDGs e dall'identificazione della loro rilevanza e del loro impatto nella catena del valore di Clara.

Sono quindi stati selezionati 9 SDGs, maggiormente connessi alla missione di Clara, sulla base dei quali sono state individuate le priorità e gli impegni al 2030, mantenendo una linea coerente con gli obiettivi del Piano Industriale e senza dimenticare l'importanza del confronto con le performance raggiunte dai competitor (benchmark).

## LINEE GUIDA DEL PIANO INDUSTRIALE INTEGRATO CON I PRINCIPI DI SOSTENIBILITÀ

 	<p><b>PRINCIPI TECNICO-ECONOMICI DEL PIANO</b>          Omogeneizzazione, razionalizzazione e miglioramento della qualità dei servizi:          Garantire una gestione uniforme e migliorata dei servizi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sostenibilità economica:</b> riduzione dei costi senza compromettere i ricavi.</li> <li>• <b>Razionalizzazione aziendale:</b> valorizzare processi e infrastrutture per creare un'azienda unica e integrata.</li> </ul>
 	<p><b>OBIETTIVI AZIENDALI</b>          Sostenibilità economica dei servizi ambientali: Mantenere la sostenibilità finanziaria per 15 anni, focalizzandosi sulla creazione di valore per i soci.          Economia circolare: Riorganizzazione della gestione dei rifiuti basata su principi circolari e rigenerativi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recupero dei materiali:</b> sviluppo di un ciclo integrato per il recupero dei materiali raccolti.</li> <li>• <b>Cultura d'impresa:</b> promuovere pratiche aziendali sostenibili.</li> <li>• <b>Tariffa puntuale:</b> conversione alla tariffa puntuale per incentivare comportamenti virtuosi.</li> </ul>
 	<p><b>OBIETTIVI DI RACCOLTA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA</b>          Raccolta differenziata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pianura: 84%</b></li> <li>• <b>Capoluoghi e costa: 79%</b></li> <li>• <b>Montagna: 67%</b></li> <li>• <b>Riciclaggio: 70% entro il 2027.</b></li> </ul> <p>Rifiuti urbani non riciclati: Ridurre a 120 kg per abitante all'anno.</p>
	<p><b>SERVIZI DI RACCOLTA</b>          Standardizzazione e omogeneizzazione: Uniformare i servizi di raccolta e igiene ambientale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Raccolta porta a porta:</b> implementare contenitori per la raccolta domiciliare.</li> <li>• <b>Centri di raccolta:</b> ampliare e migliorare l'accessibilità dei centri di raccolta.</li> <li>• <b>Servizi dedicati:</b> creare percorsi specifici per utenze non domestiche.</li> <li>• <b>Riquilificazione dei contenitori:</b> modernizzare il parco contenitori, specialmente nelle aree turistiche.</li> </ul>
	<p><b>RISULTATI PREVISTI ENTRO IL 2027</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Raccolta differenziata media: 73%.</b></li> <li>• <b>Riduzione dei turni di lavoro: 19%.</b></li> <li>• <b>Incremento delle ore di spazzamento e decoro: 54%.</b></li> <li>• <b>Aumento delle ore di apertura dei centri di raccolta: 33%.</b></li> <li>• <b>Incremento delle ore di apertura degli sportelli clienti: 24%.</b></li> </ul>
	<p><b>INVESTIMENTI SOSTENIBILI</b>          Totale investimenti: 33 milioni di euro, suddivisi in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mezzi: 8,2 milioni di euro.</b></li> <li>• <b>Centri di raccolta: 9 milioni di euro.</b></li> <li>• <b>Contenitori: 15 milioni di euro.</b></li> </ul> <p>Nuove acquisizioni e razionalizzazioni: Acquisto di 65 automezzi, 180mila contenitori per la tariffa puntuale e 550 contenitori di grandi dimensioni.          Questo piano sottolinea l'impegno di Clara verso una gestione sostenibile ed efficiente dei rifiuti, favorendo l'economia circolare, migliorando i servizi e investendo in infrastrutture moderne e sostenibili.</p>

# CERTIFICAZIONI E ATTESTAZIONI

Clara ha completato un percorso di implementazione dei Sistemi di Gestione (Qualità, Sicurezza e Ambiente) e ha conseguito la certificazione del Sistema di Gestione per la parità di genere.

In particolare Clara ha ottenuto la certificazione integrata Qualità e Ambiente ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 per:



PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA



TRASPORTO E CONFERIMENTO DI RIFIUTI URBANI, RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI



SPAZZAMENTO URBANO



MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO



DISINFESTAZIONE E DISINFEZIONE



GESTIONE TARIFFAZIONE



GESTIONE CALL CENTER



GESTIONE CENTRI DI RACCOLTA RIFIUTI



GESTIONE POST-OPERATIVA DI DISCARICHE DI RIFIUTI NON PERICOLOSI



INTERMEDIAZIONE DI RIFIUTI SENZA DETENZIONE



## SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il **Sistema di Gestione per la Qualità**, conforme allo standard normativo UNI EN ISO 9001:2015, rappresenta una scelta strategica dell'azienda e fa sì che essa si proponga di perseguire il massimo livello di soddisfazione del cliente attraverso l'individuazione dei suoi fabbisogni ed il continuo monitoraggio delle prestazioni fornite, in un processo di miglioramento continuo dei servizi erogati.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Il **Sistema di Gestione Ambientale**, certificato in conformità allo standard normativo UNI EN ISO 14001:2015, garantisce la corretta attuazione, da parte di Clara, della Politica aziendale per l'Ambiente, in fase di esecuzione delle attività aziendali e nel pieno rispetto e salvaguardia dell'ambiente circostante.



## SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA AZIENDALE

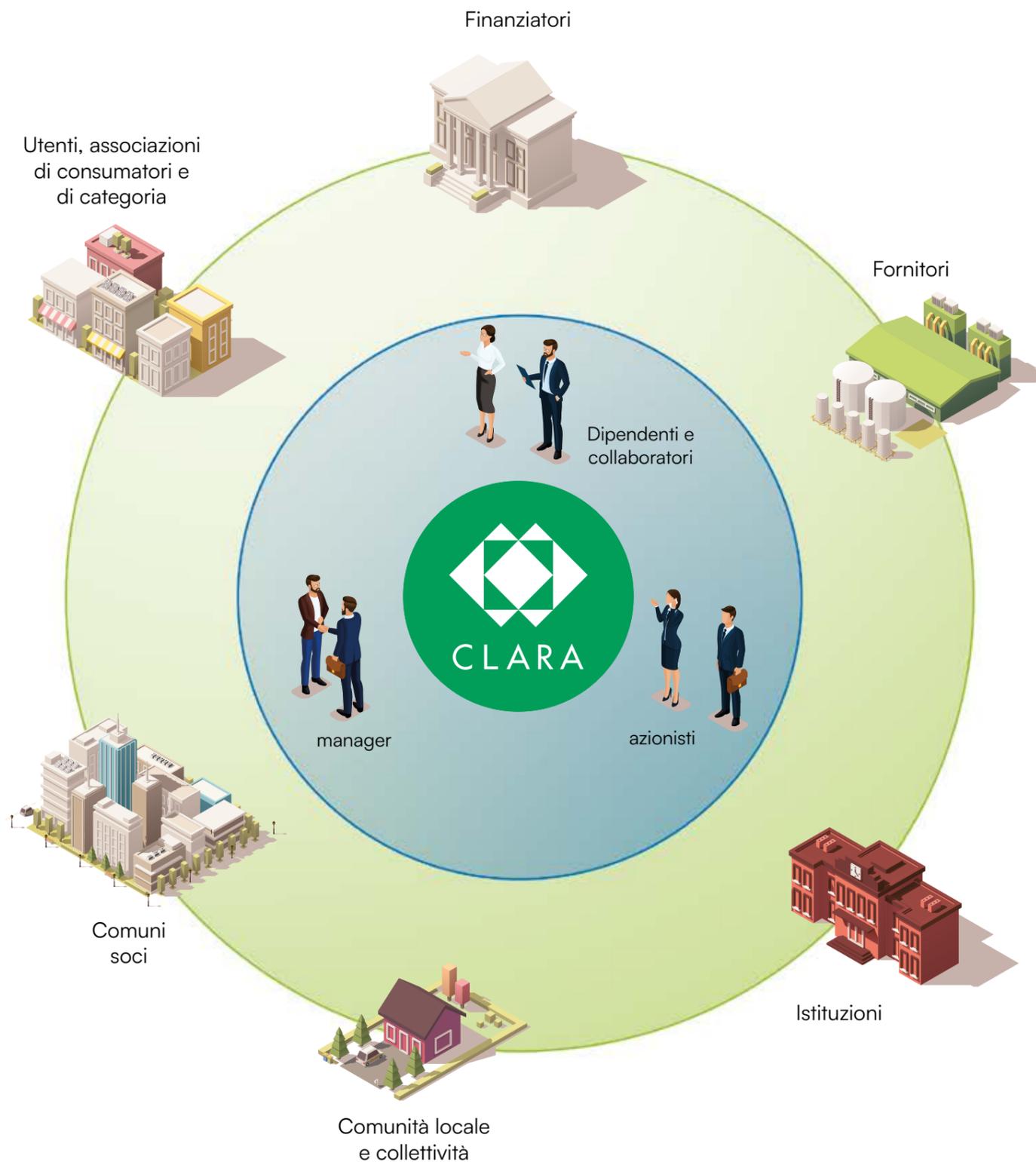
Il **Sistema di gestione per la Sicurezza aziendale** è certificato in conformità allo standard UNI EN ISO 45001:2018, per garantire la gestione della attività aziendali nel massimo rispetto della normativa per la sicurezza sui luoghi di lavoro.



