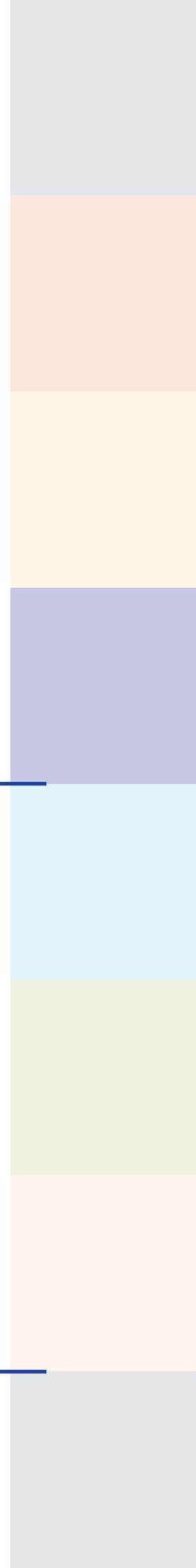


Bilancio di Sostenibilità

2021 - 2022

I PILASTRI
DELLA NOSTRA
STRATEGIA
DI SOSTENIBILITÀ



LETTERA AGLI STAKEHOLDER p. 4

HIGHLIGHTS p. 6

CHI SIAMO

La nostra storia p. 13
Vision, mission e valori p. 15
Settori in cui operiamo p. 16
Società controllate e collegate p. 20

IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

La strategia di sostenibilità p. 25
Il dialogo con gli stakeholder p. 28
La matrice di materialità p. 29

NEW WAYS OF DOING BUSINESS

Governance Responsabile p. 31
Salute, sicurezza, ambiente e qualità p. 36
Valore economico direttamente generato e distribuito p. 38
Innovazione e Digital Transformation p. 40

ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION

Catena di fornitura sostenibile p. 45
I consumi energetici, le emissioni e le iniziative di riduzione dell'impatto ambientale p. 52

PEOPLE ENHANCEMENT

Il cliente al centro p. 71
I gestori p. 74
Le persone in Q8 p. 76
Sviluppo e valorizzazione delle risorse p. 79
Salute e sicurezza sul lavoro p. 87
Q8 ed il territorio p. 88

NOTA METODOLOGICA p. 94
INDICE DEI CONTENUTI GRI p. 96
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE p. 104

Lettera agli Stakeholder



Fadel Al Faraj
Amministratore Delegato

“Sono orgoglioso di come l’Azienda, grazie al prezioso contributo di tutte le sue persone, abbiano continuato ad operare e generare valore, anche durante un anno molto impegnativo e sempre più complesso. Insieme abbiamo costantemente orientato una serie di nuove iniziative e attività verso la sostenibilità e lo sviluppo dei carburanti alternativi, così come verso la mobilità elettrica e smart.”

Questo è stato ancora un anno particolarmente difficile per la comunità globale. Accanto al secondo anno di pandemia, abbiamo visto lo scoppiare di una guerra alle porte dell'Europa.

Un'emergenza umanitaria che si è sommata a quella sanitaria con conseguenze significative sulla comunità internazionale e sulla vita delle persone. Ciò può essere considerato traumatico non solo in termini di salute fisica e psichica, ma anche in termini economici.

Il forte rallentamento di tutta l'economia che l'Europa sta cercando di fronteggiare con gli interventi del Next Generation EU si è sommato all'impennata delle quotazioni internazionali della materia prima causati dal conflitto tra la Russia e l'Ucraina.

I prezzi dell'energia al consumo sono aumentati notevolmente, con forti tensioni per i consumatori e le imprese, anche se il settore ha cercato di assorbire parte dei rincari, tanto che i prezzi al consumo dei prodotti petroliferi sono aumentati in Italia in misura minore che altrove, a livello internazionale.

Uno scenario, quindi, particolarmente complesso, che la nostra Azienda ha fronteggiato con fiducia e determinazione, salda nella consapevolezza di essere parte di un settore strategico indispensabile per il sistema paese.

