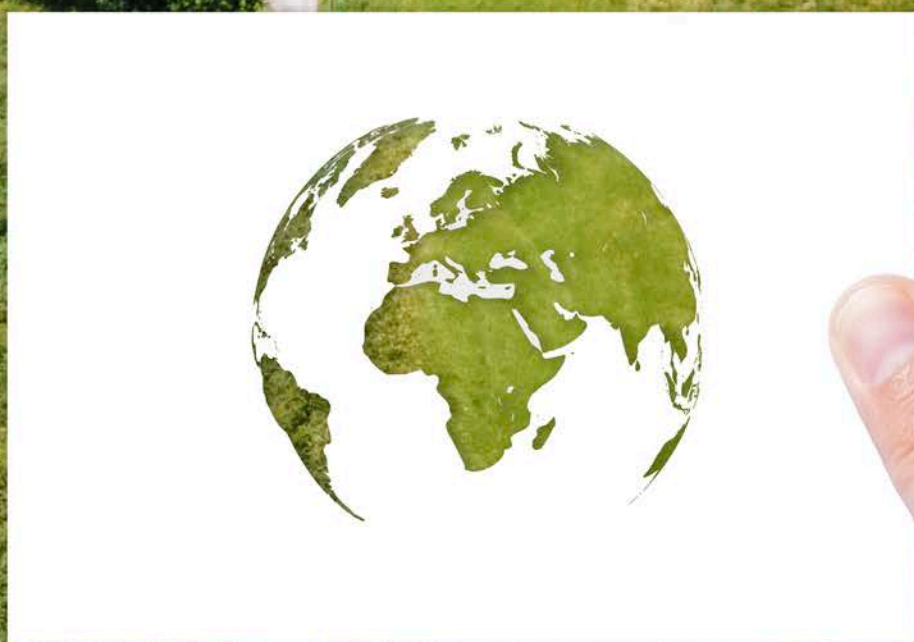


Bilancio di Sostenibilità 2022



Per informazioni sulla sostenibilità di OSAI A.S. S.p.A. Società Benefit e i contenuti del Report scrivere a:
sostenibilità@osai-as.it
+39 0125.66.83.11

CAPITOLO 5

LA NOSTRA CATENA DEL VALORE

GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE	5.1
SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI	5.2
SELEZIONE DEI FORNITORI	
VALUTAZIONE DEI FORNITORI	
OSAI AUGMENTED QUALITY	
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	5.3



Osai

1.276.785	478.981
1.276.785	478.981
28.868.851	1.844.020
215.341	1.944.020
42.880.420	31.347.883
	480.043
	41.361.578

- 10) Ammortamenti e svalutazioni
- a) Ammortamenti
- b) Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali
- c) Ammortamento delle immobilizzazioni materiali
- d) Svalutazione crediti attivo circolante e disponibilità liquide
- 11) Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci
- 12) Accantonamenti per rischi
- 13) Oneri diversi di gestione
- Totale costi della produzione**
- C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI:**
- a) Altri proventi finanziari
- b) Proventi diversi dai precedenti
- Totale proventi finanziari**
- 17) Interessi e altri oneri finanziari
- 17-bis) Utili e perdite su cambi
- Totale proventi e oneri finanziari (C) (15+16+17)**
- D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' E PASSI FINANZIARI:**
- 18) Svalutazioni

5.1 GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE

Riconosciamo l'importanza di distribuire il valore generato dalle nostre attività a coloro che hanno contribuito direttamente o indirettamente alla sua creazione.

L'analisi del valore economico generato e distribuito evidenzia il flusso di risorse prodotto e indirizzato ai nostri stakeholder interni ed esterni, ma anche quello trattenuto per autofinanziarci.



