

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2022

INDICE

Lettera agli Stakeholder	3
La nostra Identità	5
La nostra storia: chi siamo	6
Il nostro settore e i mercati di riferimento	8
La nostra mission e i nostri valori	10
La nostra governance	12
La sostenibilità per Unifarm	15
Analisi di Materialità	16
La responsabilità economica e di governance per Unifarm	20
La performance economica	21
L'anticorruzione	23
La responsabilità ambientale di Unifarm	24
Consumo di energia ed emissioni	26
Gestione dei rifiuti	32
La responsabilità sociale di Unifarm	38
Le nostre persone	39
Benessere e crescita dei dipendenti	41
Formazione	43
Diversità e pari opportunità	46
Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro	48
La qualità dei servizi e l'attenzione al cliente	53
Salute e sicurezza dei clienti	58
Credits & More	60
ESG Digital Governance	61
Nota Metodologica	62
GRI Content Index	64



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

È con grande entusiasmo e un profondo senso di responsabilità che vi presentiamo **il primo Bilancio di Sostenibilità** per l'anno **2022**, un documento che simboleggia un importante traguardo per Unifarm e pone le basi per un ulteriore sviluppo del nostro futuro aziendale. Questo bilancio rappresenta il culmine di un anno di lavoro importante, durante il quale abbiamo profondamente analizzato e migliorato i nostri processi e le nostre politiche, sempre con l'obiettivo di promuovere un **impatto positivo** sull'ambiente e sulla società.

Fondata nel 1970, la nostra azienda ha attraversato varie fasi di crescita e trasformazione, diventando **una realtà di riferimento** nel settore della distribuzione farmaceutica. Nel corso degli anni abbiamo costantemente ampliato l'offerta di prodotti e servizi, sempre con un occhio di riguardo verso l'innovazione e la qualità. Il nostro impegno per il

benessere della comunità e l'attenzione verso Soci e clienti sono stati, e rimangono, i pilastri fondamentali su cui abbiamo costruito la nostra **storia di successo**.

Il 2022 è stato un anno di significative sfide e opportunità. Abbiamo prolungato i nostri sforzi su diverse **aree chiave**, tra cui il sistema dei trasporti, attraverso lo sviluppo del sistema di riordino automatico per le Farmacie "S.A.R.A.", l'ottimizzazione della gestione delle scorte con il gestionale "Relex" e l'adozione di software per l'analisi dei volumi trasportati. Questi sistemi, unitamente alla pratica dei Transfer Order che da anni Unifarm offre alle Industrie Fornitrici e alle Farmacie, permettono di ridurre il numero di trasporti e di migliorare significativamente l'impatto ambientale. Queste aree riflettono la nostra volontà di **operare in modo etico e responsabile** e dimostrano il nostro desiderio di essere un esempio di buone pratiche in un settore che invece vede nell'aumento

del numero di consegne o nella pratica degli ordini diretti una leva competitiva.

In particolare, l'indagine *"Reverse Audit 2023: l'industria valuta la distribuzione"* ha verificato l'efficacia delle nostre politiche di integrità e trasparenza che hanno permesso di instaurare una **fiducia** solida con i nostri stakeholder e di posizionarci come leader etico nel settore della distribuzione farmaceutica, ponendo Unifarm come partner riconosciuto ed affidabile.

Unifarm pone costante attenzione al **benessere** e alla **sicurezza** dei propri dipendenti. Inoltre è massima la vigilanza riguardo al tema della **sicurezza ambientale**.

L'essenza del nostro ruolo nella filiera farmaceutica va oltre la mera fornitura di prodotti. La nostra visione è quella di essere non solo un punto di riferimento per la qualità, ma anche per il nostro approccio nel campo della **sostenibilità**. Ciò si traduce

in un investimento costante nella ricerca di soluzioni che possano migliorare le nostre performance e mitigare i nostri impatti.

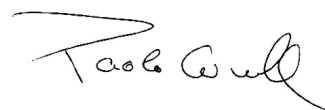
La vostra collaborazione, i feedback e il sostegno sono fondamentali per noi. Vi invitiamo a leggere il nostro Bilancio di Sostenibilità e a condividere opinioni e suggerimenti. Solo attraverso un dialogo aperto e costruttivo possiamo continuare a crescere e migliorare nel nostro impegno verso una visione sempre più integrata.

Ringraziandovi per la vostra costante fiducia, ci auguriamo di proseguire insieme in questo importante viaggio verso un futuro più sostenibile.

Cordialmente,

Il Presidente del Consiglio d'Amministrazione

Dott. Paolo Cainelli



La nostra identità

unifarm

LA NOSTRA STORIA: CHI SIAMO

Fondata nel 1970 come Unione Farmacisti Trentino-Alto Adige, Unifarm rappresenta oggi una realtà consolidata nel panorama italiano della **distribuzione farmaceutica**. Sviluppata come Società per Azioni con sede principale a Trento, ha attraversato oltre cinque decenni di storia, trasformandosi da una realtà regionale in una presenza significativa a livello nazionale, estendendo i suoi servizi a farmacisti di Trentino-Alto Adige, Veneto, Liguria, Toscana e Sardegna.

Scopo dell'attività di Unifarm è la salvaguardia dell'indipendenza economica e professionale del farmacista. Per questo Unifarm si propone non come mero distributore, ma come **partner del farmacista**, sviluppando e fornendo alla farmacia un **pacchetto completo di servizi e strumenti** che vanno dalla contabilità alla tariffazione delle ricette, dalla fornitura e assistenza del software gestionale a sistemi di riordino automatico all'avanguardia che permettono di ottimizzare le scorte di magazzino e di ridurre il numero di consegne, razionalizzando i trasporti con effetti positivi sull'impatto ambientale. In questo Unifarm si pone come **azienda leader del settore** a livello nazionale, alla costante ricerca di miglioramento ed efficienza al servizio dei propri Soci, nell'ottica globale della sostenibilità.

Il modello che ci caratterizza e che, nel difficile contesto attuale, dimostra tutta la sua validità, è basato sulla **Fedeltà del Socio alla propria Società**, intesa come concentrazione verso di essa degli acquisti della Farmacia. Questo consente ad Unifarm di praticare alle farmacie le medesime condizioni, a parità di fedeltà, indipendentemente dalle dimensioni delle

stesse, con evidente vantaggio per le piccole farmacie nelle sedi disagiate in un'ottica "solidaristica".

Attenzione particolare è rivolta alle specificità dei vari territori in cui operiamo e alle diverse tipologie di farmacie: urbane, rurali, turistiche. Tale attenzione si è sempre espressa nella composizione dei Consigli d'Amministrazione succedutisi negli anni, che ha tenuto conto non tanto del peso dei pacchetti azionari, ma della **rappresentatività territoriale**. Questa attenzione si concretizza in un costante rapporto tra azienda e Soci attraverso personale a ciò specificamente dedicato e realizzando annualmente incontri con gruppi di Soci nei vari territori in cui Unifarm è presente per informarli delle attività e dei progetti aziendali e per raccogliere osservazioni, criticità, esigenze specifiche.

Questo rapporto stretto Unifarm-Soci ci ha permesso di essere aderenti ai cambiamenti che in questi oltre 50 anni il mondo della farmacia ha vissuto, raccogliendo la soddisfazione reciproca, la crescita e la **solidità** che oggi tutti ci riconoscono.

La **sostenibilità** è la nuova sfida che abbiamo scelto di integrare nel nostro percorso e si relaziona quotidianamente con le nostre attività. Siamo convinti che il tema rappresenti un aspetto essenziale non solo per il successo aziendale, ma anche per il benessere della comunità e dell'ambiente in cui operiamo. Attraverso pratiche integrate in ogni parte del business cerchiamo di creare un impatto positivo. Il nostro obiettivo è contribuire attivamente a un'idea di futuro che sappia combinare innovazione e responsabilità sociale d'impresa in un impegno concreto verso la salute e l'ambiente.



IL NOSTRO SETTORE E I MERCATI DI RIFERIMENTO

Unifarm si distingue come una realtà di rilievo nel settore della distribuzione farmaceutica, operando efficacemente sia nel campo pubblico che in quello privato. La nostra attività principale è la **distribuzione** di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici, un ambito in cui ci collochiamo come un interlocutore fondamentale nel circuito di distribuzione. L'ubicazione strategica all'interno della catena di fornitura ci posiziona come **un ponte essenziale** tra produttori e farmacie, assicurando così un flusso costante di prodotti indispensabili per la salute e il benessere della popolazione.

La gamma di prodotti e servizi che proponiamo rispecchia il nostro impegno verso l'eccellenza e l'efficacia. Disponiamo di un **assortimento ampio** e attentamente selezionato, per rispondere alle mutevoli esigenze del mercato: forniamo alle farmacie non solo prodotti, ma anche servizi vitali per ottimizzare la loro efficienza operativa, migliorando così sia le loro performance che la soddisfazione del cliente finale.

La nostra attività si concentra particolarmente nelle regioni del **Trentino-Alto Adige** e **Veneto**, dove siamo parte di una rete consolidata e sfruttiamo una profonda conoscenza delle specifiche esigenze locali che ci permette di fornire soluzioni personalizzate e di rispondere tempestivamente alle richieste dei clienti.



La catena di fornitura è cruciale per il nostro successo. Collaboriamo strettamente con case farmaceutiche, che ci approvvigionano dei prodotti che a nostra volta distribuiamo alle farmacie. Gestiamo questa catena con **rigore** per assicurare la massima **qualità, sicurezza e disponibilità** della merce. La relazione con i fornitori si basa su fiducia, trasparenza e cooperazione, elementi che riteniamo fondamentali per mantenere elevati standard qualitativi lungo l'intero flusso.

Le farmacie, situate a valle nella catena del valore, sono essenziali per assicurare che i prodotti giungano in maniera sicura ed efficiente ai consumatori finali. Il rapporto tra Unifarm e le farmacie è improntato a un costante scambio di informazioni e feedback, che ci permette di adeguare i servizi alle loro necessità in costante evoluzione e di contribuire al miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria sui territori.



ASSOCIAZIONI

Come attore rilevante nel settore della distribuzione farmaceutica, crediamo nell'importanza di partecipare attivamente a organizzazioni settoriali che promuovono standard elevati, innovazione e responsabilità sociale d'impresa. In questa direzione, la partecipazione all'Associazione Distributori Farmaceutici (ADF) riflette l'impegno verso la collaborazione e l'aggiornamento continuo nel settore. Attraverso questa associazione, siamo interlocutori di un dialogo permanente con altri attori del comparto, con cui condividiamo conoscenze, esperienze e best practices. Questa partecipazione è guidata dalla volontà di contribuire attivamente allo sviluppo di politiche e pratiche che possano portare un vantaggio all'intero settore, migliorando la qualità dei servizi e la sicurezza dei prodotti offerti ai consumatori. L'associazione è anche un punto di riferimento per discutere temi di particolare rilevanza, affrontare sfide comuni e identificare opportunità di crescita sostenibile. Attraverso la nostra partecipazione, promuoviamo standard di eccellenza, trasparenza e responsabilità, elementi fondamentali per il successo nel settore farmaceutico. La nostra attività all'interno dell'ADF ci permette inoltre di rimanere aggiornati sulle ultime tendenze del mercato, le innovazioni tecnologiche e le normative, assicurando che le nostre pratiche siano sempre all'avanguardia.



ECCELLENZA



TRASPARENZA



RESPONSABILITÀ



LA NOSTRA MISSION E I NOSTRI VALORI

Nel contesto della gestione dei temi materiali relativi all'etica del business e alla lotta alla corruzione, adottiamo una politica di **integrità** e **trasparenza**. Riconosciamo l'importanza di mantenere standard etici elevati e di combattere la corruzione in tutte le sue forme, sia all'interno sia nelle interazioni con i partner esterni. Questo impegno contribuisce a un impatto positivo sull'economia, l'ambiente e le persone, rafforzando la fiducia e il rispetto tra gli stakeholder e migliorando la reputazione.

Pur non avendo rilevato impatti negativi diretti legati alla corruzione nelle nostre operazioni, rimaniamo vigili nel prevenire potenziali rischi al fine di garantire che tutti i dipendenti e collaboratori siano informati e rispettino le leggi e le normative vigenti in materia di corruzione e comportamento etico.

Le policy aziendali in questo ambito si focalizzano sulla **prevenzione**, fornendo linee guida chiare e

supporto per aiutare i dipendenti a identificare e gestire situazioni che potrebbero portare a comportamenti non etici. Consideriamo la formazione e l'informazione costante sulle politiche e sulle pratiche anti-corruzione elementi fondamentali per mantenere una cultura di trasparenza e responsabilità. Monitoriamo e valutiamo le nostre attività per assicurare il mantenimento degli standard etici: ci impegniamo a rivedere periodicamente policy e procedure per assicurarci che siano in linea con le migliori pratiche e con gli standard legali.

In questo ambito consideriamo il feedback e le opinioni degli stakeholder come parte integrante del nostro approccio etico, assicurando che le azioni intraprese siano allineate alle aspettative e ai valori condivisi. Siamo per questo sempre aperti a miglioramenti continui e ad adattamenti delle nostre strategie.

Integrità e Responsabilità Aziendale

Il **Codice Etico** e il **Modello 231** sono elementi essenziali della nostra struttura di governance e della nostra cultura organizzativa. Questi documenti sintetizzano un impegno solido e incrollabile verso principi di **etica, legalità e responsabilità sociale**, costituendo la base su cui si fonda ogni azione e decisione aziendale.

Attraverso il Codice Etico, delineiamo un quadro di principi e norme di condotta che sottolineano l'importanza vitale della trasparenza, dell'integrità e del rispetto per i diritti umani e ambientali. Il Codice è progettato per orientare tutti i membri dell'azienda, sia dipendenti che collaboratori, nelle loro attività quotidiane, stimolando la creazione di un ambiente lavorativo caratterizzato da **rispetto reciproco e integrità morale**. Affrontando temi come la gestione dei conflitti di interesse e la prevenzione della corruzione, il Codice evidenzia come l'etica sia una componente intrinseca in ogni ambito del nostro operato enfatizzando i principi di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto per la dignità individuale. Riconoscendo il valore centrale delle Farmacie associate, rispondiamo in modo mirato alle esigenze specifiche dei Soci Farmacisti e delle Farmacie clienti. Le norme riflettono anche l'obiettivo di bilanciare la competitività di mercato con il rispetto delle normative in materia di concorrenza, enfatizzando l'utilizzo delle risorse nell'ottica di una responsabilità sociale estesa e della tutela ambientale.

Il documento è strutturato in diverse sezioni, che coprono principi etici generali, principi etici nella governance aziendale, nelle relazioni con il personale e nei rapporti con terzi, ed è arricchito da un sistema sanzionatorio e disciplinare ben definito. Viene attribuita grande importanza alla **selezione e gestione del personale**, alla **sicurezza sul lavoro** e alla **protezione dell'ambiente**. Il Codice pone inoltre l'accento sulla **parità di genere** e sul rispetto della

dignità personale in ogni relazione interna ed esterna, vietando esplicitamente qualsiasi forma di discriminazione.

