



Relazione di impatto 2021

Sommario

1) Il 2021 in cifre	2
2) Gli highlight del 2021	2
3) Il nostro impegno verso la sostenibilità	3
4) Il sistema di gestione dell'impatto socio ambientale	4
5) I nostri KPI socio ambientali	5
6) Gli esiti del nostro B Impact Assessment	6
7) Risultati relativi agli obiettivi stabiliti	9
8) Altri risultati raggiunti	10
9) Obiettivi socio ambientali per il 2022	10

1) Il 2021 in cifre

KPI	Descrizione		Consuntivo 2021
KPI01	Stampa impatto zero: numero nuovi clienti con servizio attivo	N.	11
KPI02	Riutilizzo apparecchiature: numero di apparecchiature ricondizionate installate nell'anno	N.	167
KPI03	Riutilizzo toner: percentuale di toner rigenerati acquistati sul totale	%	10,5%
KPI04	Trasporti: % compensazione della CO2 prodotta dai viaggi di mezzi aziendali	%	100%
KPI05	Trasporti: rapporto CO2 emessa con mezzi aziendali per unità di fatturato	tCO2/M€.	5,5
KPI06	Rifiuti: numero di clienti con attivo il servizio di ritiro materiali esausti	N.	654
KPI07	Trattamento lavoratori: livello medio di soddisfazione complessiva da sondaggio	N.	7,5
KPI08	Importo donato nell'anno	€.	30.000

2) Gli highlight del 2021

1. Trasformata l'azienda in Società Benefit
2. Intrapreso il percorso verso la certificazione B Corp
3. Verso la carbon neutrality
4. Si intraprende il supporto continuativo alla Fondazione BBB
5. Sviluppiamo gli aspetti documentali

1. Trasformata l'azienda in Società Benefit

In data 9 novembre 2021 l'azienda ha effettuato la trasformazione in Società Benefit, esplicitando nello Statuto che *“la società intende perseguire una o più finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse, ed in particolare, nei confronti dei propri dipendenti, migliorando la qualità del lavoro e le gratifiche, nei confronti dei fornitori, stabilendo rapporti di partnership “win to win”, nei confronti dei clienti, sensibilizzandoli alle tematiche della sostenibilità e migliorandone attraverso servizi dedicati l'impatto economico, sociale e ambientale.*

La società inoltre persegue, quale specifica finalità di beneficio comune, la salvaguardia dell'ambiente, da perseguire attraverso la continua ricerca e adozione delle soluzioni che offrono le migliori prestazioni in termini di riduzione dei consumi, delle emissioni e delle modalità di gestione del fine ciclo di vita dei prodotti, con conseguente impatto positivo e/o riduzione dell'impatto negativo sulla comunità di riferimento.”

2. Intrapreso il percorso verso la certificazione B Corp

L'azienda ha deciso di impegnarsi per il conseguimento della certificazione B Corp e, con l'ausilio di una società di consulenza specializzata, ha intrapreso un processo, fortemente integrato con la trasformazione in Società Benefit, nell'ambito del quale:

- si è partiti dalla misurazione con BIA dello score d'impatto
- si sono individuati gli obiettivi di miglioramento
- si è stabilito un piano d'azione
- lo si sta attuando, intervenendo in tutte le aree d'impatto.

3. Verso la carbon neutrality

L'azienda ha potenziato il suo impegno verso l'annullamento delle emissioni di GHG con le seguenti iniziative:

- Istituendo un sistema di monitoraggio dei consumi energetici e delle relative emissioni
- Individuando strategie di riduzione delle emissioni derivanti dagli automezzi di proprietà
- Applicando a nuovi clienti la proposta 'Stampa a impatto 0'
- Procedendo alla compensazione di emissioni residue.

4. Si intraprende il supporto continuativo alla Fondazione BBB

L'azienda ha formalizzato l'impegno continuativo a versare verso la Fondazione BBB (appena fondata dal titolare di Linea Ufficio) ogni anno una quota di denaro che verrà destinata a sostegno della fondazione BBB (fondata dal titolare) per sostenere attività culturali e sociali, borse di studio, o altre azioni a vantaggio delle fasce più deboli e svantaggiate della comunità.