VALORE ECONOMICO*	2020	2021	2022
PRODOTTO E DISTRIBUITO [€]			
A. Valore economico prodotto	33.153.609	32.614.656	42.542.843
B. Valore economico distribuito	28.291.551	28.265.979	38.571.330
Costi operativi	16.153.585	15.442.021	23.838.119
Salari e benefit dei dipendenti	11.921.677	12.671.094	14.481.509
Pagamenti a fornitori di capitale	119.062	81.687	84.512
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	2.836	30.580	73.200
Investimenti nella comunità	94.391	40.597	93.990
(A-B) valore economico trattenuto	4.862.058	4.348.677	3.971.513

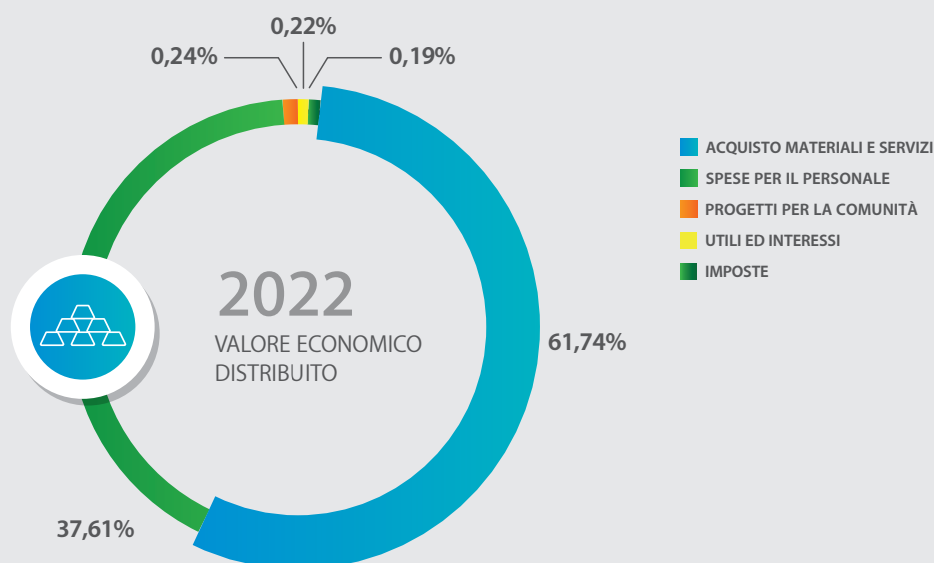
* I valori indicati sono espressi secondo i principi contabili internazionali IAS/IFRS.

Il **valore economico prodotto** nel 2022 ammonta a **42,5 milioni** di euro mentre il valore economico distribuito a circa **38,6 milioni**. La differenza fra questi due dati coincide con il **valore economico trattenuto**, pari nell'anno di rendicontazione a 3,97 milioni di euro; tale cifra è investita internamente, soprattutto in ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti a fondi per rischi.

Il valore economico distribuito nel 2022 è stato suddiviso tra i seguenti stakeholder:

- L'importo maggiore, **23,8 milioni** di euro, è relativo a costi operativi sostenuti per l'**acquisto di materiali e servizi** necessari per l'attività aziendale.

- Ai **dipendenti** sono stati distribuiti circa **14,5 milioni** di euro per stipendi, contributi previdenziali e pensionistici;
- **84,5 mila** euro si riferiscono a pagamenti ai fornitori di capitale, **azionisti e finanziatori**, sotto forma di utili e interessi;
- **73,2 mila** euro sono stati pagati come imposte alla **Pubblica Amministrazione**;
- **94 mila** euro sono stati destinati alla **comunità** per sostenere associazioni, organizzazioni, progetti per lo sviluppo socio-economico e la crescita del territorio.



5.2 SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

La relazione tra persone e capacità di agire in modo etico e responsabile è alla base del nostro modo d'essere e della gestione della nostra catena del valore.

La pubblicazione e la divulgazione del Codice Etico hanno garantito un'efficace sensibilizzazione del personale che intrattiene rapporti con l'esterno.

Uno studio preliminare di **Life Cycle Assessment** (LCA), svolto fra il 2019 e il 2020, ha preso in esame la catena di approvvigionamento dei nostri prodotti, consentendoci di valutare i potenziali impatti ambientali dei processi legati alla catena di fornitura e alla logistica in ingresso e in uscita.

