

| | |
|--|-----------|
| Presentazione del Direttore generale..... | 4 |
| Questo bilancio | 6 |
| <i>Modelli di riferimento.....</i> | 6 |
| <i>La struttura del documento</i> | 6 |
| <i>Il processo di rendicontazione.....</i> | 7 |
| <i>Il gruppo di lavoro.....</i> | 7 |
| Identità | 8 |
| <i>La mission.....</i> | 8 |
| <i>L'organizzazione e le attività</i> | 9 |
| LA STRUTTURA | 9 |
| IL PERSONALE..... | 11 |
| LE ATTIVITÀ SVOLTE | 11 |
| DAL CATALOGO DEI SERVIZI ALLA DEFINIZIONE DEL LIVELLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI | 15 |
| <i>La gestione della sostenibilità.....</i> | 17 |
| LA POLITICA QSA PER LA SOSTENIBILITÀ..... | 17 |
| L'IMPEGNO DI ARPAT PER LE CERTIFICAZIONI AMBIENTALI E DI QUALITÀ..... | 18 |
| Dialogo con gli stakeholder | 20 |
| <i>La mappa degli stakeholder</i> | 20 |
| REGIONE TOSCANA..... | 20 |
| ENTI LOCALI (PROVINCE, COMUNI, COMUNITÀ MONTANE)..... | 21 |
| AZIENDE SANITARIE LOCALI E AGENZIE REGIONALI | 21 |
| MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE E SISTEMA AGENZIALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE | 22 |
| SCUOLE, UNIVERSITÀ, CENTRI DI RICERCA E COMUNITÀ SCIENTIFICA | 23 |
| I LAVORATORI..... | 24 |
| I FORNITORI | 24 |
| LA COMUNITÀ LOCALE (CITTADINI, ASSOCIAZIONI, IMPRESE, ECC.)..... | 24 |
| L'AMBIENTE E LE GENERAZIONI FUTURE | 25 |
| <i>La iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento.....</i> | 25 |
| CUSTOMER SATISFACTION | 26 |
| LA CONFERENZA PERMANENTE PER LA PARTECIPAZIONE SOCIALE..... | 31 |
| ARPAT PORTE APERTE..... | 32 |
| I GRUPPI DI LAVORO PER LA RIORGANIZZAZIONE DI ARPAT | 33 |
| Indicatori di performance economica | 34 |
| <i>La determinazione del valore aggiunto.....</i> | 34 |
| <i>La distribuzione del valore aggiunto.....</i> | 36 |
| Indicatori di performance sociale..... | 38 |
| <i>I lavoratori</i> | 38 |
| LA COMPOSIZIONE | 38 |
| TURNOVER..... | 43 |
| LE DIFFERENZE E LE PARI OPPORTUNITÀ..... | 44 |
| LA FORMAZIONE..... | 48 |
| LA SALUTE E LA SICUREZZA..... | 51 |
| LE RELAZIONI SINDACALI | 52 |
| LA COMUNICAZIONE INTERNA | 53 |
| <i>I fornitori</i> | 54 |
| LA COMPOSIZIONE | 54 |
| LA RICADUTA SUL TERRITORIO | 54 |

| | |
|--|-----------|
| LE CONDIZIONI NEGOZIALI E LE RELAZIONI CON I FORNITORI | 55 |
| <i>La comunità locale</i> | 56 |
| LA COMPOSIZIONE | 56 |
| LA COMUNICAZIONE..... | 56 |
| LA FORMAZIONE RIVOLTA ALL'ESTERNO | 62 |
| LE RELAZIONI CON I SOGGETTI CONTROLLATI..... | 63 |
| LE RELAZIONI CON I MEDIA..... | 64 |
| Indicatori di performance ambientale | 65 |
| <i>Energia</i> | 65 |
| <i>Acqua</i> | 66 |
| <i>Materie prime</i> | 68 |
| SOSTANZE PERICOLOSE..... | 69 |
| <i>Emissioni, scarichi, rifiuti</i> | 70 |
| PRODUZIONE DI CO ₂ | 70 |
| RUMORE | 70 |
| ELETTROMAGNETISMO | 70 |
| INQUINAMENTO LUMINOSO | 71 |
| SCARICHI IDRICI..... | 71 |
| RIFIUTI | 71 |
| PRESENZA DI SOSTANZE CHIMICHE LESIVE DELL'OZONO | 74 |
| <i>Ridurre gli impatti ambientali</i> | 74 |
| ECOEFFICIENZA E RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI | 74 |
| INFLUENZARE L'IMPATTO DEGLI ALTRI..... | 76 |
| Appendici | 79 |
| <i>Glossario</i> | 79 |
| <i>Tavola di corrispondenza con gli indicatori GRI</i> | 80 |

A cura di: Monica Caponeri, Angela Podda, Laura Degli Innocenti, Vilmara Verni, Andrea Rossi

Coordinamento: Tiziana Fulvia Petrella

Si ringraziano tutti i colleghi di ARPAT che hanno collaborato all'elaborazione di questo bilancio