## SISTEMA DI GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE

Clara ha inoltre conseguito la certificazione del **Sistema di Gestione per la parità di genere**, in conformità alla Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022, attestando che la società realizza misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo, con particolare riferimento a temi quali le politiche di assunzione, l'equità salariale, l'attenzione alla genitorialità, la conciliazione vita-lavoro, la prevenzione di ogni tipo di molestia sul luogo di lavoro.

# GLI STAKEHOLDER



## STAKEHOLDER INTERNI

Gli stakeholder interni di Clara includono dipendenti, manager, azionisti e altri membri del personale che contribuiscono direttamente alle operazioni e al successo dell'azienda.

## STAKEHOLDER ESTERNI

Gli stakeholder esterni di Clara comprendono clienti, fornitori, comunità locali, organizzazioni non governative, istituzioni governative e altri gruppi interessati che sono influenzati dalle attività dell'azienda o che influenzano le sue operazioni. Clara stabilisce canali di comunicazione aperti e trasparenti con gli stakeholder esterni, cercando attivamente il loro feedback e coinvolgimento nelle iniziative di sostenibilità.

## ASCOLTO ATTIVO E RISPOSTA

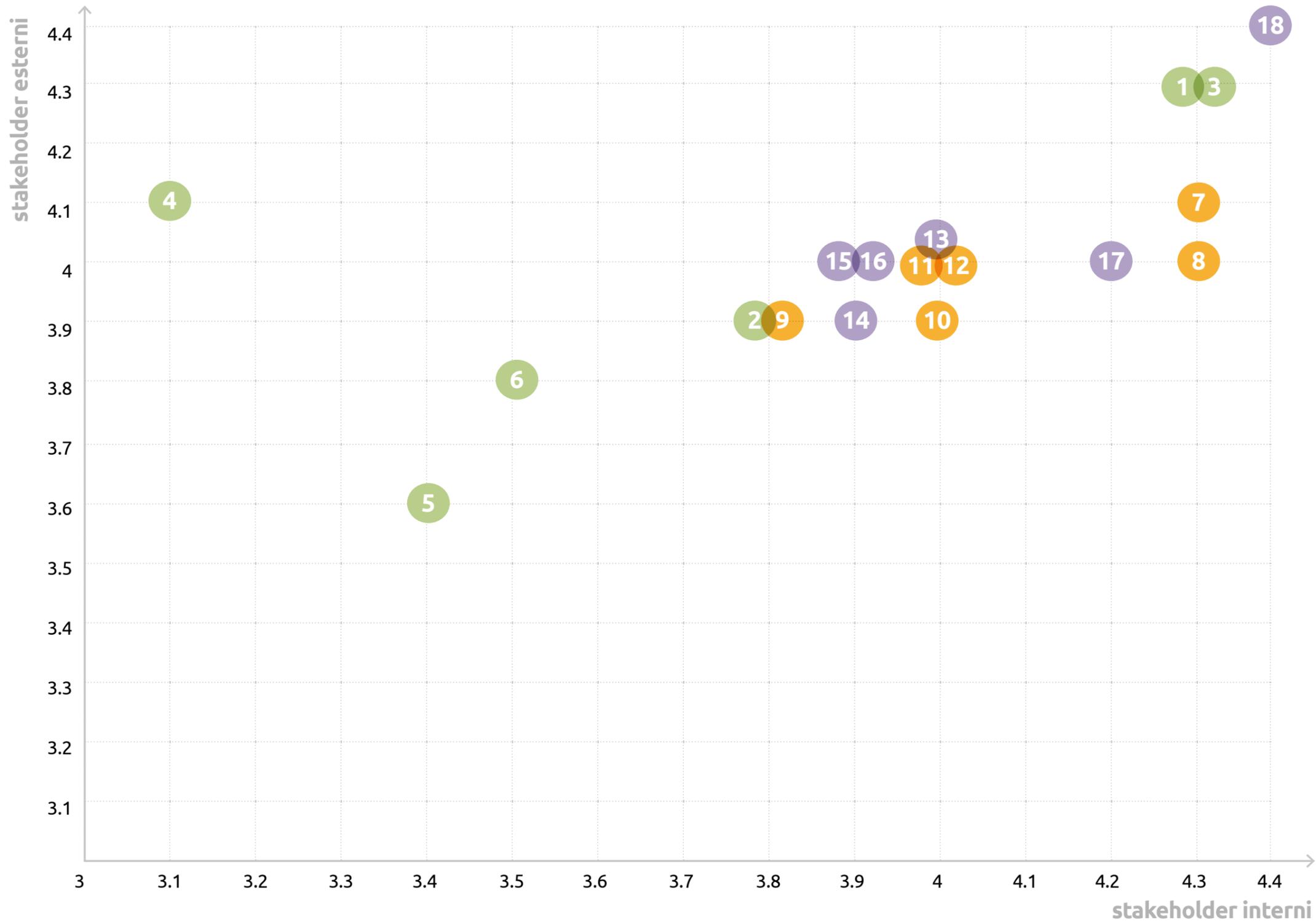
Gli stakeholder identificati sono ritenuti significativi e rappresentativi. Ciascuna categoria di stakeholder è caratterizzata da particolari interessi e argomenti prioritari e viene coinvolta mediante specifiche modalità e iniziative. Il confronto con gli stakeholder è necessario e strategico.

## RELAZIONI E COINVOLGIMENTO

Stakeholder	Numerosità effettiva	Pratica di Engagement	Feedback attesi indiretti
Fornitori	16	Survey	Condivisione di obiettivi e best practice
Associazioni di categoria e Sindacati	6	Survey	Protezione degli interessi del settore; condivisione di obiettivi e best practice
Finanziatori (Banche)	7	Survey	Miglioramento del posizionamento aziendale negli indici finanziari, relazioni con gli investitori positive.
Associazioni di Volontariato	6	Survey	Aumento di una sensibilizzazione delle tematiche sul territorio
Scuole	9	Survey	Attrazione di talenti; progettualità
Dipendenti e collaboratori	158	Survey	Efficientamento dei processi e del miglioramento del clima aziendale/ Conferma rilevanza dei Temi Materiali/ Buone pratiche e suggerimenti in tema di Sostenibilità
Apicali	25	Workshop (Focus Group)	Commitment e integrazione ESG con obiettivi strategici
Enti Regolatori	1	Interviste	Dialogo trasparente; adeguamento alle leggi; difesa degli interessi di settore
Comuni Soci	8	Workshop (Focus Group)	Maggior Commitment e maggiore consapevolezza dei lavori svolti
Utenti	1371	Customer Satisfaction	Condivisione delle policy e maggior consapevolezza delle azioni

# TEMI MATERIALI

Matrice materialità



## LEGENDA

### AMBIENTALE

- 1 Efficacia ed efficienza dei servizi erogati
- 2 Gestione efficiente delle infrastrutture
- 3 Qualità nell'erogazione dei servizi
- 4 Qualità e costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano
- 5 Tutela della biodiversità
- 6 Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale

### ECONOMICICO

- 7 Miglioramento della performance economica e solidità finanziaria
- 8 Economia circolare: differenziata e riutilizzo dei rifiuti
- 9 Gestione responsabile della catena di fornitura
- 10 Innovazione e digitalizzazione
- 11 Trasparenza ed etica nel business
- 12 Valore Economico Sostenibile

### SOCIALE

- 13 Benessere dei lavoratori e bilanciamento vita-lavoro, welfare
- 14 Diversità, inclusione e Parità di genere
- 15 Educazione alla sostenibilità e sviluppo delle comunità locali
- 16 Formazione e valorizzazione delle competenze
- 17 Gestione efficace ed efficiente delle segnalazioni
- 18 Salute e sicurezza sul lavoro

## AMBIENTALE



**EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI EROGATI**  
Clara Spa si impegna a fornire servizi di alta qualità in modo efficiente ed efficace, garantendo la soddisfazione del cliente e il rispetto degli standard di servizio concordati.