Il Modello 231, d'altra parte, offre un quadro dettagliato per la **prevenzione** di reati aziendali e rispecchia il nostro approccio proattivo alla responsabilità amministrativa e legale, in conformità con il Decreto Legislativo n. 231/2001. Una componente cruciale del Modello 231 è l'Organismo di Vigilanza (OdV), che ha il compito di monitorare e valutare l'efficacia del modello stesso al fine di prevenire reati quali corruzione, frode, e altri comportamenti illeciti e opera in maniera indipendente e imparziale, assicurando un **controllo** efficace sul rispetto delle procedure e dei protocolli stabiliti. Un'ulteriore caratteristica è la sua **dinamicità**: aggiornamenti e revisioni periodiche assicurano che rimanga in linea con le mutevoli normative legislative e le necessità operative dell'azienda. Il Modello 231 non è solo uno strumento di conformità legale, ma rappresenta un elemento chiave nella strategia di governance, enfatizzando l'importanza di una cultura organizzativa basata sulla legalità, trasparenza e responsabilità. Attraverso la sua adozione, dimostriamo il nostro impegno in questa direzione, rafforzando la fiducia degli stakeholder e contribuendo a una gestione aziendale rispettosa delle normative.

Il Codice Etico e il Modello 231 sono per noi gli strumenti principali su cui costruire una **cultura aziendale sostenibile** e, attraverso il loro rispetto e attuazione, testimoniamo una visione orientata non solo verso il successo economico, ma anche verso la responsabilità sociale. Questo orientamento contribuisce a rafforzare la fiducia e la credibilità nei confronti dei clienti, fornitori e della comunità in generale, essendo un esempio di come le pratiche etiche possano essere integrate con successo nella strategia aziendale.



LA NOSTRA GOVERNANCE

GRI 2-9 — Struttura e composizione della governance

	Numero				Percentuale			
	Donne	Uomini	Altro	Totale	Donne	Uomini	Altro	Totale
Numero totale di membri	3	10	0	13	23,07%	76,92%	0,00%	100,00%
Membri non esecutivi	2	8	0	10	15,38%	61,53%	0,00%	76,92%
Membri esecutivi	1	2	0	3	7,69%	15,38%	0,00%	23,07%
Membri con requisito di indipendenza	3	10	0	13	23,07%	76,92%	0,00%	100,00%
Membri con competenze importanti riguardo agli impatti dell'organizzazione	3	10	0	13	23,07%	76,92%	0,00%	100,00%

Il nostro Consiglio di Amministrazione si distingue per una **struttura attentamente calibrata**, che rispecchia la diversità delle aree in cui l'azienda opera, specificatamente Trentino, Alto Adige e Veneto. Questa composizione geograficamente inclusiva garantisce una rappresentanza equilibrata dei diversi territori e permette anche di integrare nel CdA una varietà di prospettive e competenze che sono radicate nelle realtà locali.

All'interno del Consiglio, tale caratteristica assicura che le decisioni prese siano informate dalle esigenze e dalle **specificità di ciascuna area**, consentendo di affrontare in modo più efficace le sfide locali e di capitalizzare le opportunità regionali. La presenza femminile del 23,07% è un chiaro segnale del nostro impegno verso la promozione di una maggiore parità di genere all'interno della struttura di governance, un approccio che non solo favorisce l'equità, ma arricchisce anche le discussioni e le decisioni con diverse prospettive di genere. In generale, consideriamo la diversità, in termini di rappresentanza geografica e di genere, come un punto di forza, che contribuisce alla nostra capacità di comprendere e servire meglio le comunità in cui operiamo.

La durata triennale dei mandati offre un equilibrio tra stabilità e rinnovamento, consentendo un'evoluzione continua in linea con le mutevoli dinamiche aziendali e di mercato. Nella nostra struttura di governance, il Consiglio di Amministrazione gioca un ruolo preminente, garantendo che le decisioni aziendali siano prese con un occhio attento alle esigenze dei Soci e in linea con gli obiettivi strategici dell'azienda. Presieduto da Paolo Cainelli, il Consiglio è composto da un gruppo selezionato di professionisti, scelti tra i Soci o i legali rappresentanti di persone giuridiche socie, in base alle determinazioni dell'Assemblea dei Soci. Questo processo di selezione assicura che il Consiglio sia **rappresentativo** della base societaria e che possieda le **competenze** necessarie per guidare l'azienda attraverso le sfide del settore farmaceutico.

Il ruolo del Collegio Sindacale e della società di revisione è altrettanto essenziale. L'organo di controllo verifica la conformità del Gruppo alle normative vigenti e ai principi di corretta amministrazione. La sua attività include l'esame dell'adeguatezza della struttura organizzativa, amministrativa e contabile, assicurando che i processi interni funzionino in modo efficace e che l'indipendenza dei revisori esterni sia mantenuta: un aspetto importante per mantenere la fiducia degli stakeholder e per garantire che l'azienda operi secondo gli standard più elevati di etica e trasparenza. Anche per questo è importante sottolineare che il presidente del Consiglio, Paolo Cainelli, non è un alto dirigente di Unifarm. Questa separazione tra le funzioni di governance e quelle operative è una pratica all'avanguardia che aiuta a prevenire i conflitti di interesse e assicura che le decisioni del Consiglio siano prese nell'interesse a lungo termine dell'azienda e dei suoi stakeholder. La gestione indipendente e imparziale del Consiglio è un pilastro fondamentale della nostra strategia e dimostra il nostro impegno verso una conduzione aziendale responsabile e sostenibile.



Nel 2022 il Consiglio di Amministrazione di Unifarm ha tenuto 13 riunioni, con un tasso di partecipazione medio del 89%.

Questo elevato livello di partecipazione riflette l'impegno e la dedizione dei membri del CdA nell'esercitare la loro responsabilità di governance. Le frequenti riunioni dimostrano un approccio proattivo e dinamico alla gestione aziendale, con un focus costante sull'adattamento e sulla risposta alle sfide del settore e del mercato. Questa attività regolare e l'alta partecipazione sono fondamentali per garantire una leadership efficace e per sostenere le decisioni strategiche dell'azienda.

Conformità e Qualità

Nel 2022 abbiamo continuato a distinguerci per la **conformità** alle normative vigenti, un aspetto fondamentale per mantenere la fiducia dei nostri clienti e la nostra reputazione nel settore farmaceutico. Durante l'anno, non abbiamo registrato alcun caso di non conformità significativa alle leggi e ai regolamenti, un risultato che testimonia l'efficacia delle politiche di compliance e la nostra dedizione a una gestione aziendale etica e responsabile.

La nostra attività di distribuzione intermedia del farmaco ad uso umano è regolata da un sistema normativo dettagliato e complesso. Le principali normative di riferimento sono il D. Lgs. 219/2006 e le Norme di buona distribuzione del 1999. Queste normative stabiliscono i requisiti per il rilascio e il mantenimento delle autorizzazioni necessarie per operare nel settore, garantendo la sicurezza e l'efficacia dei prodotti lungo tutta la catena di distribuzione.

Il **Sistema di Gestione della Qualità** copre molti aspetti della nostra attività, dalla gestione dei locali e delle strutture fino alla formazione del personale, dalla definizione di procedure scritte al tracciamento dettagliato di ogni operazione. Il suo

aggiornamento costante e la **verifica** tramite audit interni ed esterni ci permettono di garantire il rispetto dei requisiti regolatori e di adattarci rapidamente a eventuali cambiamenti normativi. La responsabilità della supervisione e dell'aggiornamento continuo del sistema in relazione alle normative vigenti è affidata ad un team incaricato di monitorare gli aggiornamenti normativi, garantendo che la nostra attività sia sempre in linea con le ultime evoluzioni legislative.

La nostra conformità normativa non si limita solo al rispetto delle leggi, ma si estende alla gestione proattiva dei rischi e all'implementazione di best practice in tutti gli ambiti della nostra attività, un approccio che ci ha permesso di costruire una solida **reputazione di affidabilità e di qualità** nel settore della distribuzione farmaceutica. Il successo nel mantenimento di alti standard di conformità è il risultato diretto di una cultura aziendale che mette al primo posto la sicurezza e la qualità.

L'importante risultato del 2022 è frutto di un **lavoro di squadra**, di una governance efficace e di una visione che vede nella conformità normativa il fondamento della nostra attività e del nostro successo.

La sostenibilità per Unifarm

unifarm



ANALISI DI MATERIALITÀ

In linea con i principi del reporting esplicita negli Standard GRI, Unifarm con il proprio management ha individuato una serie di temi prioritari per rendere conto ai propri stakeholder degli impegni in materia di sostenibilità.

L'analisi di materialità avviata da Unifarm ha preso avvio dalla scelta dei temi materiali, ossia dei temi riguardanti gli aspetti ESG ritenuti rilevanti, in termini di impatti, strategia e rischi per l'azienda e tutti i suoi stakeholders.

I temi presi in considerazione attraversano i tre aspetti chiave che definiscono l'identità ESG dall'azienda: responsabilità ambientale (E), responsabilità sociale (S) e governance (G).

Il processo di selezione dei temi materiali è stato condotto con il supporto e la consulenza di ESGeo che ha stilato una proposta di temi materiali secondo la seguente modalità. Si è provveduto ad analizzare i diversi temi materiali identificati dai principali competitor a cui si è aggiunta l'estrapolazione di possibili temi materiali provenienti da un database multisettoriale di aziende che realizzano il Report di Sostenibilità il cui campione di riferimento per Unifarm, è stato costruito sulla base di variabili quali:

- settore/industry di appartenenza;
- dimensione aziendale (in termini di fatturato e numero di dipendenti);
- paese/regione in cui esse operano.

Tali analisi, si sono concluse con l'individuazione e successiva approvazione da parte di Unifarm, di 8 temi, in linea con il business dell'azienda e in particolare con i rischi ESG a cui si espone il settore di riferimento.

Il monitoraggio della rilevanza dei temi materiali permette a Unifarm, di avere una chiave di lettura fondamentale al fine di interiorizzare i temi di sostenibilità in azienda e farne reali obiettivi strategici.

Una volta definita la rosa di temi materiali, ad essi sono stati associati specifici indicatori GRI Standard che consentiranno un presidio, sia in termini quantitativi che qualitativi, nel tempo. Questo consentirà di monitorare l'andamento di tali temi in un'ottica di miglioramento degli stessi, di comunicazione agli stakeholder e di volontà dell'azienda di perseguire obiettivi a lungo termine.

TABELLA TEMI MATERIALI INDIVIDUATI	
 GOVERNANCE TOPICS	Creazione di valore economico
	Etica del business e lotta alla corruzione
	Qualità dei Servizi
 ENVIRONMENTAL TOPICS	Gestione sostenibile dei rifiuti prodotti
	Riduzione dei consumi energetici
 SOCIAL TOPICS	Tutela del benessere e della sicurezza dei dipendenti
	Formazione, sviluppo e valorizzazione delle competenze del capitale umano
	Salute e sicurezza per la clientela

In linea con il principio di inclusività degli stakeholder, Unifarm ha avviato nel 2022 un processo di individuazione dei propri portatori di interesse definendoli come quei soggetti influenzati o che possono influenzare in modo significativo le attività

dell'azienda. Nei prossimi anni verrà messo a punto un meccanismo di stakeholder engagement più strutturato al fine di identificare i diversi livelli di priorità dei temi materiali individuati secondo le aspettative degli stakeholder esterni.

La strategia di Unifarm per la sostenibilità

La determinazione dei temi materiali ha rappresentato un processo strategico fondamentale per assicurare che la nostra attività sia allineata con gli **obiettivi di sostenibilità e responsabilità sociale**. Questo processo ci ha permesso di identificare e gestire gli impatti, sia attuali che potenziali, che possiamo avere sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi i diritti umani.

In questo percorso abbiamo adottato un approccio ad ampio spettro per identificare gli impatti. Siamo partiti da un'analisi dettagliata delle operazioni interne, nonché dei nostri rapporti commerciali esterni, per poi passare in rassegna studi di impatto ambientale, analisi di mercato e feedback dai dipendenti. Alla fine del processo abbiamo rilevato impatti significativi nelle aree della **gestione dei rifiuti**, del **consumo energetico** e delle **emissioni di gas serra**, oltre a questioni legate alla salute e sicurezza sul lavoro.

Il processo di prioritizzazione dei temi da rendicontare si è basato sulla significatività degli impatti. Questo ha significato valutare la loro scala, portata e reversibilità, utilizzando un mix di metodi qualitativi e quantitativi per assicurare che ogni impatto fosse valutato in modo equo e preciso. Gli impatti sono stati poi classificati in base alla loro rilevanza e urgenza, permettendoci di focalizzare le nostre risorse laddove possono essere più efficaci.

La determinazione dei temi materiali è stato un riflesso del nostro impegno verso la trasparenza e la responsabilità. Attraverso questo processo, siamo stati in grado di identificare non solo le aree in cui possiamo **migliorare**, ma anche quelle in cui possiamo

fare la differenza positiva. Questo ci permetterà di allineare strategicamente le nostre attività aziendali con gli obiettivi di sostenibilità, creando valore a lungo termine sia per la nostra organizzazione che per la società in generale.

Il tema della sostenibilità è profondamente sentito nella nostra visione aziendale e si manifesta in vari aspetti. Nella sfera della governance l'accento sulla creazione di valore economico, congiuntamente all'etica aziendale e alla lotta alla corruzione, rispecchia la volontà di operare con integrità e trasparenza. Questo impegno è complementare al nostro sforzo continuo per mantenere un alto standard nella qualità dei servizi, per rafforzare la fiducia e la soddisfazione del cliente.

Sul fronte ambientale la gestione dei rifiuti e la riduzione dei consumi energetici rappresentano due pilastri della nostra strategia, mirati a ridurre l'impronta ecologica delle nostre azioni e a promuovere la conservazione delle risorse naturali.

Infine, nel contesto sociale, poniamo una grande enfasi sulla sicurezza e sul benessere dei dipendenti, fornendo loro formazione e opportunità di crescita, per sviluppare un ambiente di lavoro che valorizzi e sfrutti appieno le competenze del capitale umano. Inoltre, ci impegniamo costantemente per assicurare la massima sicurezza e qualità nei nostri prodotti e servizi, garantendo così anche il benessere dei clienti.

Questo approccio dimostra la volontà di integrare pratiche sostenibili in ogni aspetto della nostra attività, bilanciando esigenze economiche, ambientali e sociali.



**VALORE
ECONOMICO**



**ETICA E LOTTA
ALLA CORRUZIONE**



**QUALITÀ DEI
SERVIZI**



**GESTIONE
SOSTENIBILE
DEI RIFIUTI
PRODOTTI**



**RIDUZIONE DEL
CONSUMO
ENERGETICO**



**BENESSERE E
SICUREZZA DEI
DIPENDENTI**



**FORMAZIONE,
SVILUPPO E
VALORIZZAZIONE**



**SALUTE E
SICUREZZA PER
LA CLIENTELA**

La responsabilità economica e di governance per Unifarm



unifarm

LA PERFORMANCE ECONOMICA

In Unifarm l'approccio alla creazione di valore economico si fonde con l'impegno nei confronti dell'ambiente, della società e del rispetto dei diritti umani. La nostra filosofia aziendale riconosce che gli impatti delle nostre attività si estendono ben oltre la sfera economica, toccando questioni ambientali e sociali di rilevanza.