Abbiamo continuato a gestire il nostro business integrando le tematiche ESG (Environmental, Social, Governance) all'interno delle nostre strategie e promuovendo una cultura aziendale basata su due driver principali: la sostenibilità e l'innovazione digitale.

In un contesto certamente non semplice siamo riusciti a realizzare tanti progetti importanti: l'apertura della flagship di Paderno Dugnano, gioiello di design e innovazione, il nuovo concept store Svolta, le innovative funzionalità delle nostre fuel virtual card, gli accordi commerciali con partner internazionali di successo per la prima volta presenti sulla rete carburanti grazie a nostri impianti, la conferma della certificazione Top Employer, solo per citarne alcuni. Per questo sono davvero orgoglioso del lavoro e della dedizione di tutte le nostre persone di Q8.

Inoltre, dopo aver maturato una lunga esperienza internazionale, che ora ho il piacere di mettere a disposizione per consolidare ed accrescere il successo della Società, sono arrivato qui in Italia. Sono giunto con grande gioia ed entusiasmo, gli stessi che ho già avuto modo di apprezzare nella nostra grande e solida Azienda.

Cionondimeno, ancora molte sfide ci aspettano. Le affronteremo insieme con determinazione, in particolare quella della transizione energetica, che ha subito un'accelerazione senza precedenti verso i carburanti sostenibili e la mobilità elettrica e smart.

Questa è una sfida a cui ci sentiamo senz'altro pronti, potendo anche contare sulla forza e solidità di tutto il gruppo Q8, che ha tra le affiliate la Kuwait Petroleum Research & Technology, che rappresenta un'eccellenza mondiale nella ricerca e sviluppo per i carburanti alternativi, l'idrogeno, i low carbon fuel e gli e-fuel.

Per questi motivi, tra l'altro, sono estremamente motivato e fiducioso che, con il vostro continuo contributo e impegno, insieme al supporto di tutti i nostri stakeholder, la nostra Azienda continuerà a essere all'avanguardia, a sviluppare e fornire con successo soluzioni sempre più sostenibili, smart e soluzioni di mobilità accessibili a tutti.

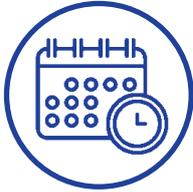
I nostri precedenti risultati riconoscono pienamente l'input storico e le solide iniziative della pregressa Dirigenza di Q8 Italia

Guardando avanti, è con soddisfazione che possiamo confermare la nostra decisa volontà di consolidare e rafforzare ulteriormente la performance del business italiano, restando contemporaneamente sempre fedeli ai nostri obiettivi e valori dichiarati di sostenibilità.

Ci aspetta un futuro promettente. Lo raggiungeremo. Uniti insieme.

Fadel Al Faraj
Amministratore Delegato

Chi siamo



38 ANNI
NEL MERCATO
ITALIANO



36 ANNI
DEL MARCHIO



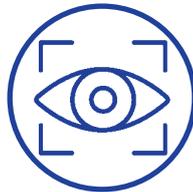
2.800
IMPIANTI



18
AEROPORTI
SERVITI



VENDITE
BUNKER NEI
PRINCIPALI
PORTI ITALIANI



9
SOCIETÀ
CONTROLLATE



10
SOCIETÀ
COLLEGATE

Settori in cui operiamo



RETE



EXTRA-RETE



RAFFINAZIONE



CARTE
CARBURANTE



LUBRIFICANTI



MARINA

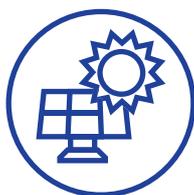


AVIAZIONE

L'impegno per l'ambiente



OLTRE
**260 MILIONI DI LITRI
DI BIOCARBURANTI**
MISCELATI NEL GASOLIO (CIRCA 6,7 %)