**GESTIONE EFFICIENTI DELLE INFRASTRUTTURE**  
L'azienda adotta pratiche di gestione delle infrastrutture volte a massimizzare l'utilizzo delle risorse e a garantire la sostenibilità nel lungo termine delle nostre strutture e delle nostre attività.



**QUALITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**  
La qualità del servizio è una priorità per Clara Spa, e lavoriamo costantemente per migliorare i nostri processi al fine di fornire servizi affidabili e soddisfacenti per i nostri clienti.



**QUALITÀ E COSTI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E DECORO URBANO**  
Monitoriamo attentamente la qualità dei nostri servizi di raccolta rifiuti e decoro urbano, garantendo al contempo che i costi rimangano sostenibili per i nostri clienti e per l'azienda stessa.



**TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ**  
Clara Spa si impegna a proteggere e preservare la biodiversità nelle aree in cui operiamo, adottando pratiche di gestione ambientale responsabile e collaborando con le autorità locali e le comunità per promuovere la conservazione della natura.



**UTILIZZO DI MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE**  
Per ridurre l'impatto ambientale delle nostre operazioni, investiamo in mezzi e tecnologie a basso impatto ambientale e promuoviamo l'adozione di pratiche sostenibili tra i nostri fornitori e partner commerciali.

## ECONOMICO



**MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE ECONOMICA E SOLIDITÀ FINANZIARIA**  
La performance economica solida è fondamentale per garantire la continuità delle nostre operazioni e il perseguimento dei nostri obiettivi di sostenibilità nel lungo termine. Clara adotta misure volte a migliorare la performance finanziaria e garantire una gestione responsabile delle risorse economiche.



**ECONOMIA CIRCOLARE: DIFFERENZIATA E RIUTILIZZO DEI RIFIUTI**  
Promuoviamo attivamente l'economia circolare attraverso programmi di raccolta differenziata e iniziative di riutilizzo dei rifiuti, contribuendo così a ridurre il nostro impatto ambientale e a promuovere la sostenibilità.



**GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA**  
Clara collabora con i fornitori per garantire la responsabilità sociale e ambientale lungo l'intera catena di fornitura, promuovendo pratiche sostenibili e trasparenti.



**INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE**  
Siamo impegnati nell'innovazione e nella digitalizzazione dei nostri processi e servizi al fine di migliorare l'efficienza operativa, ridurre i costi e promuovere la sostenibilità.



**TRASPARENZA ED ETICA NEL BUSINESS**  
La trasparenza e l'etica sono alla base delle nostre operazioni commerciali. Clara adotta politiche e pratiche volte a garantire la trasparenza nelle comunicazioni e ad affrontare eticamente le sfide commerciali.



**VALORE ECONOMICO SOSTENIBILE**  
Poniamo un'enfasi sul valore economico sostenibile, bilanciando la creazione di valore per gli stakeholder con l'impatto sociale e ambientale delle nostre attività.

## SOCIALE



**BENESSERE DEI LAVORATORI E BILANCIAMENTO VITA-LAVORO, WELFARE**  
Clara si impegna a promuovere il benessere dei dipendenti, offrendo programmi di welfare e supporto per il bilanciamento vita-lavoro al fine di creare un ambiente di lavoro sano e soddisfacente.



**DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARITÀ DI GENERE**  
Riconosciamo il valore della diversità e dell'inclusione e ci impegniamo a promuovere un ambiente di lavoro equo, inclusivo e diversificato, dove ogni individuo è rispettato e valorizzato per le proprie unicità.



**EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ E SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI**  
Clara investe nella formazione e nell'educazione alla sostenibilità, collaborando con le comunità locali per promuovere la consapevolezza ambientale e lo sviluppo sostenibile.



**FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE**  
Offriamo opportunità di formazione e sviluppo professionale per i nostri dipendenti, valorizzando le loro competenze e contribuendo al loro sviluppo personale e professionale.



**GESTIONE EFFICACE ED EFFICIENTI DELLE SEGNALAZIONI**  
Promuoviamo una gestione efficace ed efficiente delle segnalazioni, garantendo un canale aperto e trasparente per la segnalazione di problemi e preoccupazioni da parte dei nostri dipendenti e delle parti interessate.



**SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**  
Clara si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro e salutare per tutti i dipendenti, adottando rigorosi protocolli e procedure di salute e sicurezza sul lavoro.