Siamo consapevoli che alcuni aspetti del nostro business, come la gestione dei rifiuti e l'uso di risorse non rinnovabili, possono portare a impatti negativi. Per questo, abbiamo adottato **policy rigorose** per minimizzare questi effetti, promuovendo pratiche di acquisto sostenibile, investendo in tecnologie ecocompatibili e incoraggiando i dipendenti ad adottare pratiche lavorative virtuose.

In linea con la nostra missione di ridurre gli impatti negativi, ci concentriamo su iniziative mirate come l'efficientamento energetico e la riduzione dei rifiuti. Parallelamente, per amplificare gli impatti positivi, sviluppiamo prodotti e servizi innovativi.

Il monitoraggio costante attraverso indicatori chiave di prestazione è al centro della nostra strategia, al fine di tracciare l'efficacia delle azioni intraprese e di valutare i progressi verso obiettivi mirati a ridurre le emissioni e incrementare l'efficienza che sono periodicamente rivisti per garantire che le nostre azioni siano allineate con gli standard più elevati.

Riconosciamo l'importanza di un apprendimento continuo e l'integrazione delle lezioni apprese nelle nostre policy e procedure. Inoltre, l'interazione costante con gli stakeholder gioca un ruolo vitale nel plasmare la nostra strategia, offrendoci una prospettiva

più ampia e consentendoci di adattarci in modo più efficace alle esigenze del mercato e dell'ambiente.

I nostri dati finanziari evidenziano un **forte impatto economico nel settore**, con un valore economico generato di € 390.515.040. La maggior parte di questo valore deriva dai ricavi delle vendite, inclusi sia i prodotti finiti che i servizi. L'ampia gamma di proventi sottolinea la diversificazione delle fonti di reddito dell'azienda e la sua resilienza nel mercato.

Il valore economico distribuito, che ammonta a € 381.797.312, riflette un significativo reinvestimento nell'economia attraverso costi operativi, salari e benefit dei dipendenti e pagamenti a fornitori di capitale e imposte. Questo non solo dimostra la nostra capacità di sostenere un'ampia rete di stakeholder, ma anche il ruolo attivo nel contribuire al benessere economico delle comunità in cui operiamo.

L'investimento nella comunità, sebbene rappresenti una piccola frazione del valore economico distribuito, è un segnale del nostro impegno verso la responsabilità sociale. Ogni contributo, dalle donazioni volontarie al sostegno di infrastrutture comunitarie, ha un impatto significativo sul tessuto sociale e culturale delle comunità locali.

Infine, il valore economico trattenuto di € 8.717.728 indica una gestione finanziaria prudente e strategica. Questi fondi, in futuro, potrebbero essere utilizzati per ulteriori investimenti in innovazione, sviluppo sostenibile, e iniziative di miglioramento continuo, rafforzando ulteriormente la nostra posizione nel mercato e contribuendo alla nostra crescita a lungo termine.

GRI 201-1 – Valore economico direttamente generato e distribuito

	Valore	Percentuale
VALORE ECONOMICO GENERATO	€ 390.515.040,00	100,00%
Ricavi	€ 388.277.165,00	99,42%
Vendite nette (senza trasferimenti interni)	€ 384.859.918,00	
Ricavi dalla vendita di prodotti finiti	€ 0,00	
Ricavi dalla vendita di servizi o beni immateriali (es. energia elettrica)	€ 60.975,00	
Altri ricavi e proventi (senza trasferimenti interni)	€ 3.356.272,00	
Proventi finanziari (senza trasferimenti interni)	€ 2.237.875,00	0,57%
Proventi da partecipazioni (inclusi dividendi)	€ 2.042.290,00	
Altri proventi finanziari (inclusi interessi su crediti)	€ 195.585,00	
Totale Ricavi	€ 390.515.040,00	—
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€ 381.797.312,00	97,76%
Totale Costi operativi	€ 361.136.919,00	94,58%
Materiali, componenti di prodotti, strutture (senza trasferimenti interni)	€ 345.033.043,00	
Servizi (senza trasferimenti interni)	€ 13.317.838,00	
Costi per godimento di beni di terzi (senza trasferimenti interni)	€ 2.786.038,00	
Salari e benefit dei dipendenti	€ 16.778.813,00	4,39%
Totale salari (salari + importi pagati alle PA per conto dei dipendenti)	€ 16.778.813,00	
Totale benefit	€ 0,00	
Totale Pagamenti a fornitori di capitale	€ 2.171.363,00	0,56%
Dividendi a tutti gli azionisti (senza trasferimenti interni)	€ 1.332.537,00	
Interessi passivi (senza trasferimenti interni)	€ 838.826,00	
Pagamenti ai governi	€ 1.703.694,00	0,44%
Tasse (imposte su redditi e immobili) — NO DIFFERITE	€ 1.703.694,00	
Sanzioni a livello internazionale, nazionale e locale	€ 0,00	
Totale Investimenti nella comunità (solo effettivi, no impegni di spesa)	€ 6.523,00	0,00%
Donazioni volontarie	€ 1.212,00	
Contributi ad associazioni di beneficenza, ONG e istituti di ricerca	€ 5.311,00	
Investimento di fondi	€ 0,00	
Fondi a sostegno delle infrastrutture per la comunità, come strutture ricreative	€ 0,00	
Costi diretti dei programmi sociali, inclusi eventi artistici e ricreativi, sportivi	€ 0,00	
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	€ 8.717.728,00	2,23%

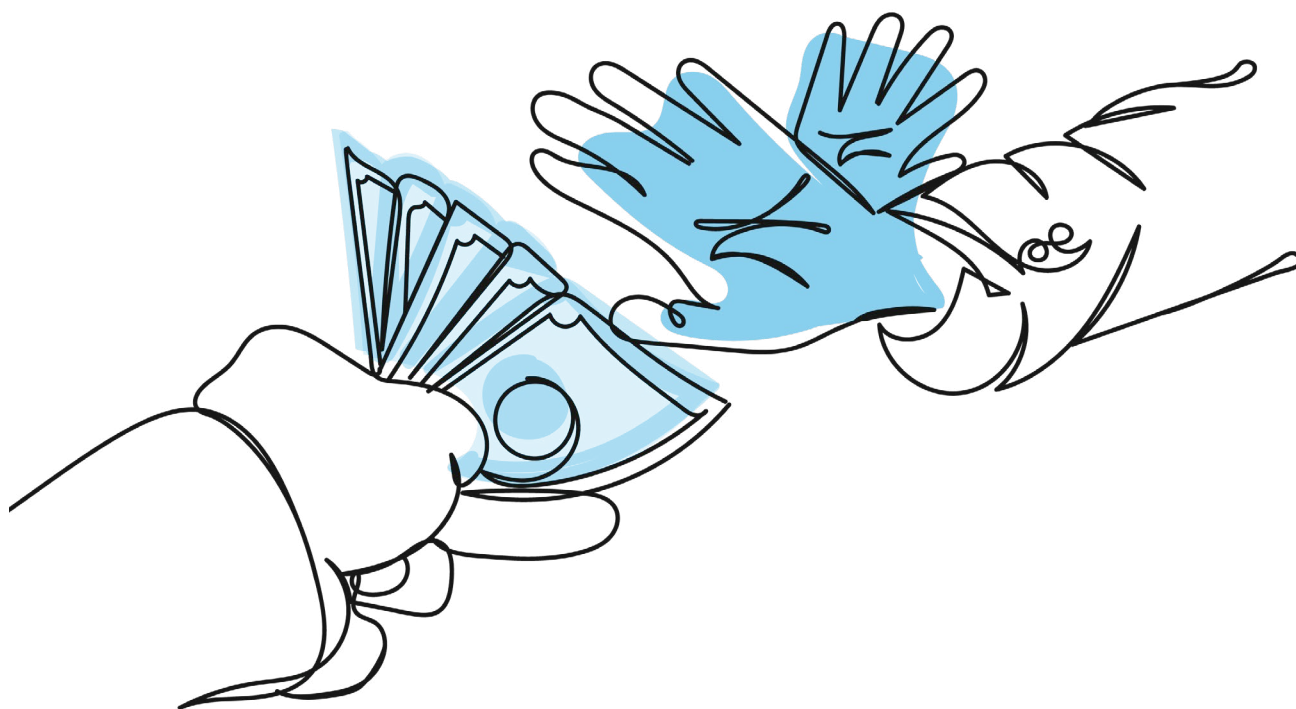
L'ANTICORRUZIONE

La lotta alla corruzione è una componente fondamentale della nostra strategia di sostenibilità aziendale, un impegno che si estende ben oltre il semplice rispetto delle normative, ma è radicato in un **sistema di governo** e di **controllo interno** che abbraccia tutti i livelli aziendali. Sappiamo che la corruzione può manifestarsi in varie forme, inclusa la concussione, l'ottenimento illecito di fondi pubblici, la corruzione in ambito privato, il peculato, e l'abuso d'ufficio. Per contrastare questi rischi, abbiamo implementato **procedure specifiche**, come la gestione degli approvvigionamenti, un rigoroso controllo della tesoreria, e un articolato sistema di compliance. Nonostante nel periodo di riferimento non siano state rilevate operazioni che presentassero rischi di corruzione, ciò non diminuisce l'importanza delle **azioni preventive** che abbiamo intrapreso: il

dato non deve essere interpretato come una mancanza di vigilanza, ma piuttosto come un risultato dell'efficace sistema di controllo interno che abbiamo implementato.

La nostra attenzione si concentra sulla costante valutazione e revisione delle politiche aziendali, sulla formazione dei dipendenti riguardo ai principi etici e legali, e sull'implementazione di procedure di controllo stringenti.

La trasparenza nelle pratiche di business e la chiara definizione di responsabilità e autorità interne contribuiscono a creare un ambiente in cui la corruzione non trova terreno fertile. L'attenzione verso l'integrità e l'onestà è una componente chiave della nostra identità e ci impegniamo a mantenerla attraverso la costante vigilanza e dedizione alla sostenibilità etica.



La responsabilità ambientale di Unifarm





Nel 2022, abbiamo programmato passi significativi verso l'ottenimento della certificazione **ISO 14001**, un traguardo fondamentale per sottolineare il nostro impegno verso la sostenibilità e la responsabilità ambientale. Nonostante al momento non siamo ancora in possesso di certificazioni in questo ambito, la scelta di iniziare questo percorso riflette la volontà di allineare le pratiche aziendali agli standard internazionali di gestione ambientale.

Il nostro progetto di certificazione è stato strutturato in due fasi principali. La prima, che si focalizza sulla compliance normativa per assicurare che tutte le operazioni rispettino le normative vigenti, si concluderà alla fine del 2023. La seconda si concentrerà poi sull'operatività effettiva del sistema di gestione ambientale. Il nostro obiettivo è di completare questa fase entro marzo 2024, portando a termine l'implementazione di un sistema che non solo rispetti le norme ambientali, ma che le integri profondamente nella cultura aziendale e nelle nostre operazioni quotidiane.

La decisione di muoverci in questa direzione non è stata presa alla leggera: la certificazione ISO 14001 non è solo un simbolo di conformità, ma un chiaro segnale del nostro desiderio di essere leader del settore anche in questo campo.

La nostra visione è quella di un'azienda che non solo rispetta l'ambiente, ma che lavora attivamente per migliorarlo. Con questo spirito, guardiamo con fiducia verso il completamento dell'iter della certificazione e oltre, impegnandoci a mantenere elevati standard nel nostro operato quotidiano.



CONSUMO DI ENERGIA ED EMISSIONI

Nel nostro percorso verso la sostenibilità, abbiamo adottato un approccio integrato per la gestione dei temi materiali relativi all'energia. Come azienda riconosciamo che mentre l'uso di energia non rinnovabile contribuisce alle emissioni di gas serra, i passi avanti verso l'**efficientamento energetico** e le **fonti rinnovabili** rappresentano opportunità significative per l'innovazione e la creazione di valore economico.

Per mitigare gli impatti negativi e massimizzare quelli positivi, abbiamo implementato politiche volte all'uso efficiente dell'energia e alla riduzione del consumo di fonti non rinnovabili. Questo impegno si è concretizzato in diverse iniziative, come l'installazione di **sistemi di illuminazione a LED** nei vari reparti e magazzini, che riducono il consumo energetico, i costi operativi e le emissioni di carbonio.

Nell'ambito del processo di monitoraggio e valutazione, ci siamo avvalsi di indicatori di performance chiave per misurare i progressi verso gli obiettivi prefissati, che includono la riduzione del consumo di energia e l'aumento dell'utilizzo di fonti rinnovabili. Questo approccio metodico permetterà di apportare miglioramenti continui e di adeguare le operazioni alle migliori pratiche del settore e alle aspettative degli stakeholder.



Le lezioni apprese nel corso di questo lavoro sono state fondamentali per rafforzare le politiche e le procedure operative presenti e future dell'azienda, dimostrando l'importanza dell'adattabilità e dell'innovazione. La partecipazione attiva e il dialogo

continuo con i nostri stakeholder hanno inoltre svolto un ruolo cruciale nel plasmare le nostre azioni e strategie energetiche, aiutandoci a identificare aree di miglioramento e a sviluppare soluzioni efficaci.

La sfida dell'energia

La gestione del consumo energetico è fondamentale per ridurre il nostro impatto ambientale. Questa consapevolezza ci ha portato a sviluppare e implementare strategie approfondite per monitorare e ottimizzare l'uso delle risorse energetiche.

Il consumo energetico, infatti, è una delle principali voci che influenzano l'impronta ecologica di un'azienda e di conseguenza siamo impegnati a comprendere il modo migliore per gestire in modo responsabile questo aspetto, consapevoli che ogni azione intrapresa in questo ambito ha un impatto significativo sia sull'ambiente che sulla nostra sostenibilità economica.

L'approccio adottato per gestire il consumo di energia si basa su una serie di pratiche che includono **l'analisi dei dati** di consumo energetico,

l'identificazione delle aree dove è possibile aumentare l'efficienza e la riduzione dell'uso di fonti non rinnovabili, non solo per ridurre l'emissione di gas serra e altri inquinanti, ma anche per ottimizzare le risorse e di conseguenza ridurre i costi operativi.

Nel 2022 il nostro consumo totale di energia è stato di 18.357,97 GJ, un dato che aggrega diversi tipi di energia, tra cui combustibili fossili e energia elettrica, riflettendo l'ampiezza e la complessità delle nostre operazioni.

Nel dettaglio, la dipendenza dai combustibili non rinnovabili, 7.359,99 GJ, pone in luce una sfida importante. Il gas naturale, utilizzato principalmente per il riscaldamento, e il gasolio, impiegato per la flotta aziendale, rappresentano i maggiori contributi a questa cifra. L'assenza di consumo di benzina, GPL, o rifiuti

non organici e non inerti dimostra un'attenta gestione delle risorse, ma sottolinea anche la necessità di esplorare alternative.

Il consumo di energia elettrica di 3.054.996 KWh (10.997,98 GJ) evidenzia la nostra dipendenza da questa forma di energia e, sebbene la maggior parte sia stata acquistata da terzi e non certificata come rinnovabile, l'autogenerazione tramite impianti solari fotovoltaici è un segnale positivo verso l'adozione di fonti rinnovabili.