5. Sviluppiamo gli aspetti documentali

Sia nell'ottica di dare applicazione ai principi di condotta trasparente, responsabile e sostenibile nei confronti di tutti gli stakeholder, sia nell'ottica della richiesta di certificazione B Corp, è stata svolta una importante opera di documentazione di documenti legati all'impatto Socio Ambientale. La documentazione consiste nella raccolta e registrazione di dati, nella definizione e nel monitoraggio di obiettivi, nella adozione di politiche, procedure e altri documenti che descrivono l'impegno dell'azienda verso la sostenibilità.

3) Il nostro impegno verso la sostenibilità

Dallo Statuto

... La società ha inoltre per oggetto l'erogazione di servizi quali il noleggio omnicomprendivo di apparecchiature per l'ufficio, l'assistenza tecnica specializzata su apparecchiature per ufficio, la consulenza integrata per l'ottimizzazione degli aspetti economico, sociale e ambientale del parco stampanti (auditing, gestione, monitoraggio e riduzione dell'impatto ambientale), il servizio di ritiro e trasporto dei materiali di consumo esausti, nei limiti e nel rispetto delle applicabili disposizioni di legge in materia, la stampa Impatto Zero (servizio di neutralizzazione delle stampe attraverso la piantumazione di alberi).

In qualità di Società Benefit, ai sensi e per gli effetti della legge 28 dicembre 2015, articolo unico, commi 376-384 (di qui in avanti "Legge di stabilità 2016") e successive modifiche e integrazioni, la società intende perseguire una o più finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse, ed in particolare, nei confronti dei propri dipendenti, migliorando la qualità del lavoro e le gratifiche, nei confronti dei fornitori, stabilendo rapporti di partnership "win to win", nei confronti

dei clienti, sensibilizzandoli alle tematiche della sostenibilità e migliorandone attraverso servizi dedicati l'impatto economico, sociale e ambientale.

La società inoltre persegue, quale specifica finalità di beneficio comune, la salvaguardia dell'ambiente, da perseguire attraverso la continua ricerca e adozione delle soluzioni che offrono le migliori prestazioni in termini di riduzione dei consumi, delle emissioni e delle modalità di gestione del fine ciclo di vita dei prodotti, con conseguente impatto positivo e/o riduzione dell'impatto negativo sulla comunità di riferimento.

Mission

Linea Ufficio si occupa dal 1983 di vendita, noleggio e assistenza tecnica specializzata di apparecchiature per l'ufficio, adottando tutte le soluzioni innovative che la tecnologia offre.

E' nostro prioritario impegno offrire ai nostri clienti **prodotti di qualità, servizi molto efficienti** e una **consulenza esperta e professionale**, vogliamo essere leader di questo settore nella provincia di Arezzo, alla quale dedichiamo la quasi totalità dei nostri sforzi.

Tale convinzione ci ha permesso di ottenere **fin dal 1996, per primi in Toscana e fra i primi in Italia**, nel nostro settore specifico, la **Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000 (oggi UNI EN ISO 9001:2015)**.

In quanto **Società Benefit** siamo costantemente tesi a svolgere le nostre attività nel miglior rispetto:

- dei nostri dipendenti, migliorando la qualità del lavoro e le gratifiche;
- dei nostri fornitori, stabilendo rapporti di partnership "win to win";
- dei nostri clienti, sensibilizzando alle tematiche della sostenibilità attraverso servizi atti a migliorare l'impatto economico, sociale e ambientale.

Linea Ufficio mette al centro del suo operato la **salvaguardia dell'ambiente**, da perseguire attraverso la continua ricerca e adozione delle soluzioni che offrono le migliori prestazioni in termini di riduzione dei consumi, delle emissioni e delle modalità di gestione del fine ciclo di vita. Ne è un esempio il servizio di neutralizzazione delle stampe attraverso la piantumazione di alberi "**Stampa Impatto Zero**".

La società destina inoltre una quota fissa annuale a sostegno della **Fondazione BBB** (fondata dal titolare) per sostenere attività culturali e sociali, borse di studio, o altre azioni a vantaggio delle fasce più deboli e svantaggiate della comunità.

4) Il sistema di gestione dell'impatto socio ambientale

Nel corso del 2021 abbiamo profuso un intenso impegno nello sviluppare strumenti strutturali a supporto della gestione dell'impatto socio ambientale, da utilizzare per la nostra azienda.