Dallo studio è emerso che la catena di approvvigionamento, rispetto ad altre fasi produttive come ad esempio la progettazione e lo smaltimento dei prodotti a fine vita, determina impatti ridotti, ma che comunque possono essere resi più sostenibili. Con l'eccezione della logistica, in cui sono state individuate aree di miglioramento relative al riutilizzo degli imballaggi di legno, nell'ambito del **procurement** sono stati identificati tre spunti di sviluppo.

1. CONDIVISIONE DEI NOSTRI OBIETTIVI AMBIENTALI CON I FORNITORI

I fornitori devono essere a conoscenza di quanto sono importanti le modalità messe in campo, tanto dalla nostra azienda quanto da ciascuno di essi, per relazionarsi con il contesto ambientale (gestione dei rifiuti, risparmio energetico, ricerca dell'efficienza nei processi).

2. CONOSCENZA DEL FORNITORE

Conoscere il fornitore significa essere consapevoli delle condizioni in cui opera dal punto di vista ambientale e a tutela della salute e della sicurezza

sul lavoro dei dipendenti. Se il fornitore non possiede certificazioni legate alla gestione ambientale e/o della sicurezza (ISO 14001 e/o ISO 45001) è auspicabile che vengano svolti audit almeno una volta l'anno per valutarne le condizioni di lavoro e la sensibilità alle tematiche ambientali.

3. PRIVILEGIARE ACQUISTI PRESSO FORNITORI LOCALI

Privilegiare, sempre tenendo conto degli impatti economici e della qualità, fornitori che operano in un raggio di massimo 100 km dalla sede della nostra azienda, per ridurre gli impatti legati ai trasporti e valorizzare il tessuto produttivo del territorio.

Nel 2022 sono circa un terzo (30%) i beni acquistati da fornitori valutati secondo criteri ambientali e sociali; inoltre, le parti meccaniche a disegno, gli assiemi di carpenteria leggera e pesante sono prodotti realizzati in leghe di ferro e alluminio, dunque riciclabili attraverso il processo di fusione. Dal momento che attualmente la determinazione del peso o del volume non risulta possibile, si è scelto di utilizzare come unità di misura il fatturato.

Nel complesso il 35% del totale degli acquisti effettuati avviene presso fornitori attivi nel territorio piemontese e l'81% sul territorio italiano.

Il processo di selezione e valutazione dei fornitori è dettagliato nelle procedure operative all'interno del sistema di gestione qualità ISO 9001:2015.

Area geografica	Spesa (€)	Spesa (%)
Provincia	5.528.359	30%
Regione	1.018.949	5%
Italia	8.571.502	46%
Europa (esclusa Italia)	2.013.254	11%
Mondo (escluse Europa e Italia)	1.442.129	8%
Totale	18.583.349	100%

Proporzione di spesa verso i fornitori locali

SELEZIONE DEI FORNITORI

Puntiamo a selezionare fornitori che diventino partner affidabili, in grado di supportare il business aziendale e soddisfare il cliente finale con continuità.

Il processo di selezione prevede livelli di articolazione differenti in base alla classe merceologica del bene da approvvigionare.

L'ambito più critico e complesso da gestire (qualità, costi e tempi di evasione) comprende i fornitori di **parti meccaniche a disegno e carpenteria metallica** progettate internamente, poiché eventuali forniture errate possono influenzare la funzionalità e di conseguenza la redditività delle Commesse. I fornitori accreditati sono tenuti a firmare specifiche condizioni generali d'acquisto, che nell'ultimo triennio sono state aggiornate con l'inclusione di tematiche essenziali quali il contenimento degli impatti ambientali, il rispetto dei temi etici e di riservatezza delle informazioni gestite.

Prediligiamo fornitori che possiedono certificazioni nell'ambito della qualità (ISO 9001), dell'ambiente (ISO 14001) e della salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001), ma non precludiamo l'accesso al parco fornitori ad aziende che, per dimensioni

ridotte, non sono in grado di gestire i costi connessi alle certificazioni esterne. I monitoraggi annuali sulle tematiche di Quality, Health, Safety, Environment (QHSE) e le verifiche presso i siti produttivi dei fornitori ci consentono comunque di assicurare un controllo adeguato degli impatti indiretti della produzione, pur in assenza della sorveglianza periodica degli enti di terza parte.