I dati raccolti nell'anno di rendicontazione riflettono dunque sia le **sfide attuali** sia le **opportunità future**. Riconosciamo che il percorso verso un migliore utilizzo dell'energia è un viaggio continuo, che richiede tempo, innovazione e collaborazione e, attraverso azioni concrete, come l'incremento dell'uso di energie rinnovabili e l'ottimizzazione dei processi, siamo impegnati a ridurre il nostro impatto ambientale e contribuire a un futuro energetico più sostenibile e responsabile.

GRI 302-1 — Energia consumata all'interno dell'organizzazione

	Valore	GJ
CONSUMO TOTALE DI COMBUSTIBILE DA FONTI NON RINNOVABILI	–	7.359,99 GJ
Gas Naturale	126.182,00 Smc	4.566,52 GJ
per riscaldamento	126.182,00 Smc	4.566,52 GJ
Gasolio	78.500,00 l	2.793,46 GJ
per flotta aziendale (mezzi uso aziendale)	78.500,00 l	2.793,46 GJ
CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA	3.054.996,00 KWh	10.997,98 GJ
Acquisto di energia elettrica	2.834.319,00 KWh	10.203,54 GJ
di cui energia elettrica non certificata — Da terze parti	2.834.319,00 KWh	10.203,54 GJ
Autogenerazione di energia elettrica (no combustione)	221.357,00 KWh	796,88 GJ
di cui prodotta da impianti solari fotovoltaici	221.357,00 KWh	796,88 GJ
Vendita di energia elettrica	680,00 KWh	2,44 GJ
Energia elettrica venduta — A terze parti	680,00 KWh	2,44 GJ
CONSUMO TOTALE DI ENERGIA	–	18.357,97 GJ

“

Nel 2022, abbiamo compiuto un investimento strategico nell'efficienza energetica attraverso l'aggiornamento delle pompe di calore presso il magazzino di Padova. Questo sforzo, che segna un avanzamento significativo nella gestione energetica migliorando la sostenibilità delle operazioni di riscaldamento e raffrescamento, oltre a ridurre il fabbisogno energetico, ha contribuito significativamente alla riduzione delle emissioni di gas serra, in perfetta coerenza con gli obiettivi di sostenibilità aziendali.

Guardando al futuro, nel 2023 prevediamo di estendere gli sforzi di efficientamento con progetti di relamping nei reparti arrivi dei magazzini a Trento e Padova. Questi progetti prevedono la sostituzione dei sistemi di illuminazione esistenti con soluzioni a LED, che promettono notevoli risparmi energetici e una riduzione dell'impronta di carbonio, grazie alla loro efficienza e lunga durata. Oltre ai benefici ambientali, la tecnologia LED, inoltre, comporterà minori esigenze di manutenzione, contribuendo così a diminuire i costi operativi.

Le emissioni dirette di gas serra sono un indicatore fondamentale nel nostro report di sostenibilità. L'analisi delle emissioni, che ammontano a 15.638,21 tCO₂e, sottolinea la sfida e l'opportunità che abbiamo di fronte nel ridurre il nostro impatto ambientale. La maggior parte di queste emissioni (15.184,00 tCO₂e) deriva dalle emissioni fuggitive, in particolare dai gas refrigeranti utilizzati negli impianti di condizionamento e di refrigerazione, un'area che richiede un'attenzione immediata per migliorare la nostra performance.

Le emissioni derivanti dall'utilizzo di combustibili non rinnovabili nelle sedi (che contribuiscono con 257,06 tCO₂e, principalmente a causa del consumo di gas naturale) e dalla flotta aziendale (che aggiunge altri 197,15 tCO₂e, in gran parte dovuti al diesel), sebbene minori, indicano comunque la necessità di esplorare alternative più pulite. Confrontando la nostra situazione con le tendenze del settore farmaceutico, dove le emissioni dirette sono spesso legate a processi produttivi energivori e alla logistica, il profilo di emissioni indica una dipendenza dalle fonti energetiche tradizionali, una sfida comune nel settore, che si sta muovendo verso l'elettrificazione e l'uso di fonti rinnovabili.

Ci rendiamo conto che esiste un ampio margine per migliorare e adottare pratiche più sostenibili: investendo in energie rinnovabili e adottando una gestione più ecologica dei refrigeranti, possiamo ridurre significativamente le emissioni dirette di GHG e posizionarci come leader nel settore per le pratiche ambientali, contribuendo positivamente agli sforzi globali contro il cambiamento climatico.

GRI 305-1 – Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)

	Quantità	Quantità (tCO ₂ e)
Emissioni derivanti da combustibile da fonti non rinnovabili	—	454,21 tCO₂e
Emissioni derivanti da combustibile da fonti non rinnovabili — sedi e uffici	—	257,06 tCO₂e
di cui gas naturale	100,31 t	257,06 tCO ₂ e
Emissioni derivanti da combustibile da fonti non rinnovabili — flotta aziendale	—	197,14 tCO₂e
di cui gasolio	65,37 t	197,14 tCO ₂ e
Emissioni fuggitive	—	20.556,80 tCO₂e
Emissioni di HFC da impianti di condizionamento dell'aria e di refrigerazione*	11,68 t	20.556,80 tCO ₂ e
Totale SCOPE 1	—	21.011,01 tCO₂e

*Emissioni di gas sono dovute a perdite rilevate sugli impianti di refrigerazione. Il gas disperso in ambiente è R134a.

L'analisi delle emissioni "Out of Scope", ovvero quelle non direttamente riconducibili alle operazioni standard dell'azienda, mostra che non vi sono emissioni di CO₂ biogenica.

Nel 2022 abbiamo attentamente monitorato le emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) derivanti dai consumi energetici, classificate come Scope 2. Durante l'anno, seguendo l'approccio basato sulla localizzazione, abbiamo identificato un totale di emissioni pari a 939,15 tonnellate di tCO₂ equivalente, mentre l'approccio basato sul mercato ha evidenziato emissioni per 1.295,71 tonnellate di tCO₂ equivalente.

Per ridurre le emissioni di Scope 2 e migliorare ulteriormente il nostro impatto ambientale, stiamo esplorando varie strategie. Tra queste, l'acquisto di energia da fonti rinnovabili come eolico e solare, nonché la possibile installazione di ulteriori impianti solari fotovoltaici presso le nostre sedi. Questi passi ci permetteranno non solo di ridurre le emissioni di GHG, ma anche di essere più autonomi nella produzione energetica. Inoltre, stiamo valutando misure di efficienza energetica che possono ridurre il fabbisogno energetico complessivo.

GRI 305-2 – Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)

	Valore
Totale Scope 2 (tCO₂e) — Location Based	939,15tCO₂e
Totale Scope 2 (tCO₂e) — Market Based	1295,71tCO₂e

Nella ricerca di equilibrio tra crescita economica e responsabilità ambientale, il monitoraggio dell'intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) è un aspetto importante.

Per il 2022, abbiamo registrato un'intensità delle emissioni di 42,67 per Scope 1 e Scope 2 (Location-Based) e di 43,58 per Scope 1 e Scope 2 (Market-Based), valori che indicano la quantità di emissioni di GHG prodotte per ogni milione di euro di fatturato.

La nostra strategia di riduzione delle emissioni si concentrerà sull'investimento in tecnologie più efficienti e fonti rinnovabili, oltre alla costante ottimizzazione dei processi operativi. Riteniamo che un approccio proattivo nella gestione delle emissioni non solo riduca il nostro impatto ambientale, ma contribuisca anche al nostro successo e riconoscimento nel mercato come azienda sostenibile.

In questa prospettiva, l'analisi dell'intensità delle emissioni ci fornisce una direzione per ulteriori miglioramenti. L'obiettivo è ridurre progressivamente questo indice, dimostrando un impegno concreto verso un futuro allineato con gli obiettivi globali di contrasto ai cambiamenti climatici.

GRI 305-4 — Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)

	Valore
Fatturato (in milioni di euro)	€ 388,54
Scope 1 + Scope 2 ((Location Based)	16577,36tCO ₂ e
Intensità delle emissioni — Scope 1 + Scope 2 (Location Based)	42,67
Scope 1 + Scope 2 (Market Based)	16.933,92CO ₂ e
Intensità delle emissioni — Scope 1 + Scope 2 (Market Based)	43,58

2022

91%
dei rifiuti
recuperati



2023

Obiettivo Certificazione

**UNI EN
ISO 14001**



RIDURRE



RIUTILIZZARE



RICICLARE

GESTIONE DEI RIFIUTI

La crescente consapevolezza ambientale, ci stimola a promuovere una **gestione efficace dei rifiuti**. Consideriamo questo un aspetto fondamentale della strategia di sostenibilità dal momento che la gestione dei rifiuti non è solo una questione di smaltimento corretto, ma ha a che fare anche con gli impatti, che possono essere vasti, vari, ed estendersi ben oltre i luoghi in cui i rifiuti stessi vengono generati e smaltiti.

La nostra gestione si concentra fortemente sulla **riduzione alla fonte**. Questo significa che miriamo a ridurre la quantità attraverso scelte concrete nelle operazioni aziendali. In primo luogo, con l'implementazione della **certificazione ambientale**, verranno adottate strategie di acquisto responsabile, scegliendo fornitori che condividono i nostri valori di sostenibilità e che offrono prodotti con un minore impatto ambientale perché crediamo fermamente che **prevenire** la generazione di rifiuti sia il modo più efficace per limitare il loro impatto ambientale e per

questo esploriamo continuamente nuove modalità per migliorare in questa direzione.

Inoltre, la strategia comprende il **riutilizzo** e il **riciclaggio** dei materiali laddove possibile. Ciò significa estendere la vita utile dei prodotti e materiali attraverso il riutilizzo e, quando ciò non è più possibile, garantire che vengano riciclati in modo efficace al fine di ridurre l'impronta ambientale e contribuire a un'economia circolare dove le risorse vengono mantenute in uso il più a lungo possibile.

Nonostante i nostri sforzi per ridurre, riutilizzare e riciclare, alcuni rifiuti sono inevitabili. In questi casi, ci assicuriamo che lo smaltimento avvenga nel **rispetto delle normative** attraverso collaborazioni con partner affidabili che garantiscono che i rifiuti siano trattati in modo sicuro ed efficiente. Un risultato tangibile di questo impegno è stato il **recupero del 91% dei rifiuti prodotti nel 2022**, una cifra che testimonia l'efficacia delle politiche di gestione adottate.

In questa direzione, il cammino verso l'ottenimento della certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 è un obiettivo fondamentale. Questo processo di certificazione non solo rappresenta un passo verso pratiche eccellenti, ma è anche un indicatore del nostro desiderio di trasparenza e responsabilità nei confronti dell'ambiente. La certificazione UNI EN ISO 14001 è infatti riconosciuta a livello globale e garantisce che la nostra gestione rispetti i più elevati standard internazionali. Con questo percorso, ci proponiamo di formalizzare e migliorare sistematicamente le nostre pratiche, garantendo che l'impatto delle nostre attività sia costantemente monitorato e ridotto.

Azioni

In generale, le azioni volte a prevenire e mitigare gli impatti negativi dei rifiuti seguono una logica ispirata alla gerarchia stabilita dalla Direttiva 2008/98/CE dell'Unione Europea, recepita in Italia attraverso il D.Lgs. 205/2010, che mette in primo piano la **prevenzione** della produzione di rifiuti, spostando l'attenzione verso strategie di **riutilizzo** e **riciclaggio**, e solo in ultima istanza allo smaltimento.

Per affrontare gli impatti negativi già esistenti, abbiamo scelto di definire una serie di azioni da implementare:

- 
1 **RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE:**
 miriamo a ridurre attivamente la produzione di rifiuti urbani attraverso scelte consapevoli e pratiche operative sostenibili. Questo include l'adozione di processi che limitano la generazione di rifiuti alla fonte;
- 
2 **FAVORIRE IL RECUPERO:**
 puntiamo a recuperare i rifiuti prodotti, cercando soluzioni innovative per il riutilizzo di materiali e prodotti, riducendo così la quantità di rifiuti destinati allo smaltimento;
- 
3 **MINIMIZZARE IL RICORSO ALLA DISCARICA:**
 riduciamo al minimo il ricorso alle discariche, privilegiando soluzioni alternative più sostenibili, come il riciclaggio e il recupero energetico;
- 
4 **GESTIONE EFFICIENTE:**
 refiniamo il fabbisogno gestionale di recupero e smaltimento dei rifiuti, garantendo che i processi siano efficienti e rispettino gli standard ambientali;
- 
5 **DEFINIZIONE DI AREE DI DEPOSITO:**
 identifichiamo aree specifiche per il deposito temporaneo dei rifiuti, garantendo che questi siano gestiti in modo sicuro e conforme alle normative;
- 
6 **SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE:**
 promuoviamo la sensibilizzazione, la formazione e la ricerca nel campo dei rifiuti, incoraggiando dipendenti e stakeholder a partecipare attivamente a pratiche di gestione più sostenibili.

Al fine di raccogliere le informazioni atte ad individuare aree di miglioramento delle prestazioni ambientali e costruire un punto di riferimento oggettivo per evidenziare i miglioramenti successivi verrà stilato il documento “Analisi Ambientale”, che inizierà ad essere approntato a partire dal prossimo anno. Questo documento conterrà dati relativi, ad esempio, ai quantitativi e alle tipologie di rifiuti prodotti e smaltiti, all’energia elettrica prodotta dagli impianti fotovoltaici, ai consumi di acqua e di metano. In questo modo avremo una visione più dettagliata della nostra situazione ambientale e sarà possibile identificare opportunità per miglioramenti futuri.

Strategie e pratiche

La nostra strategia integrata per la gestione dei rifiuti pone un’enfasi particolare sulle misure preventive per ridurre la produzione, sia nelle attività interne che lungo l’intera catena del valore.

L’elemento chiave è l’applicazione del **Green Public Procurement (GPP)**, una pratica che integra considerazioni ambientali in tutte le fasi dei processi di acquisto e che mira a ridurre l’impatto ambientale dei prodotti e servizi lungo l’intero ciclo di vita, dalla produzione al consumo, fino allo smaltimento finale.

In linea con le linee guida della Commissione Europea, stiamo dunque rivedendo le nostre modalità di approvvigionamento per assicurarci che siano ambientalmente sostenibili e utilizziamo il GPP come strumento per favorire l’adozione di **tecnologie più pulite** e lo sviluppo di **prodotti con minore impatto**. Per l’attuazione di questi criteri utilizzeremo i **CAM**, ovvero specifiche linee guida ambientali applicate al processo di acquisto progettate per selezionare le soluzioni, i prodotti o i servizi che offrono le migliori prestazioni, considerando la disponibilità di mercato. L’applicazione dei CAM ci aiuterà a scegliere opzioni più sostenibili, contribuendo così a un approccio più responsabile e circolare della gestione dei rifiuti.

All’interno dell’azienda, per prevenire la generazione di rifiuti, per tutti i campi in cui è possibile, ci orientiamo verso beni che possono essere riutilizzati, riparati e condivisi, massimizzando l’uso del prodotto nel suo intero ciclo di vita e riducendo il consumo di risorse prime.

Seguiamo una rigida procedura di valutazione e monitoraggio nella gestione, soprattutto quando si tratta di affidare queste attività a terze parti. Questa valutazione iniziale e i controlli periodici sono essenziali per garantire che i rifiuti generati nelle nostre attività siano gestiti in modo responsabile e in conformità con le normative legali e contrattuali.