Ecco gli strumenti realizzati:

1. Mission
2. Procedura di gestione dell'impatto socio ambientale
3. Piano d'azione per il miglioramento dell'impatto
4. Codice di condotta del fornitore
5. Questionario di soddisfazione dei clienti
6. Questionario di soddisfazione dei lavoratori
7. Questionario di valutazione della prestazione e del potenziale del lavoratore

8. Questionario socio ambientale per fornitori
9. Sistema di Gestione Ambientale
10. Manuale del lavoratore
11. Sviate politiche (a supporto del governo dell'impatto socio ambientale nei diversi ambiti)
12. Registro socio ambientale

Riguardo a quest'ultimo documento, il Registro Socio Ambientale, si tratta di una cartella di Google Fogli all'interno della quale sono raccolti:

- I KPI, con dati e target
- I dati di monitoraggio dei diversi misuratori dell'impatto sociale e ambientale
- Gli obiettivi di miglioramento per gli stessi
- I risultati dei diversi sondaggi
- Altri misuratori (impatto trasporti o altri aspetti specifici)
- Lo storico dei risultati del monitoraggio BIA
- Il calendario delle scadenze per la gestione dell'impatto socio ambientale
- Dati relativi all'impatto sui clienti

Come previsto dalla normativa, pubblicheremo annualmente sul nostro sito la Relazione di impatto.

Il Responsabile dell'impatto socio ambientale è Francesco Bigi.

5) I nostri KPI socio ambientali

La scelta dei KPI

Le attente e approfondite riflessioni svolte per individuare quali fossero gli elementi misurabili maggiormente indicativi dell'impatto socio ambientale di Linea Ufficio sono partite dai seguenti dati di fatto:

- L'azienda 'produce' servizi materiali, quindi l'impatto sull'ambiente è consistente, così come lo sono le iniziative e le prassi per migliorarlo: si è deciso quindi di scegliere la maggior parte dei KPI (6 su 8) in ambito ambientale
- L'azienda vuole rendere sempre migliori le condizioni di lavoro e i benefici per i lavoratori, da qui il settimo KPI
- L'azienda vuole poi avere un impatto positivo sulla comunità grazie a liberalità, e da qui viene l'ultimo KPI

Sulla base di questi dati, le considerazioni fatte hanno portato a identificare come Indicatori Chiave della Performance aziendale i seguenti KPI, di cui indichiamo le modalità di misura:

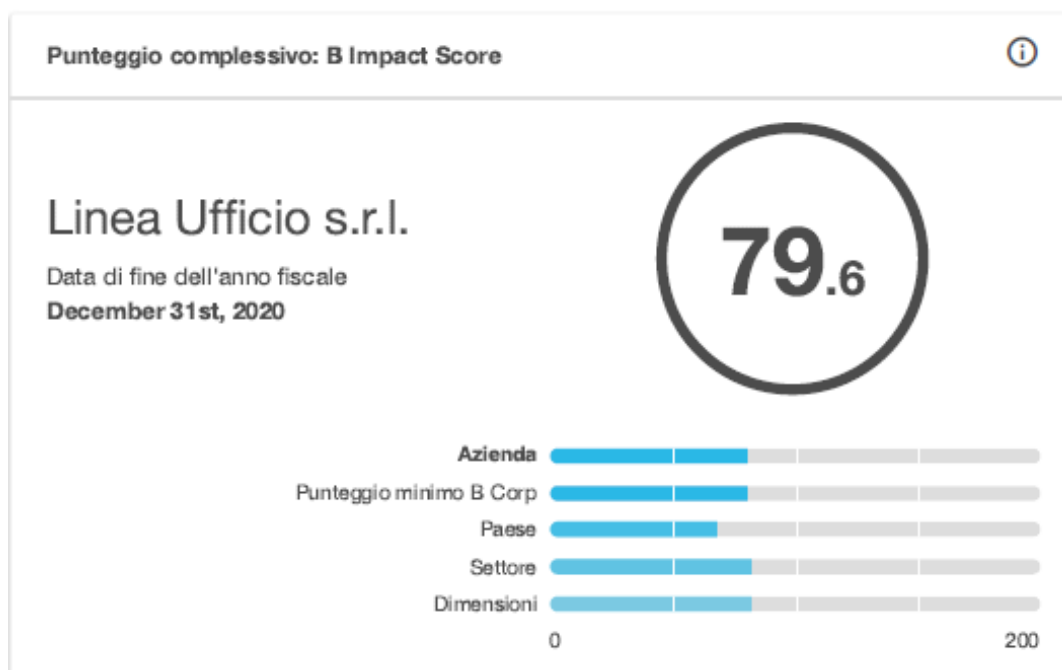
KPI	Descrizione
KPI01	Stampa impatto zero: numero nuovi clienti con servizio attivo Rilievo del numero di clienti che nel corso dell'anno hanno attivato il servizio
KPI02	Riutilizzo apparecchiature: numero di apparecchiature ricondizionate installate nell'anno Rilievo del numero di apparecchiature noleggiate o vendute durante l'anno provenienti da ricondizionamento
KPI03	Riutilizzo toner: percentuale di toner rigenerati acquistati sul totale Rilievo della percentuale di toner rigenerati acquistati sul totale