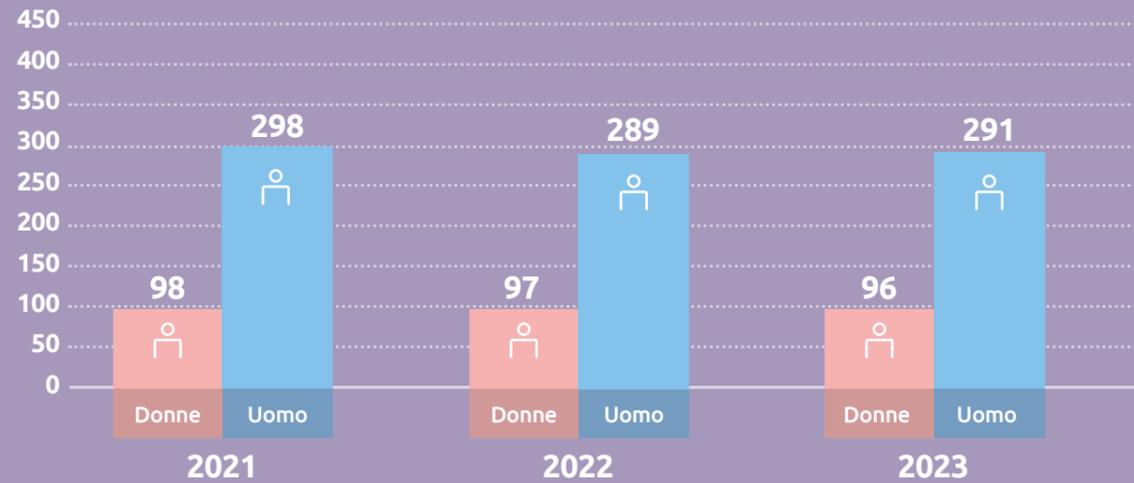


**TEMI  
SOCIALI**

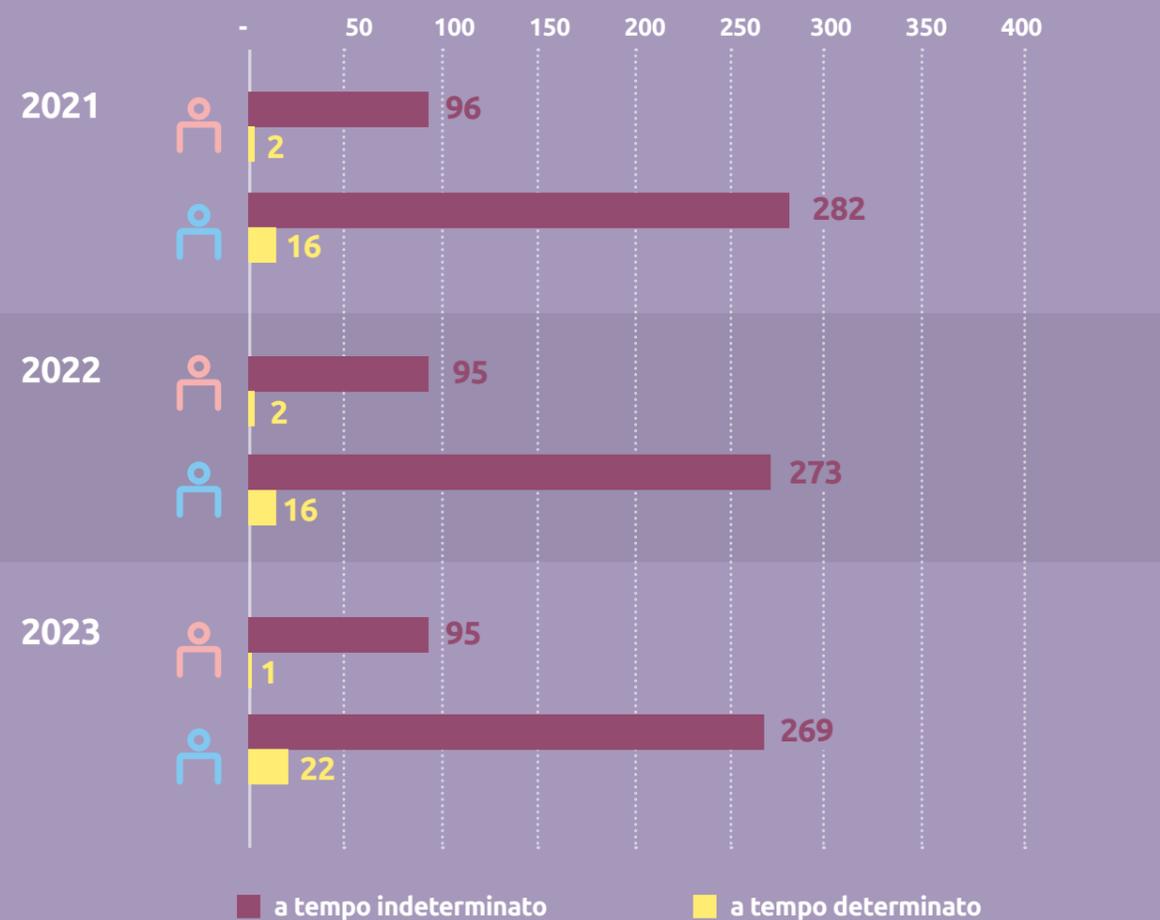


# OCCUPAZIONE

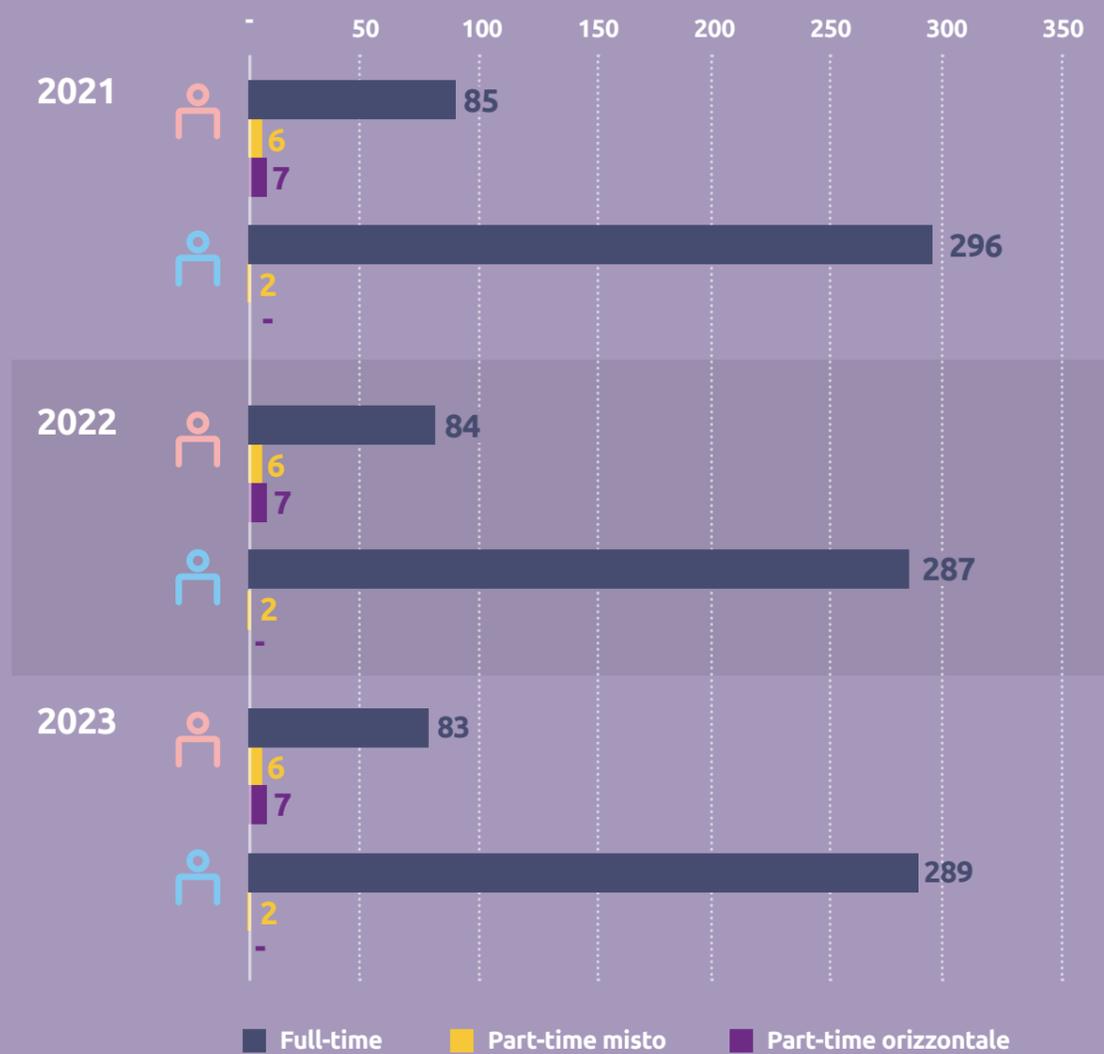
## Numero dipendenti per genere



## Numero dipendenti per contratto e genere



## Numero dipendenti per tipo di impiego e genere



## Assunzioni e cessazioni

	2021		2022		2023	
	Donne	Uomo	Donne	Uomo	Donne	Uomo
<b>Assunzioni</b>						
Fino a 29 anni	-	2	-	9	-	1
Da 30 a 50 anni	1	1	-	2	1	14
Oltre 50 anni	-	2	-	2	2	18
<b>Totale</b>	1	5	-	13	3	33
<b>Cessazioni</b>						
Fino a 29 anni	-	-	-	1	-	4
Da 30 a 50 anni	-	3	1	5	-	14
Oltre 50 anni	1	19	3	25	6	32
<b>Totale</b>	1	22	4	31	6	50

# WELFARE E RISORSE UMANE

L'accordo relativo al welfare aziendale è attivo già dal 2018. I vantaggi per l'azienda (benefici fiscali, rafforzamento del legame con i lavoratori, aumento della produttività) e per i lavoratori (soddisfaccimento di nuovi bisogni e maggior benessere organizzativo) possono insieme favorire l'emergere di un nuovo patto di fiducia tra l'azienda e la persona.

Viene inoltre data la possibilità ai lavoratori di convertire il premio di produzione in welfare, offrendo in questo modo l'opportunità al dipendente di godere dei vantaggi fiscali che la legge offre. Ogni dipendente può scegliere i benefit più adatti alle proprie esigenze e fruirne secondo differenti modalità previste dalla normativa.



**SMART WORKING**  
L'azienda ha sottoscritto, in accordo con le OO.SS., la proroga dello strumento del lavoro agile (smart working), con l'obiettivo di coniugare, da un lato, le esigenze di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro espresse dai dipendenti e dall'altro l'interesse dell'impresa ad adottare modalità di lavoro funzionali ad incrementare produttività e competitività.

Tale modalità di organizzazione del lavoro permette inoltre di dare un contributo fattivo alla gestione degli impatti ambientali sui territori. In linea con il Piano Strategico per la parità di genere, il lavoro agile rientra tra le iniziative tese a favorire l'equilibrio tra lavoro e vita privata. Nel 2023 sono stati 74 gli accordi individuali siglati tra azienda e dipendenti per l'attività lavorativa in modalità smart working, oltre ad 8 accordi per il telelavoro.