In fase di affidamento di questa attività a ditte esterne, effettuiamo un'attenta **valutazione preliminare** delle terze parti, compresa la verifica della loro idoneità tecnica e professionale, assicurandoci che siano qualificate e in grado di gestire i rifiuti in modo sicuro ed efficiente. La gestione al di fuori della nostra sede prevede l'invio dei materiali preferibilmente al **recupero**. Le destinazioni principali comprendono il riciclaggio di materiali come carta e plastica, il riutilizzo di apparecchi usati e l'incenerimento, sia con che senza recupero di energia, in linea con l'obiettivo di riduzione dell'impatto ambientale e di promozione dell'economia circolare.

Per quanto riguarda la raccolta e il monitoraggio dei dati chiediamo a tutti i trasportatori e smaltitori di possedere le relative autorizzazioni legali necessarie. Nei prossimi anni, con l'introduzione del nuovo software di gestione, miriamo a potenziare ulteriormente questo monitoraggio al fine di avere una visione più chiara e dettagliata delle pratiche di smaltimento adottate e di garantire che tutte le attività siano svolte in conformità con le norme e le politiche ambientali.

Riduzione e gestione

Nel 2022 la gestione dei rifiuti ha rappresentato un aspetto cruciale della nostra strategia operativa e sostenibile, evidenziando un impegno costante verso pratiche ambientalmente responsabili.

Nel 2022 abbiamo prodotto un totale di 11,65 tonnellate di rifiuti pericolosi, composti principalmente da batterie al piombo, imballaggi contaminati e RAEE. Questi rifiuti rappresentano una sfida significativa a causa del loro potenziale impatto nocivo sull'ambiente e sulla salute umana. Tuttavia, l'abbiamo affrontata con un approccio proattivo, avvalendoci di fornitori esterni specializzati per il loro trasporto e smaltimento in impianti autorizzati. Questo ha assicurato che ogni fase della gestione dei rifiuti, dalla raccolta alla destinazione finale, sia stata condotta in modo sicuro, efficiente e conforme alle norme vigenti, in particolare il D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii, capo IV. Nel contesto dei rifiuti non pericolosi, abbiamo gestito un totale di 719,71 tonnellate. La maggior parte di questi rifiuti proviene da imballaggi in carta e cartone, necessari per garantire la sicurezza e l'integrità dei prodotti farmaceutici durante il trasporto. Nonostante le limitazioni nell'ottimizzazione di questi imballaggi a causa della natura delicata dei prodotti, stiamo massimizzando il loro recupero e riciclaggio, utilizzando compattatori per ridurre il volume e il numero di trasporti verso gli impianti di smaltimento. Questo sforzo non solo contribuisce a ridurre il nostro impatto ambientale, ma ottimizza anche la logistica e i costi operativi.

Altre categorie di rifiuti non pericolosi includono rifiuti di processi chimici organici, rifiuti da costruzione e demolizione, e rifiuti sanitari e veterinari. La

gestione di queste diverse categorie di rifiuti richiede un approccio strutturato e multidisciplinare, che va dalla segregazione e classificazione accurata alla scelta dei metodi di smaltimento più adeguati per ciascuna tipologia. Per ogni categoria, applichiamo pratiche che assicurano il corretto smaltimento e, quando possibile, il riciclaggio e il recupero dei materiali.

L'efficacia della gestione dei rifiuti si riflette anche nell'impegno a monitorare continuamente ed efficientare le nostre operazioni. Siamo costantemente alla ricerca di nuove tecnologie e metodi per migliorare e ridurre ulteriormente il nostro impatto ambientale. Ad esempio, l'introduzione di processi più efficienti per la segregazione dei rifiuti e l'utilizzo di materiali di imballaggio più sostenibili sono alcuni degli aspetti che stiamo esplorando per ottimizzare ulteriormente le nostre performance.

GRI 306-3 — Rifiuti prodotti

	Valore
Totale rifiuti pericolosi	11,65 t
150000 — Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti e indumenti protettivi (non specificati altrimenti)	2,33 t
160000 — Rifiuti non specificati altrimenti nell'elenco	9,06 t
170000 — Rifiuti delle operazioni di costruzione e demolizione (compreso il terreno proveniente da siti contaminati)	0,10 t
180000 — Rifiuti prodotti dal settore sanitario e veterinario o da attività di ricerca collegate (tranne i rifiuti di cucina e di ristorazione non direttamente provenienti da trattamento terapeutici)	0,11 t
200000 — Rifiuti urbani (rifiuti domestici e assimilabili prodotti da attività commerciali e industriali nonché dalle istituzioni) inclusi i rifiuti della raccolta differenziata	0,05 t
Totale rifiuti non pericolosi	719,71 t
070000 — Rifiuti dei processi chimici organici	2,65 t
080000 — Rifiuti della produzione, formulazione, fornitura ed uso di rivestimenti (pitture, vernici e smalti vetrati), adesivi, sigillanti e inchiostri per stampa	0,28 t
150000 — Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti e indumenti protettivi (non specificati altrimenti)	593,18 t
160000 — Rifiuti non specificati altrimenti nell'elenco	30,62 t
170000 — Rifiuti delle operazioni di costruzione e demolizione (compreso il terreno proveniente da siti contaminati)	42,75 t
180000 — Rifiuti prodotti dal settore sanitario e veterinario o da attività di ricerca collegate (tranne i rifiuti di cucina e di ristorazione non direttamente provenienti da trattamento terapeutici)	36,48 t
200000 — Rifiuti urbani (rifiuti domestici e assimilabili prodotti da attività commerciali e industriali nonché dalle istituzioni) inclusi i rifiuti della raccolta differenziata	13,75 t



In linea con il nostro impegno verso la sostenibilità e l'efficienza operativa, abbiamo prestato particolare attenzione alla gestione del magazzino, un aspetto fondamentale per il bilanciamento tra gestione economica e responsabilità ambientale.

Analizzando i quantitativi del nostro volume totale in stock, solo una minima parte di esso, meno dell'1%, non è stata movimentata negli ultimi sei mesi. Inoltre, solo lo 0,22%, è rimasto immobile per un intero anno. Questi numeri non solo riflettono un'elevata efficienza nella gestione del magazzino, ma indicano anche un'eccellente capacità di previsione e adattamento alle dinamiche del mercato.

La riduzione dell'obsolescenza del magazzino ha notevoli implicazioni sia dal punto di vista economico sia ambientale. Economicamente, ciò si traduce in una riduzione dei costi legati alla conservazione di stock invenduti e nella prevenzione di perdite finanziarie dovute a prodotti invenduti o scaduti. Dal punto di vista ambientale, una gestione efficiente ci permette di minimizzare lo spreco di risorse e la produzione di rifiuti, in linea con i principi dell'economia circolare e le buone pratiche della sostenibilità.

Per raggiungere questi risultati, abbiamo adottato una serie di strategie mirate. L'analisi predittiva, che utilizza strumenti avanzati per anticipare la domanda e adeguare l'inventario, di conseguenza, ha giocato un ruolo chiave nel mantenere bassi i livelli di obsolescenza. Inoltre, il monitoraggio continuo ci ha permesso di identificare tempestivamente gli articoli non movimentati, intervenendo con azioni rapide come la riduzione dei prezzi, la promozione o il riciclaggio dei prodotti.



<1% STOCK

NON MOVIMENTATO IN 6 MESI



**ECONOMIA
CIRCOLARE**



0,22% STOCK

FERMO PER 1 ANNO

RIDUZIONE COSTI E SPRECHI

Obsolescenza magazzino

	Valore
Vol Stock	8.300.733
Non Mov 6m	82.330
Non Mov 12m	17.877
% Non Mov 6m	0,99%
% Non Mov 12m	0,22%

La responsabilità sociale di Unifarm



unifarm



LE NOSTRE PERSONE

GRI 2-7 – Dipendenti (per genere)

	Donne	Uomini	Altro	Totale
Numero totale dipendenti*	181	184	0	365
A tempo indeterminato	178	182	0	360
A tempo determinato	3	2	0	5
A ore non garantite (es. a chiamata, occasionale)	0	0	0	0
Totale dipendenti (full time + part time)	181	184	0	365
Dipendenti a full-time	90	173	0	263
Dipendenti a part-time	91	11	0	102

*Sono omessi i lavoratori in somministrazione e tirocinanti

Al 31 dicembre 2022 la forza lavoro di Unifarm conta **365 dipendenti** la cui distribuzione per genere mostra un equilibrio quasi perfetto (181 donne e 184 uomini).

La maggior parte dei dipendenti sono impiegati con contratti a tempo indeterminato, evidenziando l'impegno dell'azienda verso la creazione di posti di lavoro sicuri e duraturi mentre i contratti a tempo determinato sono relativamente

pochi, con solo cinque persone in questa categoria, di cui tre donne e due uomini. La composizione dei dipendenti full-time e part-time mostra una significativa presenza femminile nel lavoro part-time (91 donne su 102 totali).

Questa rendicontazione si basa sul numero effettivo di dipendenti (headcount) al 31 dicembre 2022, senza considerare i tirocinanti e i lavoratori in somministrazione.

La maggioranza dei nostri dipendenti, 343, opera in Trentino-Alto Adige. Di questi, 339 sono impiegati a tempo indeterminato, mentre, in Veneto, la nostra presenza è più contenuta, 22 dipendenti, con un rapporto tra contratti a tempo indeterminato e determinato di 21 a 1.

GRI 2-7 – Dipendenti (per area geografica)

	Trentino-Alto Adige	Veneto	Totale
Numero totale dipendenti*	343	22	365
A tempo indeterminato	339	21	360
A tempo determinato	4	1	5
A ore non garantite (es. a chiamata, occasionale)	0	0	0
Totale dipendenti (full time + part time)	343	22	365
Dipendenti a tempo pieno	246	16	262
Dipendenti a tempo parziale	97	6	103

*Sono omessi i lavoratori in somministrazione e tirocinanti.



Nel 2022, abbiamo dimostrato un forte impegno nei confronti delle relazioni sindacali e del benessere dei nostri dipendenti, garantendo che tutti i 365 lavoratori fossero coperti da

contratti di contrattazione collettiva. In azienda, applichiamo due tipi di contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL): uno per i dipendenti delle aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi (codice CNEL H011), e uno per i dirigenti di aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi (codice CNEL H021) a dimostrazione della nostra attenzione verso le diverse esigenze professionali dei dipendenti. Particolarmente significativo è il rinnovo, avvenuto nel 2022, del contratto integrativo aziendale. Questo accordo, che rappresenta un'integrazione e parziale novazione degli accordi normativi precedenti, che si sono susseguiti dal 1988, include anche la conferma della parte premiale, nota come Premio Annuo di Produttività e Efficienza (P.A.P.E.). L'aggiornamento di questo contratto integrativo ha segnato un passo importante verso il miglioramento continuo delle condizioni lavorative in Unifarm, dimostrando un approccio proattivo e partecipativo nella gestione delle risorse umane.

BENESSERE E CRESCITA DEI DIPENDENTI

Consideriamo il **benessere** e la **crecita** dei dipendenti come elementi cruciali del successo aziendale, anche perché, questi aspetti, hanno un riflesso diretto sulla qualità del lavoro, sulla produttività e sul clima organizzativo. Per questo, abbiamo adottato una serie di iniziative e politiche volte a supportare e migliorare continuamente il benessere e lo sviluppo professionale dei nostri collaboratori.

Una delle principali azioni in questo ambito è la realizzazione di **programmi formativi mirati**, rivolti a tutto il personale. Questi programmi non solo diffondono e consolidano la cultura della salute e della sicurezza, ma promuovono anche lo **sviluppo delle competenze professionali e personali**. La

formazione continua è un pilastro fondamentale per garantire che ogni dipendente possa evolvere all'interno dell'azienda e affrontare con sicurezza e competenza le sfide quotidiane.

Inoltre, ci impegniamo a creare un ambiente di lavoro che supporti il benessere fisico e mentale dei dipendenti. Ciò include la fornitura di spazi di lavoro confortevoli, sicuri e salutar.

La nostra strategia di benessere include anche il coinvolgimento attivo dei dipendenti nella vita aziendale, incoraggiandoli a esprimere le proprie idee e opinioni. Questo approccio partecipativo non solo migliora il clima organizzativo, ma stimola anche la creatività e l'innovazione.

GRI 401-1 — Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti

	< 30 anni			30-50 anni			> 50 anni			Totale		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nuove assunzioni	9	7	16	5	8	13	0	0	0	14	15	29
Nuove uscite	8	3	11	7	5	12	2	4	6	17	12	29
Tasso di assunzione	29,03%	35,00%	31,37%	4,76%	7,61%	6,19%	0,00%	0,010%	0,00%	7,60%	8,28%	7,94%
Tasso di turnover	25,80%	15,00%	21,56%	6,66%	4,76%	5,71%	4,16%	7,14%	5,76%	9,23%	6,62%	7,94%

Nel 2022, abbiamo registrato 29 nuove assunzioni, 14 uomini e 15 donne, con nessuna entrata nella fascia di età oltre i 50 anni. Le uscite sono state anch'esse 29, 17 uomini e 12 donne, attestando sia il tasso di assunzione che quello del turnover al 7,94%. Quest'ultimo ha mostrato variazioni per fascia d'età e genere, con un tasso più elevato tra i giovani sotto i 30 anni mentre, per le fasce d'età intermedie e anziane, è stato notevolmente più basso, suggerendo una

maggiore stabilità occupazionale tra questi gruppi.

Questi dati forniscono una panoramica dell'evoluzione della nostra forza lavoro e sottolineano l'impegno dell'azienda nel promuovere la parità di genere e nel sostenere una politica di assunzioni che valorizzi la diversità di età e di competenze: le nostre scelte riflettono una chiara strategia di valorizzazione del capitale umano, focalizzata su inclusione, sviluppo delle competenze ed equilibrio di genere.

GRI 401-1 – Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti (per area geografica)

	Trentino-Alto Adige	Veneto	Totale
Nuove assunzioni	26	3	29
Nuove uscite	25	4	29
Tasso di assunzione	7,58%	13,63%	7,94%
Tasso di turnover	7,28%	18,18%	7,94%

Assunzioni e turnover

I dati relativi alle aree geografiche di Trentino-Alto Adige e Veneto, che includono solo il personale direttamente assunto, escludendo il personale in somministrazione o impegnato in tirocini e altre forme di collaborazione, forniscono un quadro dettagliato della mobilità lavorativa all'interno dell'azienda, evidenziando le differenze regionali nelle dinamiche di assunzione e turnover.

In Trentino-Alto Adige, abbiamo registrato 26 nuove assunzioni, con un numero quasi corrispondente di uscite pari a 25. Questo ha portato a un tasso di assunzione del 7,58% e un tasso di turnover del 7,28%, riflettendo un sostanziale equilibrio tra ingressi e uscite nell'organico. In Veneto si registrano 3 nuove assunzioni contro 4 uscite, indice di una stabilità lavorativa significativa nella regione, dove l'azienda mantiene una presenza costante e consolidata.