KPI04	Trasporti: % compensazione della CO2 prodotta dai viaggi di mezzi aziendali Calcolo della CO2 prodotta dai viaggi dei mezzi aziendali sulla base del rilievo del chilometraggio percorso durante l'anno e dei dati di emissione presenti sulla carta di circolazione, oppure sulla base della quantità di carburante utilizzata (registrata o stimata in base ai costi totali e al costo medio per litro durante l'anno) per il relativo parametro di emissione. Ricavato il valore totale dell'azienda, calcolo della percentuale compensata
KPI05	Trasporti: rapporto CO2 emessa con mezzi aziendali per unità di fatturato A partire dal valore della CO2 emessa dai mezzi aziendali come calcolato per KPI04 si calcola il rapporto tra tale valore e il fatturato complessivo, esprimendolo in tonnellate di CO2 per milione di Euro
KPI06	Rifiuti: numero di clienti con attivo il servizio di ritiro materiali esausti Rilievo del numero di clienti che nel corso dell'anno o per una sua parte hanno avuto attivo il servizio.
KPI07	Trattamento lavoratori: livello medio di soddisfazione complessiva da sondaggio Calcolo del valore medio delle risposte alla domanda sul livello di soddisfazione complessivo nel questionario di soddisfazione del lavoratore
KPI08	Importo donato nell'anno Rilievo del valore complessivo delle donazioni fatte durante l'anno verso enti del terzo settore

6) Gli esiti del nostro B Impact Assessment

Il rating emerso dal BIA a dicembre 2021 ha presentato una valutazione (ancora non verificata da B Lab) in forte miglioramento rispetto alla precedente, di settembre 2021, che presentava un valore di 47.4.

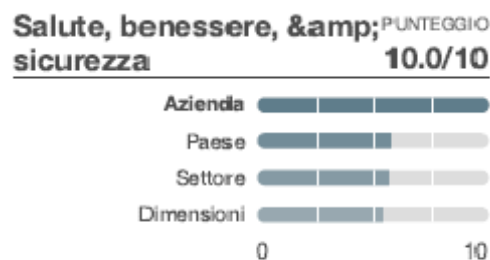
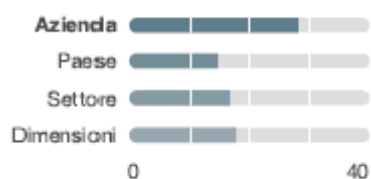
Ecco i risultati:



47/47

28.0

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere finanziario, fisico, professionale e sociale dei propri lavoratori.

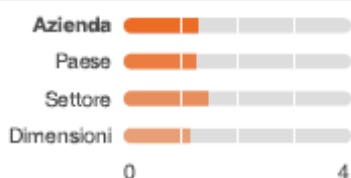


Governance

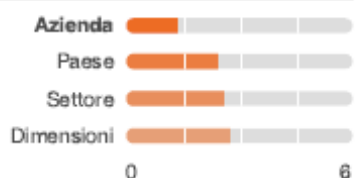
Scopra in che modo l'azienda può migliorare le politiche e pratiche pertinenti alla propria missione, all'etica, la responsabilità e trasparenza.