**PREVIDENZA COMPLEMENTARE**  
L'azienda, come da disposizione contrattuale, aderisce al Fondo di Previdenza Complementare Previambiente, un fondo pensione negoziale iscritto all'Albo tenuto dalla Covip, che si rivolge ai/dalle dipendenti del Settore pubblico o privato dell'Igiene Ambientale e dei Settori affini e ai loro familiari a carico, finalizzato all'erogazione di trattamenti pensionistici complementari del sistema previdenziale obbligatorio. L'adesione al fondo da parte del dipendente determina l'adesione automatica da parte dell'azienda che contribuisce con una quota pari al 2,033%.

**ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA**  
L'azienda, come da disposizioni contrattuali, aderisce al Fondo Integrativo di Assistenza Sanitaria per i/le dipendenti dei servizi ambientali denominato FASDA, che eroga prestazioni di natura sanitaria ai propri assistiti. Per il finanziamento di tali prestazioni, il datore di lavoro versa per ogni lavoratore/lavoratrice dipendente a tempo indeterminato, pieno o parziale (con orario di lavoro almeno pari al 50% dell'orario normale di lavoro a tempo pieno), non in prova, compresi i dipendenti con contratto di apprendistato, un contributo trimestrale attualmente pari a € 84,50.

**PROCEDURA DI DETERMINAZIONE DELLA RETRIBUZIONE**  
La retribuzione viene determinata in applicazione del CCNL dei Servizi ambientali del 10/07/2016 e s.m.i. ed eventuali accordi di secondo livello siglati con le rappresentanze sindacali di categoria.

# SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

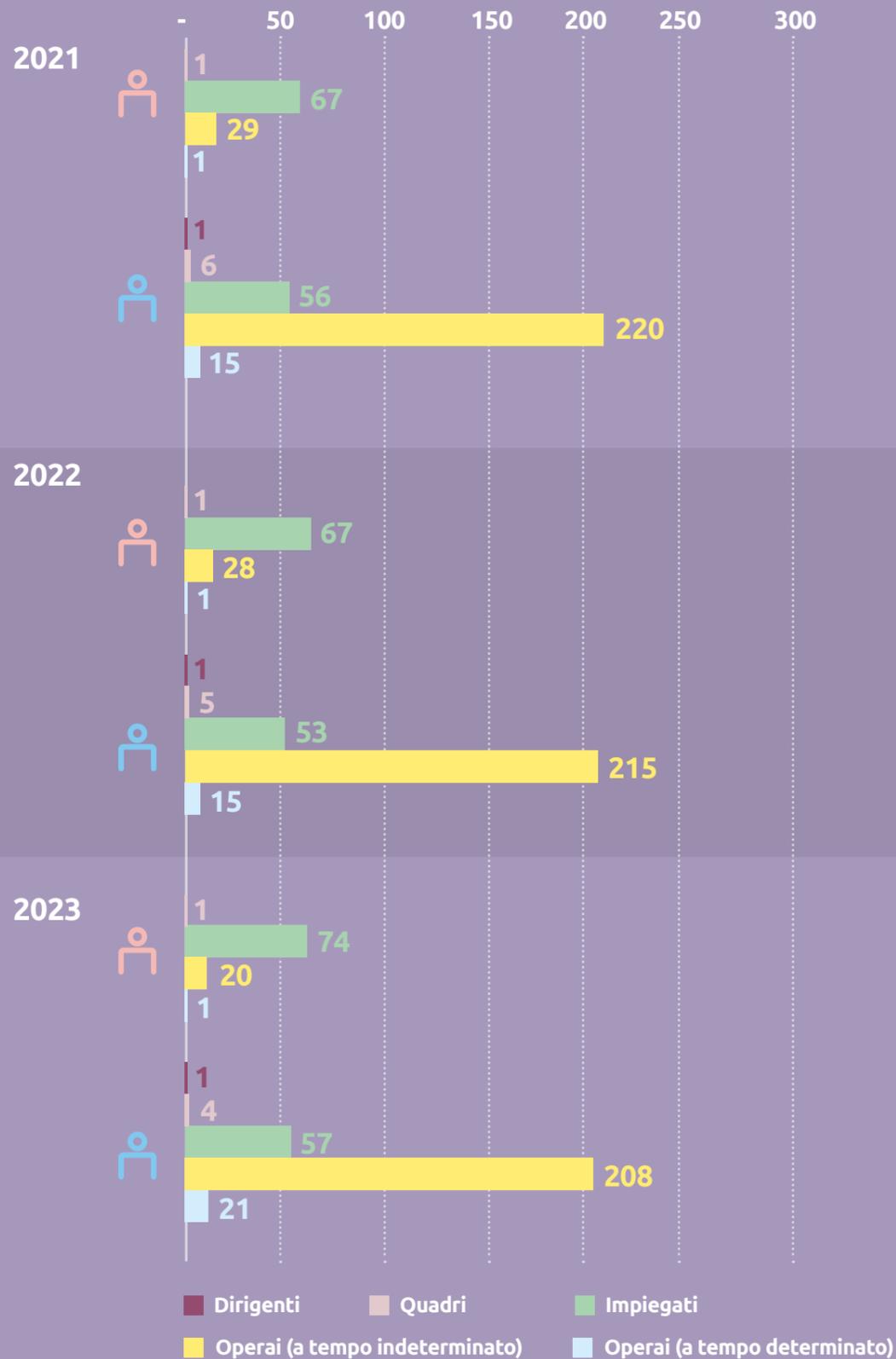
	2021	2022	2023
<b>Indice di frequenza</b>			
Numero di infortuni ogni 1.000.000 ore lavorate	54,04	71,69	49,78
<b>Indice di gravità</b>			
Numero di giorni di infortunio ogni 1.000 ore lavorate	0,53	0,91	0,86
<b>Indice di incidenza</b>			
Numero di infortuni ogni 100 lavoratori	7,52	10,59	7,59
<b>Durata media</b>			
Durata media in giorni di ciascun infortunio	9,81	12,65	17,33