Nel corso dell'anno 2022, abbiamo affrontato varie sfide, tra cui un aumento nel tasso di assenteismo che si è attestato al 7,00%. Tuttavia, è importante sottolineare che, nonostante un lieve incremento rispetto all'anno precedente, attribuibile in gran parte alle circostanze legate alla pandemia di Coronavirus19, il dato esprime un risultato positivo se teniamo in considerazione altri indicatori, come i report dell'INSP e la media del nostro settore.

Il valore è stato calcolato considerando assenze per malattie, infortuni, congedi (maternità, parentale, disabili, ecc.), e altre causali di assenza (assenza non giustificata, ritardo al lavoro, assenza per lutto, visita medica, ecc.) in rapporto al totale delle ore teoriche lavorabili nell'anno.

È importante riconoscere che, nonostante le difficoltà, abbiamo reagito con prontezza, adottando misure adeguate per salvaguardare la salute e il benessere dei nostri dipendenti.



FORMAZIONE

La **formazione** e lo **sviluppo delle competenze** rappresentano aspetti chiave della nostra strategia aziendale, essenziali per garantire un servizio di alta qualità e per salvaguardare la sicurezza e il benessere dei dipendenti. Una carenza formativa potrebbe infatti avere impatti negativi non solo sulla qualità del servizio offerto, ma anche sulla loro sicurezza e salute.

Nel contesto di un mercato in continua evoluzione e di una crescente digitalizzazione dei processi aziendali, abbiamo riconosciuto l'importanza di investire in programmi di formazione e sviluppo per rafforzare le competenze tecniche e organizzative del personale. Siamo impegnati nel garantire l'**aggiornamento continuo** dei nostri collaboratori, con un focus particolare sulle fasi di onboarding per trasmettere conoscenze pratiche e operative, oltre ai valori aziendali.

L'investimento in tecnologie per l'automazione delle attività, in particolare nel settore dell'allestimento

e preparazione degli ordini, ha richiesto un significativo "upskilling" delle competenze del personale. Questo processo di aggiornamento ha incluso sia la formazione teorica e pratica sull'impiego di nuove macchine, sia l'affiancamento operativo per l'uso quotidiano delle tecnologie. Ciò ha coinvolto circa due terzi del personale, con una media di 32 ore pro-capite di formazione, inclusi gli affiancamenti non rendicontati nei report formativi.

In parallelo, abbiamo puntato sulla formazione in ambiti come la **cybersecurity**, diventata fondamentale con l'adozione dello smart working post-pandemia e l'aumento degli attacchi informatici allo scopo di minimizzare i rischi operativi e di proteggere i dati aziendali e quelli dei clienti, salvaguardando così anche la comunità locale da potenziali ricadute.

Un altro pilastro della strategia formativa è la tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente, su cui abbiamo ampliato costantemente l'offerta formativa.

Questo si riflette nella crescente attenzione verso i temi legati alla salute e sicurezza sul lavoro e alla sostenibilità ambientale, settori in cui la formazione costituisce un mezzo per promuovere una cultura aziendale responsabile e consapevole.

Sebbene non sia formalizzato un confronto diretto con gli stakeholder riguardo la formazione, teniamo in considerazione le tendenze e le pratiche migliori del settore, adottando un approccio proattivo nell'identificare e integrare temi formativi rilevanti per il suo contesto operativo.

GRI 404-1 – Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente (ore medie)

	Ore Medie
Per categoria	
Dirigenti	15,33
Quadri	21,41
Impiegati	10,11
Operai	13,05
Totale	11,88
Per genere	
Uomini	15,01
Donne	8,70
Altro	0,00
Totale	11,88

GRI 404-1 – Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente (ore)

	Ore
Per categoria	
Dirigenti	46,00
Quadri	257,00
Impiegati	1.841,00
Operai	2.194,00
Totale	4.338,00
Per genere	
Uomini	2.762,00
Donne	1.576,00
Altro	0,00
Totale	4.338,00

Nel quadro della formazione professionale, l'analisi degli indicatori sulle ore erogate offre una visione approfondita dei nostri investimenti nelle risorse umane e nelle competenze dei dipendenti.

Nel 2022 sono state erogate complessivamente 4.338 ore di formazione, in buona parte legate alla spinta verso l'automazione, che ha richiesto un aggiornamento delle competenze relative alle tecnologie e ai sistemi di allestimento, sfruttando anche le agevolazioni legate alla formazione 4.0.

In termini di distribuzione per categoria, gli operai e gli impiegati hanno ricevuto la maggior parte dell'offerta formativa, rispettivamente con 2.194 e 1.841 ore, una scelta che riflette l'esigenza di aggiornamenti tecnici specifici e competenze operative fondamentali per questi gruppi. D'altra parte, i dirigenti

e i quadri, con 46 e 257 ore totali, riflettono una differenziazione basata sul ruolo e sulle responsabilità all'interno dell'azienda. Guardando alle ore medie di formazione per dipendente, si nota che i quadri ricevono il numero più alto di ore medie annuali (21,41), seguiti dai dirigenti (15,33), dagli operai (13,05) e dagli impiegati (10,11). La differenza nelle ore di formazione tra i generi, con gli uomini che ricevono un totale di 2.762 ore e le donne 1.576 ore, richiama l'attenzione sull'importanza di valutare e, se necessario, ricalibrare le nostre politiche per garantire un accesso equo e paritario alle opportunità di sviluppo professionale per tutti i dipendenti, al fine di ottimizzare il potenziale di ogni individuo, arricchendo così la diversità di competenze e prospettive all'interno dell'azienda.



INVESTIMENTI IN FORMAZIONE

Nel 2022 abbiamo continuato a investire nella formazione del personale in quanto attribuiamo molta importanza allo sviluppo delle competenze dei nostri dipendenti e al loro aggiornamento continuo attingendo per circa € 30.000 a fondi interprofessionali e per il resto finanziando direttamente, anche impiegando formatori interni. Durante l'anno, le attività sono state organizzate in modo flessibile, combinando sessioni di apprendimento da remoto e, ove necessario, incontri in presenza. Questo approccio ibrido ha permesso di garantire l'accesso alla formazione nonostante le restrizioni legate alla situazione sanitaria, offrendo la flessibilità necessaria per partecipare in modo efficiente e compatibile con le esigenze lavorative e personali.

Un aspetto innovativo introdotto nel 2022 è stato l'autoformazione, che ha permesso ai dipendenti di accedere a materiali per aggiornarsi autonomamente su aspetti procedurali e informativi interni. Questa modalità di apprendimento ha favorito l'indipendenza e l'autonomia dei dipendenti permettendo loro di approfondire argomenti specifici secondo i propri ritmi e interessi.

È importante sottolineare che i costi riportati non includono il valore derivante dalle ore erogate da docenti interni all'azienda, e questo evidenzia come il nostro investimento nella formazione del personale sia ancora più ampio di quanto i soli costi diretti possano suggerire, considerando anche il tempo e le risorse dedicate dai formatori interni all'azienda.

ZERO

DISCRIMINAZIONE

Diversità e equilibrio di genere promossi



DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Nel 2022, l'impegno costante e rigoroso nella prevenzione e gestione degli episodi di discriminazione all'interno dell'azienda, ha prodotto risultati importanti: durante l'anno non è stato registrato alcun episodio di discriminazione, a testimonianza del successo delle nostre politiche e pratiche.

GRI 405-1 — Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti

	< 30 anni			30-50 anni			> 50 anni			Totale		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0	0	0	2	0	2	1	0	1	3	0	3
Quadri	0	0	0	3	0	3	6	3	9	9	3	12
Impiegati	9	9	18	48	70	118	13	33	46	70	112	182
Operai	22	11	33	52	35	87	28	20	48	102	66	168
Totale	31	20	51	105	105	210	48	56	104	184	181	365

L'analisi approfondita dei dati sul genere e l'età tra i dipendenti e gli organi di governance rivela una panoramica dettagliata della nostra forza lavoro. L'equilibrio tra uomini e donne su scala aziendale evidenzia i nostri **successi**, ma anche le **sfide** che ancora dobbiamo affrontare, in particolare nelle posizioni di leadership e nei ruoli manageriali, dove la presenza femminile rimane sottorappresentata.

La composizione dei nostri dirigenti, con tre uomini nelle fasce d'età superiori ai 30 anni, sottolinea una predominanza maschile nei livelli più alti. Questa tendenza inizia a modificarsi nei livelli intermedi, dove tra i quadri si nota un inizio di diversificazione con tre donne su dodici, segnando un passo verso una maggiore inclusione. Gli impiegati rappresentano il settore più equilibrato, con 112 donne su 182 totali. Tra gli operai si osserva un ritorno a una maggiore presenza maschile, sebbene le donne mantengano una rappresentanza significativa con 66 su 168.

Riconosciamo la necessità di migliorare ulteriormente la diversità, soprattutto tra i ruoli direttivi, dove le donne sono meno rappresentate. Guardando al futuro, ci impegniamo a monitorare l'efficacia delle nostre politiche, con l'obiettivo di incrementare la presenza femminile in ruoli di leadership e di garantire che la nostra forza lavoro rifletta la varietà e la ricchezza della società in cui operiamo.

Per il 2023, puntiamo all'implementazione di una robusta procedura di **Whistleblowing**, recependo la Direttiva (UE) n. 1937/2019 sulla "Protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione Europea". L'obiettivo sarà quello di stabilire norme e procedure chiare per assicurare una protezione efficace dei whistleblower, ovvero quei dipendenti che, nell'ambito professionale, decidono di segnalare violazioni, pratiche abusive o illecite.

Ci impegneremo a garantire che tutte le segnalazioni siano trattate con il massimo grado di **riservatezza**, attraverso la criptazione dei dati personali del segnalante e la condivisione del contenuto delle segnalazioni in forma pseudonimizzata.





SALUTE E SICUREZZA NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Nell'ambito della gestione dei temi materiali relativi alla salute e sicurezza, abbiamo manifestato un impegno costante e determinato per garantire il benessere dei nostri dipendenti: siamo convinti che la salute e la sicurezza sul lavoro non siano solo una responsabilità legale e etica, ma rappresentino anche un elemento fondamentale per il **successo aziendale** a lungo termine.

Il nostro approccio si basa sull'integrazione di questi valori nella cultura aziendale, attraverso una serie di politiche e pratiche proattive. Abbiamo implementato un sistema robusto di **prevenzione dei rischi** che si estende non solo ai dipendenti, ma anche ai fornitori e all'intera filiera, includendo sessioni di formazione e informazione regolari per tutto il personale, finalizzate a promuovere una cultura che pone al centro la sicurezza dei lavoratori.

Il **monitoraggio costante** degli infortuni e degli indici infortunistici ci ha permesso di valutare l'efficacia delle politiche e di apportare le necessarie modifiche per migliorare ulteriormente le condizioni di lavoro. Gli sforzi nel campo della prevenzione hanno prodotto risultati eccellenti, come dimostrato dal raggiungimento di **"zero infortuni"** per due anni consecutivi e la registrazione di un solo infortunio nel 2022, per il quale è stata accertata la responsabilità di terzi.

In aggiunta, l'acquisto e l'implementazione di defibrillatori semi automatici e la formazione del personale all'uso di questi dispositivi rappresentano un ulteriore passo avanti nel miglioramento della sicurezza. La costituzione di un team dedicato, coordinato dalla Direzione Generale, sottolinea l'importanza che attribuiamo a questi aspetti, confermando il nostro impegno nel garantire un ambiente di lavoro sicuro e sano per tutti i collaboratori.

Parallelamente, cerchiamo costantemente di ridurre gli impatti negativi potenziali che possono derivare dalle nostre attività o dai rapporti di business, attraverso una serie di policy e azioni mirate. In particolare, abbiamo adottato politiche specifiche volte a garantire la sicurezza dei dipendenti, tra cui la promozione di una cultura aziendale attenta alla salute, la formazione continua e la messa in atto di misure preventive. Queste azioni sono finalizzate a mitigare i potenziali impatti negativi sul personale, come infortuni sul lavoro o problemi di salute a lungo termine, e includono la valutazione regolare dei rischi, il monitoraggio delle condizioni di lavoro e l'implementazione di nuove tecnologie e procedure per migliorare la sicurezza.

L'obiettivo non è solo prevenire i rischi, ma anche affrontare gli impatti negativi effettivi quando si verificano. Per questo, abbiamo istituito un processo efficace per rispondere agli incidenti, come azioni da

intraprendere per fornire soluzioni immediate e mitigare gli effetti degli infortuni sul lavoro.

Le lezioni apprese durante questi processi vengono costantemente incorporate nelle policy e nelle procedure operative aziendali, consentendoci di adattarci e di rispondere in modo efficace alle sfide emergenti in questo campo.

Inoltre, il confronto con gli stakeholder gioca un ruolo fondamentale nella definizione e nell'efficacia delle azioni intraprese. Attraverso un dialogo continuo con dipendenti, fornitori e altre parti interessate, siamo in grado di comprendere meglio le esigenze e le preoccupazioni relative alla sicurezza e di incorporare questi feedback nelle nostre strategie e azioni. Questo approccio partecipativo non solo migliora la qualità delle politiche adottate, ma contribuisce anche a rafforzare la fiducia dei collaboratori verso gli obiettivi di sicurezza dell'azienda.

L'impegno di Unifarm per la salute e la sicurezza sul lavoro

Il nostro approccio ai temi della salute e sicurezza sul lavoro si ispira agli standard della normativa ISO 45001. Anche se non abbiamo ancora ottenuto una certificazione formale, adottiamo un metodo proattivo per la gestione dei rischi, con un **focus specifico** sui pericoli derivanti dalla **movimentazione dei carichi** e dai **movimenti ripetitivi**. Questa strategia si inserisce nel contesto più ampio del nostro sistema di gestione qualità **ISO 9001**, marcando un passo decisivo verso l'adozione di un sistema integrato che coprirà aspetti legati non solo alla sicurezza, ma anche alla gestione ambientale. L'obiettivo a cui puntiamo con determinazione nei prossimi anni è infatti l'acquisizione della certificazione ambientale.

Tutti i lavoratori di Unifarm rientrano nella gestione delle politiche di sicurezza aziendale, senza eccezioni. La descrizione dettagliata delle 66 diverse mansioni lavorative, così come i luoghi di lavoro e i relativi pericoli, è contenuta nel nostro Documento di Valutazione dei Rischi che, con analisi approfondite, ci permette di adottare misure di prevenzione e protezione mirate. La sua complessità (oltre 700 pagine) riflette l'ampia varietà delle attività svolte nelle 5 sedi operative (quattro a Trento e una a Padova), evidenziando la nostra capacità di gestire efficacemente la sicurezza in contesti diversificati.

Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti

In Unifarm adottiamo un approccio sistematico e strutturato per identificare i pericoli legati al lavoro e valutare i rischi associati. Questo processo include la

mappatura delle attività lavorative, con un'analisi approfondita e dettagliata che permette di esaminare e valutare i potenziali rischi inerenti ai processi produttivi

o gestionali: in ogni reparto, si effettuano periodicamente sopralluoghi e verifiche per assicurare che le attività si svolgano in modo sicuro e sia garantita la prevenzione.