**97% DI ELETTRICITÀ
DA FONTI RINNOVABILI**

**200 IMPIANTI FOTOVOLTAICI
SULLE PENSILINE**

5.960 GJ ENERGIA AUTOPRODOTTA



**20.000 RICARICHE
DI VEICOLI ELETTRICI**
NELL'ULTIMO ANNO PER UN TOTALE DI 238.000 kWh

**Riduzione dei consumi elettrici dei punti vendita
fino al 70%**

**Riconoscimento dell'Unione Europea per il progetto CRE8
per lo sviluppo dei carburanti alternativi**

**Eliminazione di circa 600.000 taniche in plastica
per vendite di AdBlue sfuso**

Nuovo concept store SVOLTA digitale e sostenibile

**Brevetti EKOGRID e MPCD-Disgreco in esclusiva
per tecnologie di bonifica sostenibili**

**Piano spostamento casa lavoro
per la mobilità sostenibile tra i dipendenti**

La rete stradale



2.800
IMPIANTI

DI
CUI



250
CON GPL



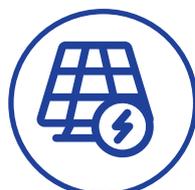
40
CON METANO



2
CON METANO
LIQUEFATTO



**35 IMPIANTI CON COLONNINE ELETTRICHE
DI CUI 9 CON COLONNINE DA 300 kW
(HPC – HIGH PERFORMANCE CHARGING)**



**200 CON IMPIANTO FOTOVOLTAICO
SULLE PENSILINE
63 CON DISTRIBUTORI DI ADBLUE**

I nostri consumi e le nostre emissioni

TOTALE EMISSIONI
SCOPE 1 E 2 MARKET BASED 6.520 TCO₂EQ:

- 58%

RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE

I fornitori



80%
DI BENZINA
E GASOLIO
EUROPEI,
DI CUI IL
63% ITALIANI



OLTRE
5.000
FORNITORI DI
BENI E SERVIZI
DI CUI IL
97% ITALIANI

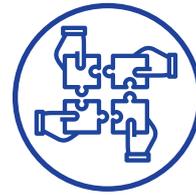
Una governance etica e trasparente



**NESSUN
EPISODIO DI
CORRUZIONE**



**NESSUN
CASO
DI VIOLAZIONE
ANTITRUST**



**ACCORDO
DI COOPERATIVE
COMPLIANCE
CON L'AGENZIA
DELLE ENTRATE**

Salute, sicurezza, qualità e ambiente



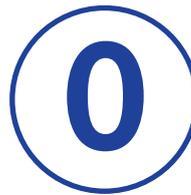
**2.000
CAMPIONI/ANNO
DI PRODOTTO
ANALIZZATI**



**OLTRE
8.500
ANALISI/ANNO
IN LABORATORIO**



**OLTRE
1.000
SAFETY WALK
L'ANNO**



**ZERO
INFORTUNI
SUL LAVORO**

**Adesione volontaria al
Joint Inspection Group (JIG) ente certificatore
per la filiera dei carburanti aviazione**



**3 STANDARD
INTERNAZIONALI**



ISO 9001:2015
per la Qualità

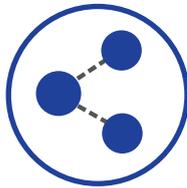


ISO 14001:2015
per l'Ambiente



ISO 45001:2018
per la Salute e
Sicurezza del Lavoro

Innovazione



Primi a lanciare impianti completamente automatizzati sul mercato italiano

Originali nell'approccio alla loyalty ed alla fidelizzazione del cliente

Pionieri nella tecnologia per i pagamenti digitali

Fuel card virtualizzate con app e portali integrati

Roadmap per la Digital Transformation

APP ClubQ8 per abilitare l'erogazione del carburante dal cellulare

Prima stazione di servizio al mondo con asfalto al grafene

Prima colonnina in Italia di ricarica veloce in autostrada

Prima rete di vendita ad essere certificata da IMQ



**FATTURATO
OLTRE
€ 12 MILIARDI**

**ACCISE VERSATE
OLTRE
€ 5 MILIARDI**

I clienti

- La Customer Centricity è la nostra bussola
- Campagne di fidelizzazione ● Partnership di prestigio