La selezione dei fornitori di **prodotti commerciali** è maggiormente legata alle scelte progettuali, interne o connesse a specifiche richieste dei clienti, che spesso non prevedono alternative e vertono su componenti di elevata qualità e diffusione sul mercato mondiale per l'attività di grandi multinazionali. Per questo motivo la necessità di un controllo diretto da parte nostra è meno stringente: la supervisione è garantita dagli enti di certificazione a cui queste Società sono soggette.

Infine la selezione dei fornitori di **servizi** è condotta dal responsabile di settore di riferimento e perfezionata con l'ufficio acquisti, tenendo conto dei requisiti indicati nel Codice di Comportamento Aziendale, nel Codice Etico e nelle condizioni di pagamento stabilite dalla direzione amministrativa.

VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Le Società che entrano a far parte del nostro parco fornitori seguono un percorso di valutazione che si differenzia in base alla classe merceologica dei beni approvvigionati.

Se nell'ambito dei fornitori di servizi il processo è snello, nel caso di forniture di beni materiali utilizzati per la realizzazione dei nostri prodotti, il percorso risulta più articolato in considerazione dell'influenza che i materiali hanno sulla qualità dei prodotti e dei rischi derivanti da forniture non conformi. Le procedure prevedono scenari con livelli di intervento più o meno incisivi, che possono giungere alla sospensione e/o alla radiazione del fornitore nel caso in cui non ci siano più i requisiti o le condizioni necessari a soddisfare le esigenze aziendali.

Le situazioni più critiche, per la potenziale difettosità arrecata ai prototipi dei prodotti, riguardano i fornitori che producono parti meccaniche a disegno, di carpenteria metallica e parti commerciali lavorate. Le realtà che si occupano di queste tre categorie sono soggette a un controllo qualità sui primi lotti finalizzato all'inserimento nel parco fornitori e ad audit periodici per monitorare e/o verificare l'efficacia di azioni correttive sulle eventuali non conformità riscontrate.

Questi fornitori sono inoltre valutati con frequenza non inferiore all'anno, in modo congiunto dalla funzione Qualità e Procurement attraverso uno schema perfezionato negli ultimi anni che prevede, oltre alla determinazione di un indice di **Vendor Rating (VR)** definito sul valore economico del fatturato d'acquisto e delle non conformità documentate, anche la valutazione di una serie di parametri inerenti a:

- La competitività del fornitore;
- La capacità di adeguarsi alle esigenze;
- La capacità di fornire suggerimenti o proporre ottimizzazioni;
- Il regolare flusso di informazioni sull'andamento dei lavori;

- Il rispetto dei tempi di consegna;
- La qualità percepita (oltre a quella rilevata a seguito dei controlli).

Tale metodologia di valutazione consente un confronto agevole e completo all'interno del parco e si rivela di grande utilità per collaborare con fornitori concorrenti più prestazionali, ma anche per determinare l'**Indice Qualità Fornitore (IQF)**, cioè l'indicatore di prestazione più importante utilizzato per i monitoraggi del sistema di gestione della qualità (ISO 9001) in tema di qualità dell'approvvigionamento e per l'assegnazione di obiettivi di miglioramento.

I fornitori di manodopera specializzata vengono informati, all'atto della stipula del contratto di fornitura, delle regole e procedure in vigore per la tutela della salute e sicurezza e per l'idoneità tecnico professionale dei lavoratori. Tali procedure, che devono essere debitamente sottoscritte dal fornitore ai fini della ricezione dell'ordine di acquisto, contengono inoltre un schema di sanzioni in caso di violazioni delle norme di condotta. Per ulteriori dettagli sulla gestione di questa tipologia di fornitori in relazione ai temi di salute e sicurezza si rimanda al capitolo 6.