L'applicazione della **gerarchia dei controlli** è un elemento chiave della nostra strategia: le azioni intraprese a questo scopo, le analisi effettuate e i sistemi di prevenzione sono esaminati periodicamente dal team incaricato della salute e sicurezza, in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. Queste azioni sono inoltre soggette a una revisione annuale insieme con i rappresentanti dei lavoratori e i medici competenti. La Direzione Generale e il Datore di Lavoro monitorano costantemente queste attività, assicurando il rispetto delle funzioni di garanzia e controllo.

Annualmente, misuriamo le statistiche sugli incidenti e calcoliamo gli indici infortunistici per monitorare l'efficacia delle politiche implementate, identificando aree di miglioramento e definendo misure

correttive. Per facilitare la comunicazione e il flusso di informazioni abbiamo calendarizzato meeting periodici che promuovono uno scambio bidirezionale di informazioni tra i vari livelli aziendali per consentire ai lavoratori di segnalare pericoli e situazioni di rischio.

Nei magazzini di Trento e Padova, abbiamo implementato specifici **Piani di Emergenza**, testati annualmente, formando il personale su come reagire in caso di eventi emergenziali o situazioni anomale. È stata data particolare attenzione anche alla gestione dei rischi legati al lavoro solitario, con l'introduzione di tecnologie avanzate per interventi rapidi e efficaci.

Ogni incidente o mancato incidente viene registrato e analizzato per individuarne le cause: attraverso la raccolta e l'analisi sistematica di questi eventi, impariamo e miglioriamo costantemente le nostre procedure di sicurezza. Le conseguenti azioni correttive e di controllo vengono poi monitorate e valutate con il coinvolgimento attivo della Direzione Generale.

Formazione continua e su misura

Nel 2022 abbiamo dedicato risorse significative per garantire una formazione completa e approfondita sulla salute e sicurezza sul lavoro. Questa formazione, essenziale per la prevenzione di incidenti e lo sviluppo di malattie professionali, è stata strutturata per affrontare sia le esigenze generali sia quelle specifiche legate ai vari rischi professionali e situazioni pericolose.

Disponiamo di un **robusto programma di formazione obbligatoria**, conforme alle normative nazionali e agli accordi settoriali, che include corsi di sicurezza generale e specifica, nonché aggiornamenti periodici. Questi corsi, erogati sia in modalità e-learning sia in aula con approcci didattici sincroni, sono stati concepiti per adattarsi alle diverse esigenze formative dei lavoratori, a seconda del loro ruolo e del livello di rischio associato.

La formazione su misura per i Preposti e i Dirigenti sottolinea l'importanza del ruolo di leadership nella gestione della sicurezza sul lavoro. I lavoratori eletti RLS ricevono una formazione iniziale approfondita e aggiornamenti annuali, che sono vitali per mantenere aggiornate le loro competenze e conoscenze.

In collaborazione con enti esterni qualificati, abbiamo implementato **corsi specializzati** per Addetti Primo Soccorso e Addetti Antincendio, con un focus specifico su scenari di rischio medio e alto, per garantire che i lavoratori siano pronti a rispondere efficacemente in situazioni di emergenza. Inoltre, la formazione su abilitazioni specifiche, come l'utilizzo di piattaforme elevabili e carrelli elevatori, nonché sui lavori in solitudine e la gestione di emergenze ambientali, rafforza ulteriormente la cultura della

sicurezza in azienda. Nel 2022, sono state erogate complessivamente 931 ore, un investimento significativo in termini di tempo e risorse, dimostrando l'impegno a fornire una formazione di qualità e l'importanza che attribuiamo alla salute e alla sicurezza dei nostri dipendenti. Ogni aspetto della formazione è mirato a rafforzare la loro consapevolezza e

competenza, assicurando che ogni individuo sia in grado di svolgere il proprio ruolo in modo sicuro ed efficiente. Questi programmi contribuiscono non solo alla riduzione del rischio di incidenti e malattie professionali, ma rafforzano anche la cultura aziendale, promuovendo un ambiente di lavoro che valorizza e protegge il suo capitale umano.

Efficacia delle Politiche di Sicurezza

Nel 2022 abbiamo registrato un notevole successo nella gestione degli infortuni sul lavoro, sia tra i dipendenti sia tra i lavoratori non dipendenti, un risultato che evidenzia l'efficacia delle nostre misure di sicurezza e delle politiche di prevenzione.

Nel corso dell'anno, abbiamo avuto un solo infortunio tra i dipendenti, un incidente automobilistico avvenuto durante l'orario di servizio, senza gravi conseguenze per il lavoratore coinvolto e senza responsabilità attribuibili all'azienda. Fortunatamente, non si sono verificati decessi o infortuni con gravi conseguenze. Il tasso di infortuni sul lavoro tra i dipendenti è stato di 1,69 per 1.000.000 ore lavorate, con un tasso di 2,96 tra gli uomini e nessun infortunio tra le donne, dati particolarmente confortanti se consideriamo il totale delle ore lavorative svolte dai dipendenti, pari a 589.845,39. Per quanto riguarda i lavoratori non dipendenti, non si sono verificati infortuni nel corso dell'anno, confermando la nostra attenzione alla sicurezza e al benessere di tutte le persone coinvolte nelle nostre attività. Le ore lavorative svolte da questa categoria di lavoratori sono state 28.383,18, con un tasso di infortuni di 0,00 per 1.000.000 ore lavorate.

La rendicontazione include i lavoratori dipendenti e i lavoratori somministrati o in tirocinio, per i quali l'ufficio personale rileva le ore di collaborazione. Sono state escluse dal perimetro diverse categorie di lavoratori non dipendenti, tra cui liberi professionisti, amministratori, consulenti e altri impiegati in servizi esternalizzati come trasporti e manutenzione, a causa della mancanza di dati rilevati dai rispettivi uffici.

Il successo nella gestione degli infortuni è attribuibile all'adesione rigorosa alle normative di sicurezza, alla formazione approfondita dei lavoratori e al nostro impegno nel creare una cultura aziendale che pone la sicurezza al primo posto. La gestione segue rigorosamente le normative vigenti, come dimostra l'aggiornamento costante del Documento di Valutazione dei Rischi la cui redazione è curata dal Datore di Lavoro con il sostegno di figure competenti in materia di sicurezza, quali il RSPP, Dirigenti e Preposti, per identificare e gestire i rischi inerenti alle varie attività aziendali. Questo approccio ha portato a una significativa riduzione degli infortuni, con l'ultimo infortunio grave registrato nel 2017.

GRI 403-9 – Infortuni sul lavoro

DIPENDENTI			
	Uomini	Donne	Totale
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	1	0	1
Numero di ore lavorative svolte	336.942,51	252.902,88	589.845,39
Tasso di decessi per infortuni sul lavoro	0,00	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	0,00	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	2,97	0,00	1,70
LAVORATORI NON DIPENDENTI			
	Uomini	Donne	Totale
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	0	0	0
Numero di ore lavorative svolte	17.262,84	11.120,34	28.383,18
Tasso di decessi per infortuni sul lavoro	0,00	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	0,00	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	0,00	0,00	0,00



LA QUALITÀ DEI SERVIZI E L'ATTENZIONE AL CLIENTE

Nell'ambito della qualità dei servizi, Unifarm ha preso un impegno concreto per generare impatti positivi e gestire quelli negativi, sia effettivi che potenziali, riguardanti l'economia, l'ambiente e le persone. Questa responsabilità è particolarmente rilevante nel nostro settore, dove la distribuzione di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici ha un impatto diretto sulla salute pubblica e sull'ambiente.

Le nostre politiche, volte a garantire l'alta qualità dei servizi e la sostenibilità operativa, sono radicate in una profonda consapevolezza dell'importanza del rispetto degli standard di qualità, della riduzione dell'impatto ambientale e della protezione dei diritti dei lavoratori. Nella pratica quotidiana, ci impegniamo attivamente per **prevenire e mitigare qualsiasi impatto negativo**. Ad esempio, abbiamo introdotto tecnologie eco-sostenibili per ridurre il consumo energetico e le emissioni di gas serra e migliorato le

procedure di gestione dei rifiuti per minimizzare il nostro impatto ambientale.

Nel caso si verifichino impatti negativi effettivi, come incidenti sul lavoro o reclami dei clienti, adottiamo un approccio proattivo per risolvere rapidamente i problemi e prendere misure preventive per evitare che tali eventi si ripetano al fine di migliorare la nostra responsabilità operativa e rafforzare la fiducia dei nostri stakeholder.

Un aspetto fondamentale della nostra strategia è l'incremento degli impatti positivi dei servizi. Questo include migliorare l'accesso ai prodotti farmaceutici, contribuendo così alla **salute pubblica** e al **benessere della comunità**. Per valutare l'efficacia delle nostre azioni, abbiamo stabilito indicatori chiave di prestazione (KPI) che misurano la qualità del servizio, la soddisfazione del cliente e l'impatto ambientale. Abbiamo fissato obiettivi specifici in ciascuna di queste

aree per garantire il miglioramento continuo e la trasparenza delle operazioni.

Le esperienze acquisite e le lezioni apprese vengono costantemente riviste e integrate nelle policy e procedure operative. Questo approccio al miglioramento continuo ci permette di affinare le strategie e di adattarle meglio alle esigenze in evoluzione di clienti, fornitori, dipendenti e altri gruppi di interesse. Attraverso un dialogo costruttivo con gli stakeholder, siamo in grado di comprendere meglio le loro esigenze e aspettative, influenzando così positivamente le nostre azioni e migliorandone l'efficacia.

Nella strategia a lungo termine non intendiamo limitarci a perseguire il successo economico. Attraverso la dedizione alla qualità dei servizi e l'attenzione alla sostenibilità operativa, dimostriamo l'impegno verso una responsabilità sociale che va oltre la mera conformità alle norme. Il nostro approccio integrato e olistico verso la gestione dei temi materiali ci permette di contribuire attivamente al progresso sociale e ambientale, rafforzando la nostra reputazione e solidificando la nostra posizione come leader nel settore della distribuzione farmaceutica.



MERCE TRASFERITA A MAGAZZINO RESI

Nel 2022, abbiamo dimostrato una gestione dell'inventario altamente efficiente. Del valore complessivo della merce vendibile a magazzino (pari a € 51.620.690,00), solo una frazione minima, lo 0,61%, è stata destinata al magazzino resi. Questa percentuale ridotta testimonia l'alta qualità dei prodotti e l'efficacia dei processi aziendali che limitano le necessità di reso, evidenziando una gestione attenta e proattiva che va a vantaggio sia dell'azienda che dei suoi clienti. L'incidenza ridotta dei resi sul totale delle merci ha anche implicazioni ambientali significative. Con meno merce trasferita al magazzino resi, si riducono i rifiuti generati, le movimentazioni di merci e, di conseguenza, l'inquinamento derivante da tali attività. La gestione ottimale dell'inventario contribuisce direttamente alla riduzione della nostra impronta ecologica, in linea con i nostri obiettivi di sostenibilità.

Merce trasferita a magazzino resi

	Valore
Resi scadenza ravvicinata	303.348
Resi scaduto	1.123
Resi bassa movimentazione	12.373
TOTALE	316.844

Efficienza customer care

Nel 2022, il customer care ha dimostrato un'efficienza notevole nella gestione delle chiamate, evidenziando la qualità e la prontezza dei nostri servizi. Con oltre **317.000 telefonate gestite**, abbiamo mantenuto un tempo medio di attesa di soli 20 secondi. Un elemento di rilievo è il tasso medio annuale di chiamate abbandonate, che si è attestato al 4,5%. Questo indice basso non è solo un indicatore della rapidità con cui rispondiamo ai clienti, ma anche della fiducia che essi ripongono in noi. La capacità di gestire efficacemente un alto volume di richieste di assistenza testimonia l'impegno nella formazione continua del personale e nell'ottimizzazione delle procedure di customer care.

L'investimento in tecnologie avanzate e in

programmi di formazione specifici è la chiave per mantenere questo elevato standard. Utilizziamo sistemi all'avanguardia per gestire il flusso e forniamo al personale gli strumenti necessari per rispondere in modo efficiente e informato alle richieste dei clienti. Questo approccio permette di **risolvere tempestivamente le problematiche** e di anticipare o prevenire potenziali problemi, migliorando l'esperienza complessiva del cliente. Il customer care, infatti, non si limita a rispondere alle richieste di assistenza, ma si concentra attivamente sul costruire relazioni di fiducia e soddisfazione con i clienti. Ogni interazione è anche un'opportunità per rafforzare la nostra reputazione e la nostra visione aziendale che pone i clienti al centro delle attività, con un'attenzione costante verso l'eccellenza e l'innovazione nei servizi offerti.

Efficienza customer care

	n chiamate IN	n chiamate abbandonate (>10sec)	Tempo medio di attesa (sec)	% abbandonate (>10sec) su entranti
Gennaio	30.581	2.177	22	7,1
Febbraio	24.897	1.050	20	4,2
Marzo	28.738	1.479	22	5,1
Aprile	23.177	763	16	3,3
Maggio	26.638	1.060	19	4,0
Giugno	25.956	1.199	22	4,6
Luglio	28.393	1.863	24	6,6
Agosto	26.081	1.136	19	4,4
Settembre	25.717	842	20	3,3
Ottobre	25.761	832	16	3,2
Novembre	25.017	860	19	3,4
Dicembre	26.388	1.338	22	5,1
Totale	317.344	14.599	20	4,5

Efficienza Logistica e Precisione nelle Consegne

Il livello di servizio del magazzino è un indicatore importante per valutare l'efficienza e l'efficacia nella gestione degli ordini e delle consegne ai clienti. Calcolato come percentuale di consegne regolari rispetto al totale delle vendite, il dato fornisce una misura affidabile della nostra capacità di soddisfare le esigenze della clientela: una consegna regolare si verifica infatti quando il fornitore, negli ultimi due ordini, ha consegnato esattamente le quantità richieste.

Nel 2022, abbiamo registrato un livello di servizio del 98,18% e questo significa che il 98,18% degli ordini è stato evaso in modo completo e puntuale, senza discrepanze nelle quantità fornite rispetto a quelle ordinate, al netto di articoli razionati e non disponibili presso le case fornitrici.

Il mantenimento di un alto livello di servizio è per noi fondamentale per garantire la fiducia e la soddisfazione dei clienti. Questo risultato riflette l'efficacia dei nostri processi logistici e di gestione degli ordini, anche grazie all'impatto del nostro modello di business "Transfer Order". Un modello consolidato negli anni e sviluppato con le aziende del settore farmaco generico, automedicazione e senza obbligo di prescrizione, in cui Unifarm si occupa delle consegne presso le farmacie, a seguito della raccolta d'ordine da

parte delle reti di vendita delle medesime aziende. Questo approccio è particolarmente significativo per le categorie menzionate, che vedono un considerevole volume di rifornimenti diretti alle farmacie da parte delle aziende produttrici.

L'adozione del modello "Transfer Order" ha consentito una riduzione delle attività connesse alla fornitura diretta da parte delle aziende alle farmacie, poiché le consegne vengono integrate nelle operazioni quotidiane già gestite. Il che si traduce in un valore aggiunto per tutti i player della filiera coinvolti. Inoltre, la centralizzazione delle consegne nel sistema logistico permette una significativa riduzione dei costi amministrativi, come la fatturazione e l'incasso, e contribuisce a un'ottimizzazione generale delle operazioni.