SURVEY SULLA
SODDISFAZIONE
DEL CALL CENTER
Q8



89%
DEI CLIENTI
SODDISFATTI

96%
DEI GESTORI
SODDISFATTI

Persone al centro



698
DIPENDENTI



+12% DELLE
DONNE RISPETTO
ALLA MEDIA
DEL SETTORE



95% DEI
DIPENDENTI
A TEMPO
INDETERMINATO



80%
NEOASSUNTI
INFERIORE
A 30 ANNI

- Top Employer 2022
- Politiche di work-life balance
- Total Wellbeing Program per i dipendenti
- Piattaforma di e-learning "MyDevelopment"

Healthy week



12 SESSIONI
DI FORMAZIONE VIA
WEBINAR



CIRCA 400
COLLEGGI
COINVOLTI



600 ORE
DI FORMAZIONE
EROGATE

Chi siamo



38 ANNI DALL'ENTRATA NEL MERCATO



36 ANNI DEL MARCHIO Q8



2.800 IMPIANTI



18 AEREOPORTI SERVITI



VENDITE BUNKER NEI PRINCIPALI PORTI ITALIANI



9 SOCIETÀ CONTROLLATE



10 SOCIETÀ COLLEGATE

La nostra storia

Kuwait Petroleum Italia S.p.A. (Q8) è l'affiliata italiana della Kuwait Petroleum International, azienda operante nel downstream petrolifero internazionale facente capo alla Kuwait Petroleum Corporation, compagnia petrolifera nazionale dello Stato del Kuwait.

La storia di Q8 è caratterizzata da una crescita costante conseguita grazie ad una strategia di acquisizioni ed operazioni di successo.

Una storia di acquisizioni e operazioni di successo per competere sul mercato nel lungo periodo



Il nostro Marchio

Il marchio "Q8" è stato lanciato nel 1986. La revisione del 2014 ha avuto l'obiettivo di amplificarne gli aspetti di innovazione e originalità, rendendolo così maggiormente riconoscibile e memorabile.

Tutti gli aspetti del marchio hanno una forte attinenza con le origini della Casa Madre. Dall'idea di successo di sintetizzare nella formula "Q8" la pronuncia del Paese di origine degli azionisti, al richiamo, attraverso il simbolo delle due vele colorate, all'antica vocazione marinara ed alle tradizionali imbarcazioni a vela del Kuwait (chiamate Dhow).

*Un brand
innovativo,
dinamico e
affidabile*



1986



1996



2014

Vision, mission e valori

Essere un energy player internazionale le cui performance riconosciute sono costruite grazie al talento delle persone, alla fiducia di partner e clienti e apprezzato per la sua responsabilità verso l'ambiente e le comunità in cui opera: questa la Vision condivisa con la Casa Madre.

Dalla Vision deriva la Mission: essere una realtà che fornisce energia e servizi a supporto della crescita dei paesi in cui opera.

Per questo Q8 garantisce:

- la sostenibilità commerciale mantenendo standard operativi eccellenti;
- una forte attenzione ad investire nel Capitale Umano;
- il proprio ruolo centrale nella comunità e nel mercato dell'energia e della mobilità;
- la protezione dell'ambiente ed un serio impegno per la salute e la sicurezza.

Coerenti e conseguenti i valori che caratterizzano lo svolgimento del business condivisi con la Casa Madre:

Integrità, Condivisione degli obiettivi, Impegno per la salute sicurezza e ambiente, Innovazione, Partnership di successo, Attenzione alle persone, Senso di appartenenza ed Eccellenza.