A differenza degli altri, i fornitori di parti commerciali non sono soggetti a controlli qualitativi sui primi lotti di fornitura, ma eventuali non conformità vengono comunque documentate e segnalate. L'inserimento all'interno del parco fornitori è condizionato da una scelta specifica avvenuta in sede progettuale o su richiesta del cliente, ragione per cui i buyer di parti commerciali spesso non possono operare con un gruppo esteso di potenziali fornitori alternativi, come accade per altre classi merceologiche.

OSAI AUGMENTED QUALITY

A partire dal 2018 il lavoro congiunto della direzione aziendale, del Procurement e della Qualità ha permesso di agire su quattro fronti:

FASE 1 - Miglioramento del sistema di monitoraggio delle non conformità attribuibili ai fornitori di parti meccaniche a disegno, carpenteria metallica e commerciali lavorati, tramite creazione di un database strutturato, fruibile e condiviso fra settori aziendali;

FASE 2 - Serrato utilizzo di strumenti e documentazioni utili alla rendicontazione e alla trasmissio-

ne ai fornitori di segnalazioni di non conformità con conseguente archiviazione attraverso server aziendali e periodica attività di reportistica;

FASE 3 - Controlli dimensionali di verifica delle campionature e di accertamento delle non conformità da svolgersi unicamente con strumentazione regolarmente verificata da centri esterni di taratura;

FASE 4 - Aggiornamento delle condizioni contrattuali di fornitura con l'integrazione degli aspetti citati nel Codice Etico e nella Politica Ambientale e secondo il programma OSAI Augmented Quality.

Questi interventi hanno consentito di avviare un programma incentrato sulla qualità delle forniture, chiamato **OSAI Augmented Quality**, che prende in considerazione una selezione di fornitori con margine di miglioramento inespresso o qualità incostante nel tempo a cui propone condizioni contrattuali dedicate, che prevedono delle premialità al raggiungimento di target specifici di difettosità e puntualità sulle consegne. Le premialità possono essere di tipo economico o contemplare una riduzione dei controlli nella fase di accettazione, risparmiando tempo e i relativi costi. In caso di mancato mantenimento degli standard qualitativi definiti tra OSAI e il fornitore, sono invece previste delle penali.

Finora questo programma ha coinvolto cinque fornitori storici di parti meccaniche a disegno e due fornitori di carpenterie metalliche del territorio, permettendoci di ottenere livelli qualitativi maggiori e ridurre i costi derivanti dal controllo qualità delle merci in ingresso, ma anche di valorizzare i fornitori locali e contribuire alla loro crescita. Tutti le realtà che aderiscono al programma OSAI Augmented Quality beneficiano inoltre di un vantaggio competitivo rispetto agli altri fornitori nelle gare per l'aggiudicazione delle forniture.



5.3 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La qualità del prodotto, così come dei servizi relativi, è per noi un requisito centrale da garantire ai clienti.

La tabella che segue riporta gli strumenti con-

creti da cui attingiamo - direttamente e senza alcuna attività di indagine delegata a collaboratori esterni - gli elementi funzionali alla percezione della soddisfazione del cliente.

CONTESTO	STRUMENTI PER LA CUSTOMER SATISFACTION
Organizzazione dei processi aziendali	Interviste di Soddisfazione Cliente SGQ
	Autovalutazioni interne SGQ
Collaudo funzionale in OSAI	Collaudo Funzionale in OSAI
	Gestione Open Issues List (OIL)
Post-vendita	Interviste di Soddisfazione Clienti provenienti dalla Piattaforma Ticketing
	Interviste di Soddisfazione Clienti provenienti da attività OSAI Academy

La soddisfazione del cliente è un tema imprescindibile dei riesami della direzione svolti con cadenza annuale e previsti dalla norma ISO 9001:2015. Attraverso queste azioni di indagine multidisciplinare valutiamo il nostro posizionamento sul mercato, aggiorniamo l'analisi dei rischi aziendali per la qualità, e stabiliamo gli interventi opportuni per gestire eventuali criticità.