## Education e formazione

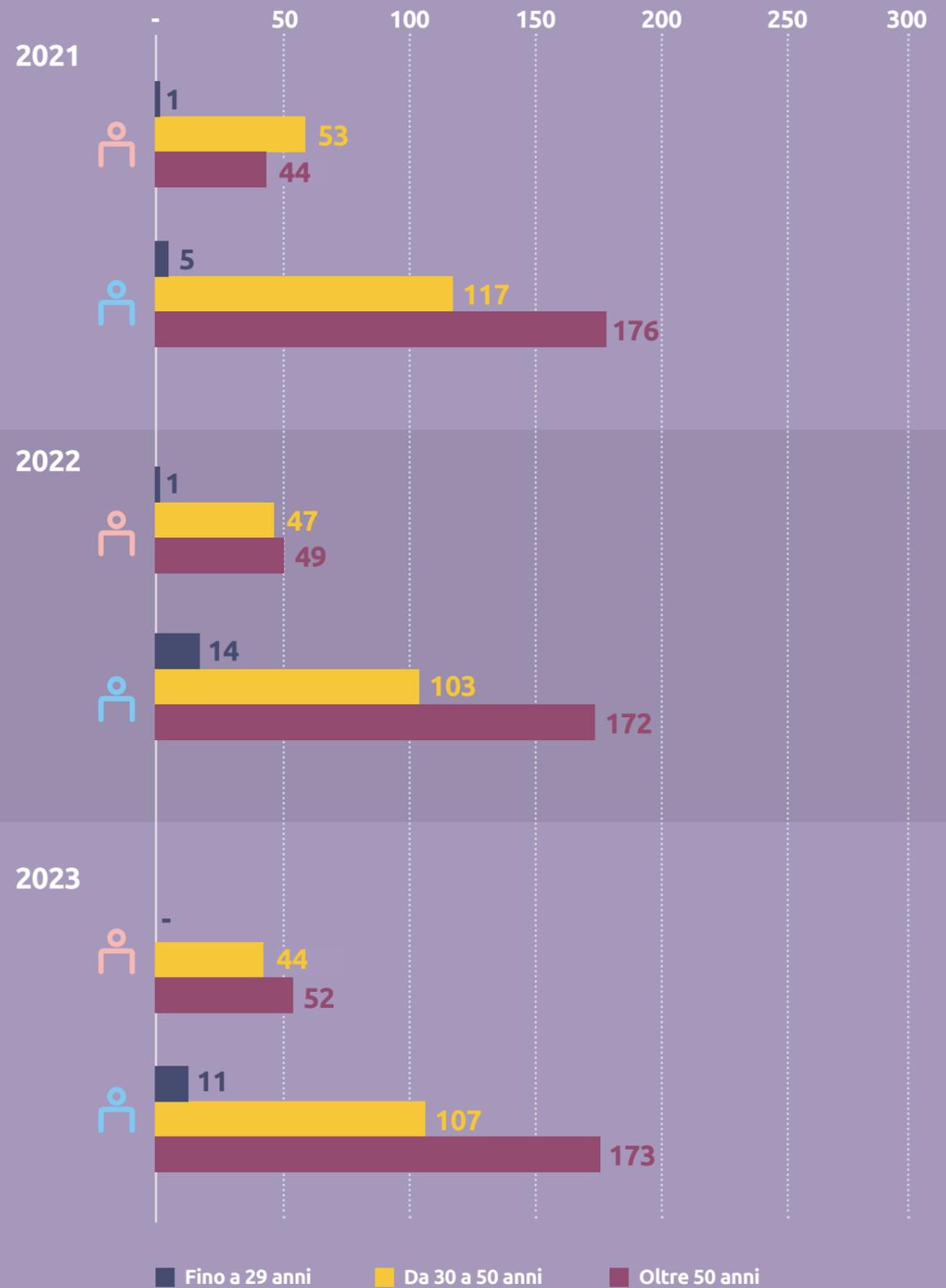
	2021		2022		2023	
<b>Ore medie di formazione per categorie dipendenti</b>						
Dirigente	-	2,0	-	39,5	-	4,0
Quadri	10,0	15,8	25,0	28,5	17,8	29,3
Impiegati	13,9	15,6	8,3	8,3	10,4	17,0
Operai (a tempo indeterminato)	8,0	34,9	11,0	5,3	8,0	16,0
Operai (a tempo determinato)	-	1,5	-	0,4	2,5	8,7
Totale	12,0	29,1	9,2	6,1	9,9	15,9

# PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITÀ

Dipendenti per categoria e per genere



Dipendenti per fascia di età/per genere



# COMUNITÀ LOCALI



## PROGETTI DI EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Pianeta Clara è lo storico programma di educazione alla sostenibilità promosso dall'azienda e rivolto gratuitamente a tutte le scuole dei comuni serviti, dalle materne alle superiori, con incontri, laboratori, attività creative, visite guidate, iniziative a premi. Negli ultimi anni Pianeta Clara ha coinvolto mediamente ogni anno oltre 7mila studenti di ogni età, portando in aula i temi legati alla corretta gestione dei rifiuti, allo sviluppo sostenibile, all'economia circolare, alla conservazione delle risorse, all'educazione civica e culturale.



## INIZIATIVE ECOLOGICHE VOLONTARIE

L'azienda è attiva nel sostegno a gruppi e associazioni di volontariato ambientale nella realizzazione di iniziative ecologiche finalizzate a pulire dai rifiuti aree urbane, parchi, spiagge o altri luoghi oggetto di abbandoni. Clara offre in particolare il supporto tecnico-operativo fornendo alle associazioni sacchi e strumenti per la raccolta e occupandosi del ritiro e dello smaltimento dei rifiuti intercettati dai volontari. Il sostegno alle iniziative di pulizia del territorio è un riconoscimento della grande valenza ambientale, educativa e sociale di questa attività.



## RELAZIONI CON GLI UTENTI

Clara è attenta alle relazioni con gli utenti, che rappresentano i suoi principali interlocutori. In ogni comune socio è presente uno sportello utenza, dove è possibile svolgere pratiche relative al proprio contratto. Alcuni sportelli forniscono anche il servizio di consegna, ritiro o sostituzione dei contenitori per la raccolta porta a porta. Sono inoltre attivi lo sportello telefonico, che risponde al numero verde 800-881133, e alcuni portali web specifici, raggiungibili dal sito clarambiente.it, per richiedere servizi a domicilio, segnalare mancate raccolte, eseguire on line pratiche relative alla tariffa rifiuti, presentare reclami. È disponibile infine la app Junker, che consente agli utenti di avere sempre a portata di mano sul proprio smartphone tutte le informazioni riguardanti i servizi attivi nella propria zona, oltre alla possibilità di riconoscere un rifiuto tramite il codice a barre e ricavarne le istruzioni sul corretto smaltimento, fino alla funzione di fotosegnalazione dei rifiuti abbandonati, che consente di inviare segnalazioni geolocalizzate in modo che Clara possa prenderle in carico e gestirle in modo rapido ed efficace.



## SERVIZI PER UTENZE PARTICOLARI

Clara mette a disposizione un servizio di raccolta di pannolini, pannoloni ed ausili sanitari, riservato alle famiglie con bambini fino a 3 anni di età o con persone che a causa delle proprie condizioni di salute utilizzano continuativamente questo tipo di ausili. Il servizio viene fornito senza costi aggiuntivi alle utenze coinvolte, previa autocertificazione della motivazione.



## RACCOLTA DEGLI INDUMENTI USATI

Pianeta Clara è lo storico programma di educazione alla sostenibilità promosso dall'azienda e rivolto gratuitamente a tutte le scuole dei comuni serviti, dalle materne alle superiori, con incontri, laboratori, attività creative, visite guidate, iniziative a premi. Negli ultimi anni Pianeta Clara ha coinvolto mediamente ogni anno oltre 7mila studenti di ogni età, portando in aula i temi legati alla corretta gestione dei rifiuti, allo sviluppo sostenibile, all'economia circolare, alla conservazione delle risorse, all'educazione civica e culturale.



## CLARA PER IL SOCIALE

Per creare opportunità lavorative rivolte a persone svantaggiate e diversamente abili, Clara ha scelto di avvalersi di cooperative sociali come fornitori per alcuni servizi. Nel 2023 Clara ha collaborato con 6 cooperative sociali, tutte con sede in Emilia-Romagna. Tra i compiti affidati alle cooperative rientrano lo svolgimento di servizi per conto di Clara, come spazzamento manuale, svuotamento cestini, pulizia dei mercati, oltre ad attività di educazione ambientale e animazione territoriale.

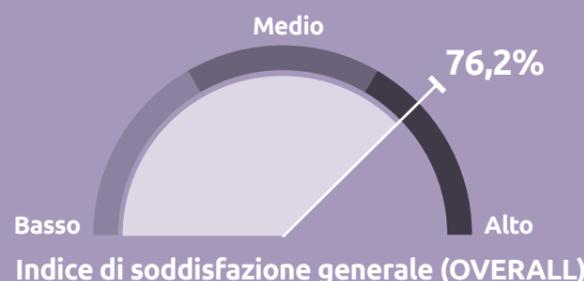


## CUSTOMER SATISFACTION

La misurazione della soddisfazione delle utenze domestiche e non domestiche di Clara rispetto ai servizi offerti rientra nell'ottica di relazione con gli utenti e i cittadini che da sempre guida la nostra azienda. Per questo commissioniamo annualmente analisi di rilevazione della customer satisfaction, tramite questionari somministrati ad un campione rappresentativo del bacino di Clara per tipologia di utenza (domestica e non domestica), area territoriale, età, genere, composizione del nucleo familiare.