Mission e impegno **1.3/4**



Etica & Trasparenza **1.3/6**



Proteggere la missione - Business Model d'impatto **10.0/10**

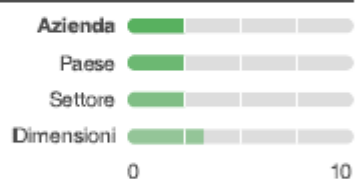


Ambiente

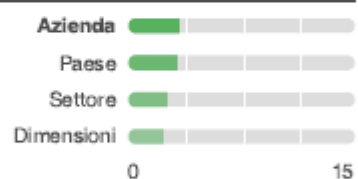
Scopra in che modo l'azienda può migliorare la propria gestione ambientale in generale.



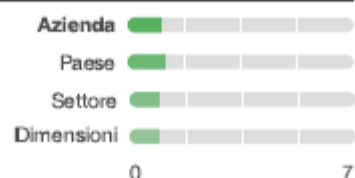
Management ambientale **2.5/10**



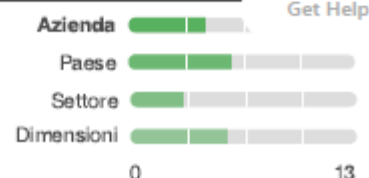
Aria & Clima **3.3/15**

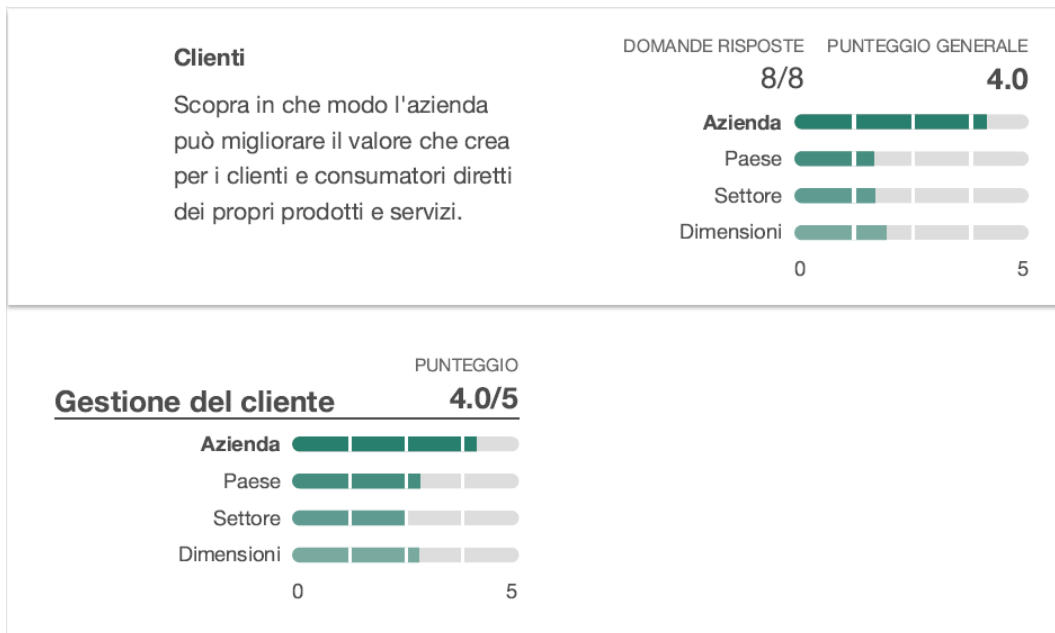


Acqua **1.0/7**



Terra & Vita **4.2/13**





Il report completo con tutte le domande del questionario è in allegato.

7) Risultati relativi agli obiettivi stabiliti

Qui sotto riportiamo gli obiettivi socio ambientali che ci eravamo dati per il primo esercizio e i relativi sviluppi.

- Compensazione dei km percorsi in tutto l'anno 2020 dalla flotta degli automezzi attraverso "Adotta una Pianta", progetto di rimboschimento e compensazione delle CO2**

Sono state compensate le emissioni di CO2 prodotte dai mezzi aziendali, pari a tonnellate 19,46. La quota versata al progetto 'Adotta una pianta' è stata di € 146,28, corrispondenti alla piantumazione di 8,71 alberi.
- Utilizzo di energia elettrica completamente rinnovabile**

Il fornitore di energia elettrica adottato certifica che la provenienza dell'energia è totalmente rinnovabile.
- Valutare i risultati del questionario di soddisfazione dei lavoratori anno 2021**