Rispetto al 2021, nel 2022 abbiamo definito di riformulare interamente l'indagine di soddisfazione del cliente, con l'obiettivo di aumentare il ritorno di informazioni dagli stakehol-

der, identificare i punti di forza e di debolezza e determinare quali, fra 12 fattori distintivi del prodotto, ci consentono di mantenere il posizionamento sul mercato per quanto riguarda l'automazione dei processi ad elevato contenuto tecnologico.

L'indagine è stata sottoposta a **34 clienti, che rappresentano il 95% degli Ordini di Vendita acquisiti nell'anno**. La tabella che segue alla pagina raccoglie le caratteristiche dei sistemi OSAI che le realtà coinvolte nelle indagini di soddisfazione del cliente dell'ultimo triennio hanno riconosciuto come fattori distintivi.



Caratteristica distintiva del prodotto OSAI	2020	2021	2022
Livello di innovazione nelle soluzioni tecnologiche adottate (avanguardia delle soluzioni adottate*)	45,00%	27,27%	16,00%
Scelta dei componenti, dei materiali utilizzati e della tipologia di sistemi integrati nel prodotto (cura del design e scelta dei componenti*)	0,00%	9,09%	4,00%
Professionalità, esperienza e competenza tecnica del personale impiegato	33,00%	45,45%	0,00%
Attenzione per i dettagli estetici e il design del prodotto	0,00%	9,09%	0,00%
Attenzione per la sicurezza e livello elevato di prevenzione (presidi di sicurezza per l'operatore*)	11,00%	0,00%	4,00%
Cura del cliente e sua soddisfazione a 360°	11,00%	0,00%	0,00%
Altro	0,00%	9,09%	0,00%
Affidabilità del prodotto**	-	-	4,00%
Convertibilità del prodotto a utilizzi futuri**	-	-	12,00%
Versatilità del prodotto**	-	-	12,00%
Facilità d'intervento in caso di guasti o manutenzioni programmate**	-	-	4,00%
Allineamento del prodotto alle aspettative contrattuali**	-	-	4,00%
Confronto con la concorrenza non possibile**	-	-	16,00%
Non ci sono elementi per esprimere un giudizio**	-	-	12,00%
Nessuno dei punti**	-	-	12,00%

* Riformulazione della caratteristica distintiva nel nuovo modulo q1904-08 per il rilevamento della soddisfazione del cliente