### Indici di soddisfazione indagine 2024





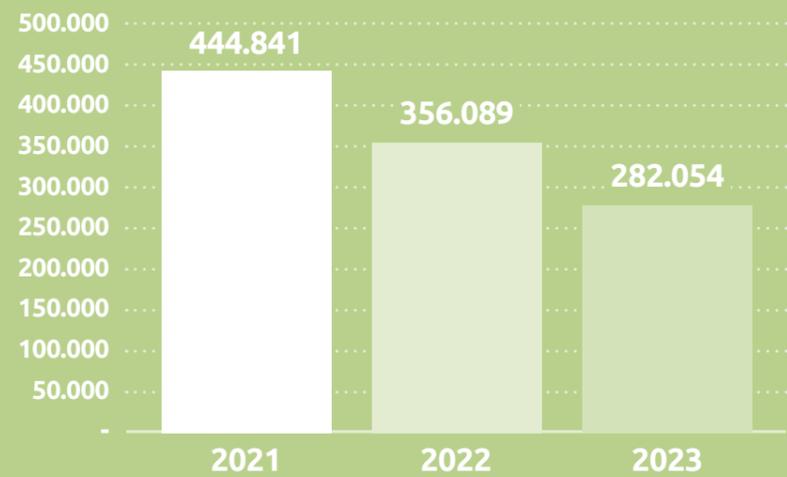
**TEMI  
AMBIENTALI**



## ENERGIA



Energia elettrica  
totale acquistata (kwh)



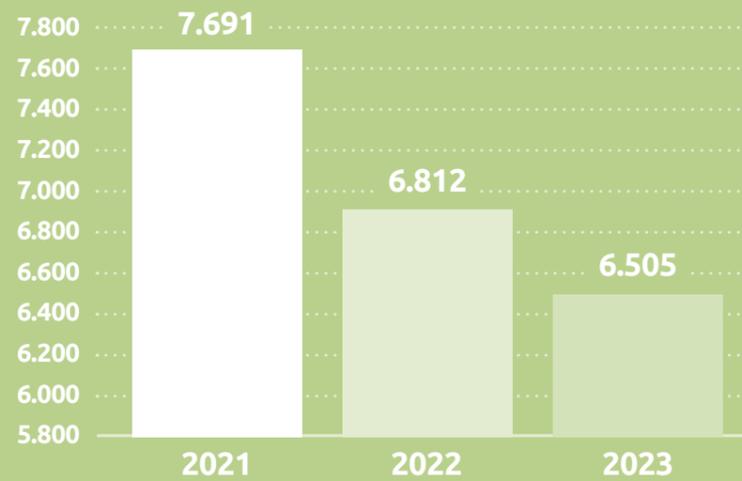
-20,8%



## ACQUA



Consumi idrici (mc)



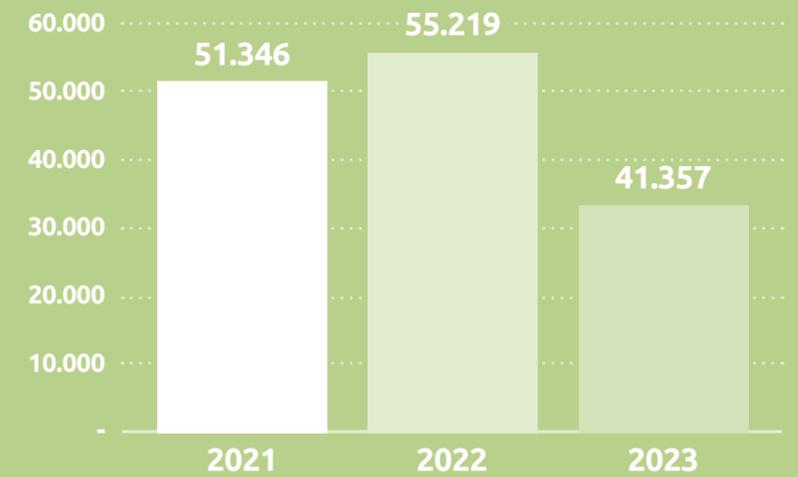
-4,7%



## EMISSIONI



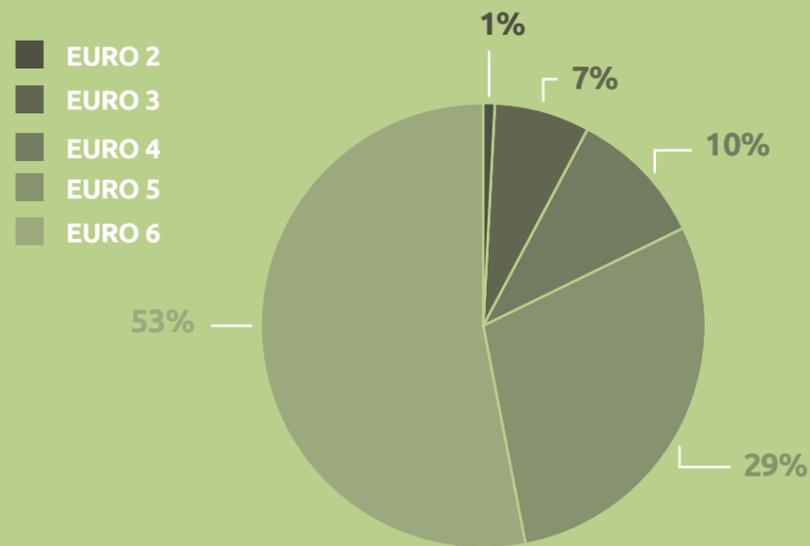
Consumi metano  
per riscaldamento (smc)



-25,1%



Percentuale parco mezzi (2023)



Numero autoveicoli/ carburante	2021	2022	2023	% 2023
Diesel	199	208	206	93,21%
GPL/benzina	7	8	7	3,17%
Metano/benzina	8	8	7	3,17%
Diesel/metano	1	1	-	0,00%
Benzina	-	-	1	0,45%
	215	225	221	100,00%

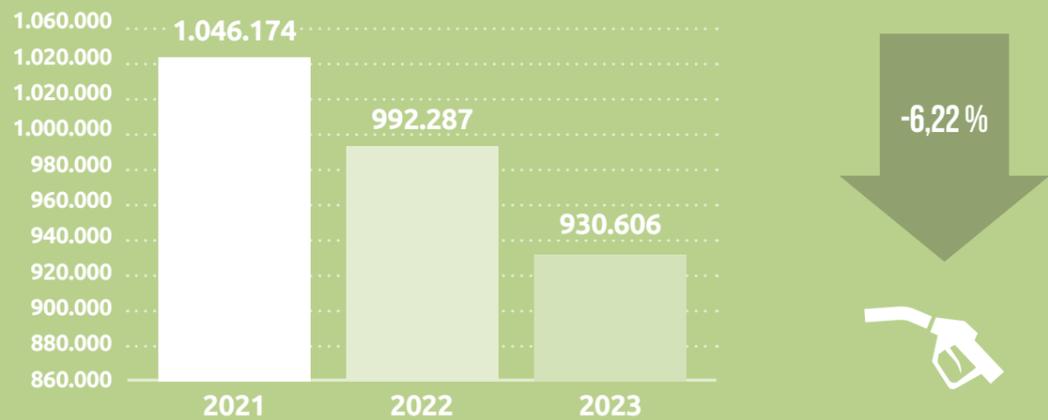
Benzina acquistata (litri)



GPL acquistata (litri)



Diesel acquistato (litri)