La valutazione è stata effettuata sulla base delle risposte ricevute dal 100% dei dipendenti ed è emerso che la media del livello generale di soddisfazione è di 7,46. Il dato è considerato soddisfacente ed è stato comunicato durante la riunione plenaria di fine anno.
- Valutare i risultati del questionario di soddisfazione dei clienti**

Su un campione di 40 clienti attivi intervistati nel 2021 riguardo ai seguenti aspetti: competenza nel settore, cortesia e disponibilità, assistenza ed aggiornamento, tempi di intervento tecnico, efficienza reperire le parti di ricambio, è emersa una valutazione complessiva media di 9,1/10. Il risultato viene considerato ampiamente soddisfacente, pertanto non si rileva la necessità di azioni correttive.
- Inviare il questionario socio ambientale dei fornitori**

Il questionario socio ambientale è stato inviato ai 6 fornitori principali, pari ad una quota maggiore del 60% delle spese verso fornitori. Si sono raccolte 4 risposte. Dalle risposte ricevute è emerso che una

delle tre aziende, quella verso la quale i nostri acquisti sono relativamente minori, al momento dichiara di non monitorare e non avere piani di miglioramento rispetto ai fattori ambientali.

Dall'analisi dei risultati del questionario, riguardo alle emissioni di gas scope 1 e scope 2 e consumi idrici e energetici, possiamo notare che due dei nostri maggiori fornitori monitorano le proprie emissioni e i consumi e ci riteniamo soddisfatti come punto di partenza per un miglioramento dell'impatto della catena di fornitura, riservandoci di mettere in atto in futuro eventuali azioni di miglioramento.

Anche per quanto riguarda la produzione di rifiuti e sostanze pericolose, tre dei principali nostri fornitori monitorano costantemente i dati e ci riteniamo soddisfatti, riservandoci la possibilità di azioni di miglioramento future.

Soltanto un nostro fornitore, quello verso il quale esprimiamo il minor fatturato, tra quelli che hanno risposto non monitora alcun dati ambientale.

- **Inviare i codici di condotta ai fornitori**

Il documento è stato inviato a tutti i nostri principali 6 fornitori e restituito firmato per presa visione e accettazione da due di essi.

- **Istituire il sistema di incentivazione per tecnici e telefonista**

Il sistema è stato implementato grazie alla rendicontazione delle trattative andate a buon fine e il riconoscimento di un bonus all'addetto che le ha seguite.

- **Devolvere la quota fissa annuale alla fondazione BBB**

Sono stati devoluti Euro 30.000 alla Fondazione BBB.

8) Altri risultati raggiunti

- Svolta analisi del trattamento salariale rispetto al genere, che ha rilevato assenza di penalizzazione per le donne
- Fatta formazione socio ambientale per i lavoratori, con descrizione di Codice Etico, Manuale del lavoratore e varie politiche.
- Somministrato il questionario di soddisfazione dei lavoratori e condivisi con gli stessi i risultati.

9) Obiettivi socio ambientali per il 2022

- Presentare la domanda di certificazione B Corp con punteggio di almeno 88/200
- Nell'ottica di partnership "win to win", ottenere il maggior numero di codici di condotta firmati e questionari compilati dai nostri fornitori
- Ottenere i target indicati per i KPI, come da tabella qui sotto

KPI	Descrizione		Consuntivo 2021	Obiettivo 2022
KPI01	Stampa impatto zero: numero clienti con servizio attivo	N.	11	8
KPI02	Riutilizzo apparecchiature: numero di apparecchiature ricondizionate installate nell'anno	N.	167	+2%
KPI03	Riutilizzo toner: percentuale di toner rigenerati acquistati sul totale	%	10,5%	12%
KPI04	Trasporti: % compensazione della CO2 prodotta dai viaggi di mezzi aziendali	%	100%	100%

KPI05	Trasporti: rapporto CO2 emessa con mezzi aziendali per unità di fatturato	tCO2/M€.	5,5	5,5
KPI06	Rifiuti: numero di clienti con attivo il servizio di ritiro materiali esausti	N.	654	+2%
KPI07	Trattamento lavoratori: livello medio di soddisfazione complessiva da sondaggio	N.	7,5	7,6
KPI08	Importo donato nell'anno	€	30.000	30.000