La strategia "Transfer Order" ha quindi un impatto diretto sul livello di servizio, poiché consente di gestire le consegne in modo più efficiente e di ridurre i tempi di attesa per i clienti. Questo modello di business, combinato con le nostre avanzate capacità logistiche e di gestione degli ordini, assicura che le esigenze dei clienti siano soddisfatte tempestivamente e con la massima precisione, rafforzando ulteriormente la nostra posizione nel mercato..



SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI

Nel nostro impegno per la sicurezza e il benessere dei clienti, nel 2022, abbiamo intrapreso azioni mirate e strategiche, considerando gli effetti su scala economica, ambientale e sociale. Le nostre iniziative sono state guidate dalla convinzione che la sicurezza dei clienti non sia solo una responsabilità, ma un'opportunità per creare valore sostenibile.

Per affrontare gli impatti negativi potenziali, abbiamo adottato e rafforzato policy rigorose, garantendo che ogni prodotto e servizio offerto rispondesse ai **massimi standard di sicurezza**. Ciò ha incluso procedure di **controllo qualità** approfondite e **formazione costante** dei dipendenti su pratiche di sicurezza ottimali. L'obiettivo è stato prevenire problemi legati alla sicurezza e alla salute, evitando incidenti e garantendo che i clienti ricevessero informazioni accurate e trasparenti sui prodotti.

Per valutare l'efficacia delle nostre azioni, abbiamo implementato un sistema di monitoraggio con indicatori specifici e abbiamo raccolto feedback continui dai clienti. Ciò ci ha permesso di misurare i progressi e di identificare tempestivamente le aree di miglioramento. Gli obiettivi stabiliti si sono concentrati sulla riduzione dei reclami e sull'aumento della soddisfazione del cliente.

Le lezioni apprese durante l'anno sono state prontamente incorporate nelle policy e procedure operative, assicurando l'aggiornamento e l'adeguamento delle pratiche alle aspettative in evoluzione dei clienti e alle normative vigenti. L'ascolto e la collaborazione con i clienti e gli altri stakeholder hanno fornito preziose intuizioni, guidando la nostra strategia e assicurando la sua efficacia.

Nel 2022, la gestione della sicurezza dei clienti ha segnato un passo importante nel nostro viaggio verso una responsabilità aziendale più ampia. Attraverso azioni mirate e una cultura di miglioramento continuo, siamo riusciti a costruire un ambiente che valorizza la sicurezza dei clienti, rafforzando la nostra posizione come azienda leader nel settore per la sua attenzione alla sicurezza, alla qualità e all'etica.

Sicurezza del Paziente e Continuità delle Cure

La nostra attività di distribuzione all'ingrosso nel settore farmaceutico è intrinsecamente connessa a un impegno profondo verso la **salute** e la **sicurezza** dei pazienti. Riconoscendo l'importanza critica del nostro ruolo nel sistema sanitario, ci dedichiamo a garantire non solo la qualità dei prodotti che distribuiamo, ma anche la **continuità delle cure mediche**. Questa volontà si manifesta attraverso una serie di azioni e politiche che riflettono la responsabilità sia verso i clienti diretti sia verso la comunità più ampia.

La qualità del prodotto è la pietra angolare del nostro servizio. Operiamo in un contesto regolamentato da normative complesse, che richiedono la conformità a standard elevati per garantire l'efficacia, la sicurezza e la qualità dei medicinali lungo l'intera catena di distribuzione. A questo scopo, implementiamo un Sistema di Gestione della Qualità integrato che copre tutti gli aspetti della nostra attività, dalla ricezione dei prodotti in magazzino, al loro stoccaggio e infine alla consegna. Questo sistema garantisce che ogni operazione sia tracciabile e documentata e assicura che il personale coinvolto sia costantemente formato e aggiornato sulle migliori pratiche del settore.

La nostra gamma di prodotti è ampia e diversificata, estendendosi oltre i farmaci per uso umano a includere farmaci veterinari, alimenti, cosmetici, dispositivi medici e molto altro. Ogni categoria di prodotto è sottoposta a normative specifiche, ma i principi delle **Norme di Buona Distribuzione** sono applicati trasversalmente a tutta la nostra offerta. Questo approccio strutturale alla qualità si riflette nell'impegno a qualificare accuratamente i fornitori e a monitorare costantemente i nuovi prodotti inseriti nel nostro assortimento.

L'**innovazione tecnologica** gioca un ruolo fondamentale nell'ottimizzazione dei processi logistici. Adottiamo le ultime tecnologie per migliorare l'accuratezza e

l'efficienza della distribuzione, garantendo la fluidità e il miglioramento continuo dei nostri processi. Questo non solo aumenta l'efficienza operativa, ma riduce anche il rischio di errori che potrebbero compromettere la sicurezza dei pazienti.

Un ulteriore aspetto cruciale della nostra attività è garantire la continuità delle cure. Manteniamo una stretta comunicazione con i produttori e collaboriamo con le autorità sanitarie per monitorare e segnalare eventuali carenze di medicinali. Questo ci permette di **intervenire tempestivamente** per evitare interruzioni nell'approvvigionamento, garantendo che i pazienti ricevano sempre i medicinali di cui hanno bisogno.

Inoltre, adottiamo misure preventive per evitare il fenomeno dell'accaparramento o dell'esportazione di farmaci, in modo da contenere qualsiasi carenza esistente e proteggere i benefici per i pazienti. La gestione proattiva e responsabile delle scorte è fondamentale per mantenere un equilibrio tra offerta e domanda nel mercato farmaceutico.

Riconosciamo inoltre l'importanza di monitorare e tracciare eventuali non conformità legate alla qualità dei prodotti. Attraverso un sistema di segnalazione e tracciabilità, siamo in grado di rilevare e rispondere prontamente a qualsiasi problema di qualità, sia che emerga da controlli interni o da feedback dei clienti. Questo approccio ci consente di agire rapidamente per mitigare gli impatti negativi e di collaborare con i produttori per implementare soluzioni efficaci.



CONFORMITÀ NORMATIVA

Durante il 2022, abbiamo mantenuto un eccezionale livello di conformità alle normative e ai codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e la sicurezza dei nostri prodotti e servizi, confermato dal fatto che non ci sono stati episodi di non conformità che hanno causato sanzioni, penalità, avvisi o violazioni di codici volontari. Questo risultato sottolinea l'efficacia dei processi di controllo ed è attribuibile all'adozione di un approccio proattivo e all'attenzione costante del rispetto delle normative vigenti e degli standard volontari.

Abbiamo inoltre messo in atto misure preventive per assicurare che tutti gli aspetti dei nostri prodotti e servizi siano in linea con le aspettative e le normative del settore. Queste misure includono formazione regolare del personale, revisioni interne ed esterne e l'implementazione di sistemi di gestione della qualità.

La mancanza di non conformità durante il periodo in esame è la prova tangibile dell'impegno che mettiamo nella tutela della salute e della sicurezza dei nostri clienti e, forti di questi risultati, continueremo a perseguire queste pratiche di eccellenza per mantenere e migliorare ulteriormente i nostri standard.

Credits & More

 ESG Digital Governance

 Nota Metodologica

 GRI Content Index



ESG DIGITAL GOVERNANCE

Nel corso del 2022 Unifarm ha investito in un progetto ambizioso per digitalizzare la raccolta dei dati ESG (sociali, ambientali e di governance) applicando la tecnologia alla raccolta e alla gestione di dati non finanziari.

La rendicontazione dei dati di sostenibilità richiede di strutturare un processo complesso che interessa molti soggetti interni ed esterni al perimetro aziendale; tuttavia le informazioni ESG svolgono un ruolo sempre più cruciale nei diversi processi economici e finanziari. L'adozione di uno strumento digitale rappresenta l'evoluzione necessaria, al fine di produrre informazioni ESG efficaci ed efficienti, oltre a favorire la condivisione del valore creato con i nostri stakeholder.

In particolare, il progetto mira a:

- digitalizzare la raccolta dei dati ESG per migliorare la rendicontazione;
- tracciare tutti i passaggi nella fase di elaborazione del Bilancio di Sostenibilità;
- essere conforme agli standard utilizzati per il Bilancio di Sostenibilità;
- avere uno strumento per il monitoraggio costante delle performance ESG;
- garantire l'affidabilità delle informazioni;
- agevolare il coinvolgimento con tutti gli stakeholder.

Lo strumento digitale e tecnologico prescelto da Unifarm per realizzare tale progettualità, è la piattaforma ESGeo. L'adozione di un ESG tool avente un'interfaccia user-friendly, predisposto per la raccolta delle informazioni richieste dal framework di rendicontazione GRI standards, ha permesso di rendere evidente e monitorare passo dopo passo lo stato del flusso di raccolta delle informazioni, consentendo di allegare documenti a supporto dell'inserimento dei dati, analizzare le tematiche materiali, estrarre dati in formato Excel e tenere traccia dell'inserimento di questi nella piattaforma. Tale processo ha consentito e consentirà a Unifarm di monitorare costantemente le performance ESG di anno in anno.



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità di Unifarm ha come obiettivo il monitoraggio e la comunicazione trasparente dell'approccio alla sostenibilità dell'azienda e delle proprie performance ESG nei confronti di tutti gli stakeholder. Il perimetro di rendicontazione del presente Bilancio fa riferimento esclusivamente ai dati della Capogruppo Unifarm S.p.A., con sede in Via Provina 3 a Trento (TN).

Si tratta del primo Bilancio di Sostenibilità redatto su base volontaria che consente di dare disclosure di una prima analisi di materialità individuando le possibili aree di miglioramento per costruire nel tempo un percorso crescente verso l'integrazione della sostenibilità in tutte le funzioni aziendali e nell'intera value chain di Unifarm. Il presente documento è stato redatto in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)", previsti dal Global Reporting Initiative (GRI) e che definiscono la metodologia di rendicontazione finalizzata alla redazione dei Bilanci di sostenibilità. In particolare, le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo riportate all'interno del Bilancio sono state redatte secondo l'opzione "with reference" prevista dallo standard con la stesura del "GRI Content Index".

Il periodo di reporting considera come intervallo temporale l'anno fiscale che va dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022, in linea con la periodicità del bilancio finanziario, avente quindi periodicità annuale. Non essendoci report antecedenti a cui fare riferimento, il 2022 è definito come baseline, da mantenere per i bilanci di sostenibilità futuri, in quanto primo anno di rendicontazione. Inoltre, per questo primo bilancio non è stata prevista alcuna assurance esterna.

Unifarm ha costituito un gruppo di lavoro interno, rappresentativo delle principali funzioni aziendali, al fine di coordinare la raccolta delle informazioni richieste. Per semplificare il processo di validazione dei dati l'azienda ha deciso di dotarsi di uno strumento dinamico e flessibile come il software ESGeo, piattaforma cloud per la rendicontazione di sostenibilità certificata GRI Standard. Questo consentirà di monitorare, anno dopo anno, le informazioni secondo un processo di ESG Digital Governance. La complessità crescente dei dati ESG, infatti, richiede l'applicazione di tecnologia mediante implementazione di piattaforme integrate in grado di rilevare e tracciare i dati ESG interni ed esterni alle aziende.

Il processo di reporting ha visto la realizzazione delle seguenti macro attività:

- individuazione dei temi materiali e dei relativi indicatori per il loro monitoraggio;
- definizione del perimetro di rendicontazione;
- raccolta delle informazioni ESG;
- elaborazione dei contenuti e sintesi dei dati provenienti dal processo di raccolta dati.

Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra e dei consumi di energia sono stati considerati i seguenti fattori di conversione:

Fattori di conversione			
Variabile	Unità di conversione	Fattore	Fonte
Gas naturale	GJ/ton	45.522	DEFRA 2023
Gas naturale (densità)	ton/Smc	0.000795	DEFRA 2023
Gasolio	GJ/ton	42.730	DEFRA 2023
Gasolio (densità)	ton/l	0.0008328	DEFRA 2023
Energia	GJ/kWh	0.0036	DEFRA 2023
Gas naturale	tCO ₂ eq/ton	2.562574411	DEFRA 2023
Gasolio	tCO ₂ eq/ton	3.015654616	DEFRA 2023
Energia elettrica acquistata - Location Based	tCO ₂ eq/Kwh	0.00033135	AIB European Residual Mixes (Total Supplier Mix IT) Agg. 01.06.2023
Energia elettrica acquistata - Market Based	tCO ₂ eq/Kwh	0.00045715	AIB European Residual Mixes (Residual Mix IT) Agg. 01.06.2023
HFC	tCO ₂ eq/ton	1760	DEFRA 2023

GRI CONTENT INDEX

GRI Aspects	GRI Standards		Pagina	Note/Omissioni
	Disclosure	Descrizione		
L'Organizzazione e le procedure di rendicontazione	2-1	Dettagli organizzativi	6	
	2-2	Entità incluse nel reporting della sostenibilità dell'organizzazione	62	
	2-3	Periodo di segnalazione, frequenza e punto di contatto	62	
	2-4	Revisioni delle informazioni	62	
	2-5	Assurance esterna	62	
Attività e lavoratori	2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	8	
	2-7	Dipendenti	39	
Governance	2-9	Struttura e composizione della governance	12	
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	12	
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	12	
Strategia, politiche e procedure	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	3	
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	12	
	2-28	Adesioni ad associazioni	8	
Coinvolgimento degli Stakeholder	2-30	Accordi di contrattazione collettiva	39	
Informativa sui temi materiali	3-1	Processo per determinare i temi materiali	16	
	3-2	Lista dei temi materiali	16	
201: Performance economiche	3-3	Gestione dei temi materiali: creazione di valore economico	57	
	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	21	

205: Anticorruzione	3-3	Gestione dei temi materiali: etica del business e lotta alla corruzione	23	
	205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	23	
	205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	23	
302: Energia	3-3	Gestione dei temi materiali: riduzione dei consumi energetici	26	
	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	26	
305: Emissioni	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	26	
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	26	
	305-4	Intensità di emissioni di GHG	26	
306: Rifiuti	3-3	Gestione dei temi materiali: gestione sostenibile dei rifiuti prodotti	32	
	306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	32	
	306-3	Rifiuti generati	32	
401: Occupazione	3-3	Gestione dei temi materiali: tutela del benessere e della sicurezza dei dipendenti	48	
	401-1	Assunzioni e turnover	41	
403: Salute e sicurezza sul lavoro	3-3	Gestione dei temi materiali: tutela del benessere e della sicurezza dei dipendenti	48	
	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	48	
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini su incidenti	48	
	403-5	Formazione dei lavori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	48	
	403-9	Infortuni sul lavoro	48	
404: Formazione e istruzione	3-3	Gestione dei temi materiali: formazione, sviluppo e valorizzazione delle competenze del capitale umano	43	
	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	43	
405: Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	46	

406: Non discriminazione	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	46	
416: Salute e sicurezza dei clienti	3-3	Gestione dei temi materiali: salute e sicurezza per la clientela	57	
	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	57	
	416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	57	
Qualità dei servizi	3-3	Gestione dei temi materiali: qualità dei servizi	53	



Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato
pubblicato il 27/05/2024

PER INFORMAZIONI

 www.unifarm.it

Indirizzo: Via Provina 338123 Trento (TN)

Tel. 0461 901111

Email: unifarm@unifarm.it

PEC: direzione@pec.unifarm.it



SOFTWARE & TOOLS
PARTNER

2022