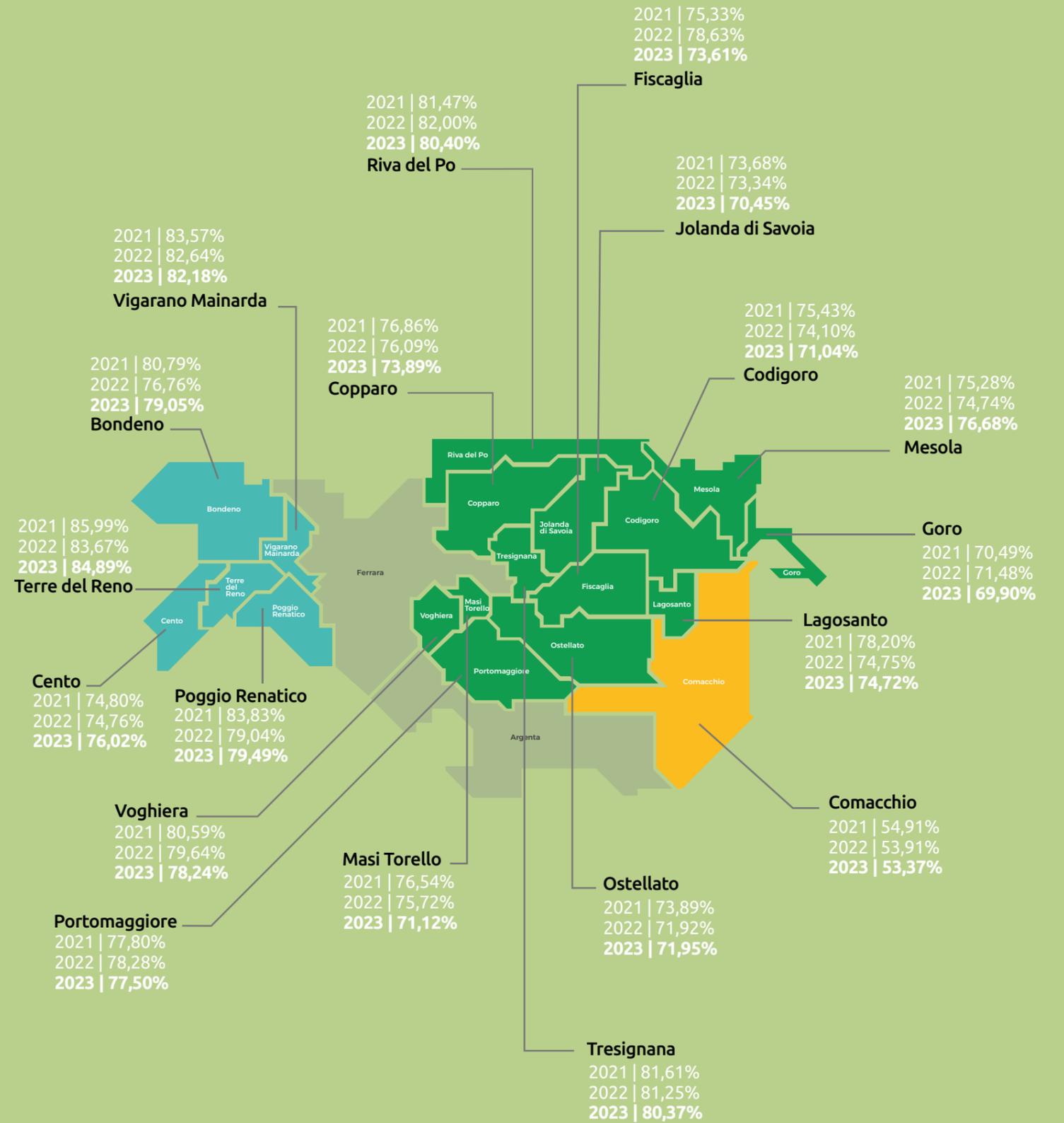


Metano acquistato (mc)



## Raccolta rifiuti anno 2023

	QUANTITÀ (ton)	kg/ab	% sul totale
Abbigliamento	791,12	4,17	0,68%
Batterie e accumulatori	62,24	0,33	0,05%
Carta e cartone (e imballaggi)	10.164,56	53,64	8,74%
Compostaggio domestico	3.622,50	19,11	3,12%
Filtri dell'olio	2,08	0,01	0,00%
Gas in contenitori a pressione	3,46	0,02	0,00%
Imballaggi in materiali misti	8.828,24	46,58	7,59%
Imballaggi in plastica	34,33	0,18	0,03%
Legno (e imballaggi)	2.929,18	15,46	2,52%
Medicinali	14,22	0,08	0,01%
Metallo	278,31	1,47	0,24%
Oli e grassi	85,41	0,45	0,07%
Pneumatici	81,79	0,43	0,07%
RAEE	965,84	5,10	0,83%
Residui della pulizia stradale	1.913,69	10,10	1,65%
Rifiuti biodegradabili	36.393,88	192,04	31,30%
Rifiuti ingombranti	4.563,12	24,08	3,92%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	2.243,95	11,84	1,93%
Toner per stampa esauriti	11,55	0,06	0,01%
Rifiuti contenenti mercurio	5,28	0,03	0,00%
Vernici, inchiostri, adesivi, resine e solventi	71,65	0,38	0,06%
Vetro (e imballaggi)	8.665,88	45,73	7,45%
<b>TOTALE RACCOLTA DIFFERENZIATA</b>	<b>81.732,27</b>	<b>431,28</b>	<b>70,29%</b>
Rifiuti urbani non differenziati	34.543,00	182,27	29,71%
<b>TOTALE RIFIUTI URBANI</b>	<b>116.275,27</b>	<b>613,55</b>	<b>100,00%</b>





**TEMI  
ECONOMICI**



# GESTIONE ECONOMICA DELL'IMPRESA

	2021	2022	2023
Vendita prodotti/prestazioni	49.317.817	50.308.541	54.559.955
Contributi c/ esercizio incentivi ATERSIR rd bacino ex AREA EST	207.252	169.404	131.826
Contributi c/ esercizio incentivi ATERSIR rd bacino ex AREA OVEST	57.878	12.735	5.083
Contributi Coreve			117.500
<b>Valore economico generato VEG</b>	<b>49.582.947</b>	<b>50.490.680</b>	<b>54.814.364</b>
Fornitori Costi operativi esterni per consumo materiale	2.160.422	2.201.154	2.476.089
Fornitori Altri costi operativi esterni e sevizi	29.008.573	29.003.986	33.231.489
Risorse Umane Costi per il personale	16.612.730	17.175.546	17.576.573
Banche e altri finanziatori Oneri finanziari	625.413	600.431	724.006
Pubblica Amministrazione Imposte	225.485	379.415	326.425
<b>Valore economico distribuito VED</b>	<b>48.632.632</b>	<b>49.360.532</b>	<b>54.334.582</b>
<b>Valore economico trattenuto VET</b>	<b>950.324</b>	<b>1.130.148</b>	<b>479.782</b>

## ROE NETTO (RETURN ON EQUITY)

	2021	2022	2023
Utile (perdita) esercizio	47.012	431.473	269.449
TOTALE PATRIMONIO NETTO	3.088.950	3.520.419	3.789.870
ROE Netto	1,52%	12,26%	7,11%

## INDICE DI INDEBITAMENTO A LUNGO TERMINE

	2021	2022	2023
Passività a medio-lungo termine	4.820.846	3.611.842	2.433.730
Totale Capitale di finanziamento	42.531.212	35.177.837	35.879.222
Indice di Indebitamento a lungo termine	11,33%	10,27%	6,78%

## INDICE DI COPERTURA DELLE IMMOBILIZZAZIONI CON PATRIMONIO NETTO

	2021	2022	2023
TOTALE PATRIMONIO NETTO	3.088.950	3.520.419	3.789.870
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	10.772.217	10.014.802	11.961.764
Copertura immobilizzazione con patrimonio netto	28,68%	35,15%	31,68%

## MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE ECONOMICA E DELLA SOLIDITÀ FINANZIARIA

Obiettivo	Performance rendicontata	Formula	2021	2022	2023
Aumento dei ricavi	Ricavi (€)	Ammontare ricavi prodotti e servizi (al netto dei contributi e degli altri ricavi)	49.317.817	50.308.541	54.559.955
Aumento del valore aggiunto	Valore aggiunto (€)	Ricavi operativi (al netto dei costi operativi esterni)	19.714.450	20.123.592	21.960.931
Monitoraggio dei costi di produzione	Costi della produzione (€)	Ammontare costi operativi (relativi a materia ed altri costi operativi esterni)	49.652.499	50.087.728	54.791.234
Aumento dei ricavi relativi ai processi di filiera	Proventi CONAI (€)	Somma dei PROVENTI CONAI (corrispettivi riconosciuti per attivazione vendita differenziata che poi producono delle frazioni)	2.610.624	2.610.483	2.859.966

«La finalità dell'impresa è il successo sostenibile, il soddisfacimento di condizioni in grado di migliorare gli impatti ambientali e sociali dei servizi erogati dall'azienda ai cittadini e alle comunità del territorio, perseguendo l'equilibrio economico finanziario con la creazione di valore a lungo termine nell'interesse degli azionisti e degli stakeholders.

Gli Organi sociali dell'impresa ed il board in particolare hanno la responsabilità di attuare processi di indirizzo strategico e supervisione, oltre ad un assetto organizzativo, idonei ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso la gestione dei rischi e delle opportunità e un adeguato sistema di controllo interno. Le informazioni contenute in questo documento diventano la strategia per affrontare gli anni futuri.

Il Contratto di Bacino, le sfide ambientali e la partecipazione all'evoluzione dei nostri territori, l'accompagnamento ad un migliore equilibrio tra necessità di servizio e virtù ambientali segneranno il ritmo del percorso di Clara, nella sua crescita e nel suo rappresentarsi come riferimento per la Provincia di Ferrara.»

L'amministratore Unico  
**Annibale Cavallari**

Il Direttore Generale  
**Alfredo Amman**