** Nuovi aspetti di valutazione introdotti nel mod. q1904-08

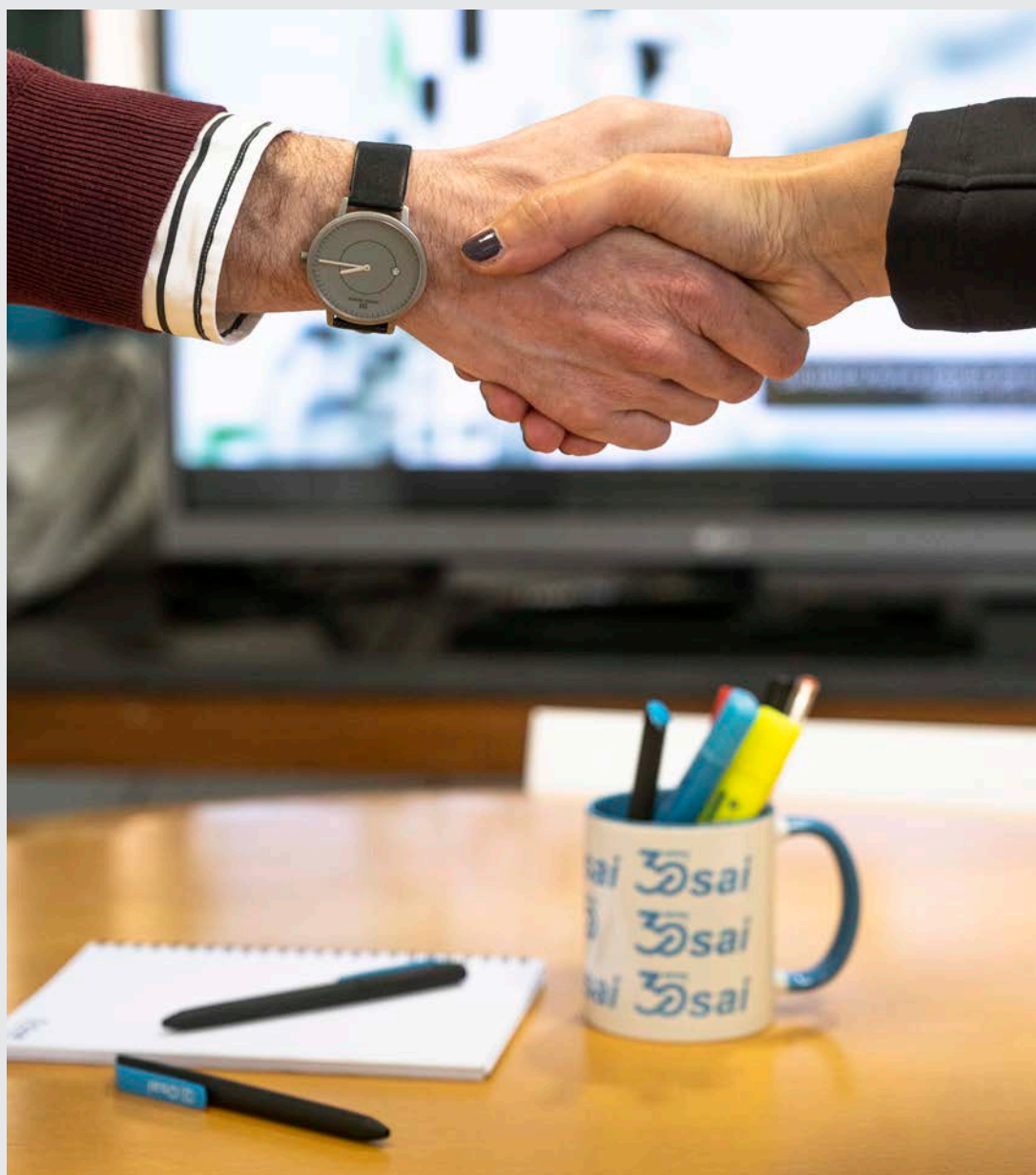
Nel 2022 la caratteristica **avanguardia delle soluzioni adottate** è stata riconosciuta come primo aspetto distintivo del prodotto OSAI, mentre al secondo posto si è posizionata la **convertibilità ad applicazioni diverse** e al terzo **la versatilità del prodotto**. Questo risultato è molto significativo per diversi motivi:

- a) conferma l'apprezzamento del cliente nella capacità della Società di investire in ricerca e sviluppo (2,92 Milioni di Euro investiti in R&D nel 2022) con lo scopo di garantire prodotti innovativi non disponibili presso altri fornitori;
- b) giustifica il prossimo avvio di studi di fattibilità per il ricondizionamento e la riconversione dei sistemi OSAI, prospettando nuove opportunità di mercato estremamente interessanti sia per raggiungere nuovi risultati in un'ottica di sostenibilità ambientale (riduzione delle emissioni CO₂ associate a prodotti non smaltiti e

non ricostruiti), sia per puntare a un'ulteriore espansione commerciale verso clienti con minori capacità di investimento.

È doveroso precisare che il 40% dei questionari ricevuti non ha consentito l'attribuzione di una caratteristica saliente. Il 16% dei clienti ha indicato di non poter fare un confronto con la concorrenza, un altro 12% non ha voluto rispondere perché non in possesso degli elementi necessari per procedere a un confronto oggettivo e, infine, secondo un'ultima frazione del 12% non è stata trovata nella traccia di sondaggio alcuna opzione compatibile.

Nel 2022 non abbiamo registrato episodi di non conformità relativi alla sicurezza o all'informazione ed etichettatura dei nostri prodotti. Abbiamo ricevuto una segnalazione da parte di un cliente su una possibile problematica di sicurezza, che è stata tempestivamente presa in carico e risolta.





 **Osai**

 **Osai**