*Un energy
player per
una mobilità
smart e
sostenibile*

Settori in cui operiamo



RETE

Dispone di una rete di circa 2.800 stazioni di servizio distribuite sull'intero territorio nazionale



EXTRA-RETE

Commercializza e distribuisce carburanti e combustibili a industrie, rivenditori, società di servizi, Pubblica Amministrazione e consumatori finali



RAFFINAZIONE

Opera attraverso la Raffineria di Milazzo (RAM) gestita in joint venture paritetica con Eni



CARTE CARBURANTE

Offre innovative soluzioni di pagamento riservate sia alle aziende sia ai consumatori finali



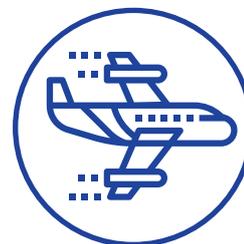
LUBRIFICANTI

Offre una vasta gamma di lubrificanti di altissima qualità per uso autotrazione e industriale



MARINA

Fornisce i propri prodotti in numerosi porti italiani



AVIAZIONE

Rifornisce le più importanti compagnie aeree in 18 aeroporti italiani

Attraverso le proprie attività il Gruppo Q8 in Italia copre l'intero ciclo integrato del downstream, dalla raffinazione al consumatore finale.

In un mondo dove è crescente l'attenzione alla mobilità sostenibile, Q8 vuole essere protagonista della transizione energetica orientando tutte le proprie attività al rispetto degli standard di sostenibilità che si è data per poter coniugare al meglio salvaguardia dell'ambiente, sviluppo sociale e crescita economica.

A garantire le proprie attività commerciali Q8 dispone di un efficace e ben bilanciato sistema logistico e di approvvigionamento in grado di assicurare la disponibilità dei prodotti immessi al consumo sull'intero territorio nazionale.

Garantiamo la mobilità attraverso la nostra presenza in tutta la filiera

La nostra rete: innovazione tecnologica e offerta multi-energy

Q8 dispone di una rete di circa 2.800 punti vendita che si estende capillarmente su tutto il territorio nazionale con un'offerta "multi-energy": dai carburanti tradizionali e prestazionali (Q8 Hi Perform Diesel e Q8 Hi Perform 100 Ottani), a quelli alternativi come il GPL, il gas naturale liquefatto e compresso (GNL e GNC) fino alla ricarica per veicoli elettrici.

LA RETE Q8 OFFRE DUE DIVERSE MODALITÀ DI OFFERTA:

punti vendita serviti

personale competente, costantemente formato ed aggiornato, fornisce la comodità del rifornimento servito ed una vasta gamma di servizi accessori.

Q8easy

punti vendita completamente automatizzati, per rifornirsi da soli, 24 ore su 24, a prezzi sempre convenienti, con tecnologia all'avanguardia a garanzia di facilità e sicurezza del rifornimento.

Una rete sostenibile, grazie agli ingenti investimenti per l'implementazione delle soluzioni utili a ridurre emissioni e consumi, dotata di infrastrutture moderne per l'erogazione di carburanti alternativi e per le ricariche elettriche.

Una rete moderna con un sistema di connettività all'avanguardia per pagamenti digitali e carte carburanti virtualizzate, pratiche e sicure, con una vasta gamma di prodotti e servizi non-oil (lavaggi, ristoranti, bar e shop), resi disponibili anche grazie alle partnership con i più importanti operatori dei settori di riferimento.

*Mobilità sostenibile,
servizi integrati e
elevata
digitalizzazione*



Dove siamo

Garantiamo energia a tutto il territorio nazionale, da Nord a Sud



NORD



RETE

- 1.220 stazioni di servizio
- Aree Vendita Rete: Milano, Padova, Torino, Bologna



LOGISTICA

- Depositi di stoccaggio: Pregnana Milanese (MI)



EXTRA RETE

- Divisioni Q8 Quaser: Pregnana Milanese (MI), Padova, Lucca, Cesena



LUBRIFICANTI

- Q8Oils: Castellar Guidobono (AL)



AVIAZIONE

- Depositi: Venezia

CENTRO



SEDE CENTRALE

- Roma



RETE

- 580 stazioni di servizio
- Aree Vendita Rete: Firenze, Roma



EXTRA RETE

- Divisioni Q8 Quaser: Roma, Frosinone

SUD E ISOLE



RETE

- 1.000 stazioni di servizio
- Aree Vendita Rete: Napoli, Bari, Catania, Cagliari



LOGISTICA

- Deposito di stoccaggio e terminale costiero: Napoli



RAFFINAZIONE

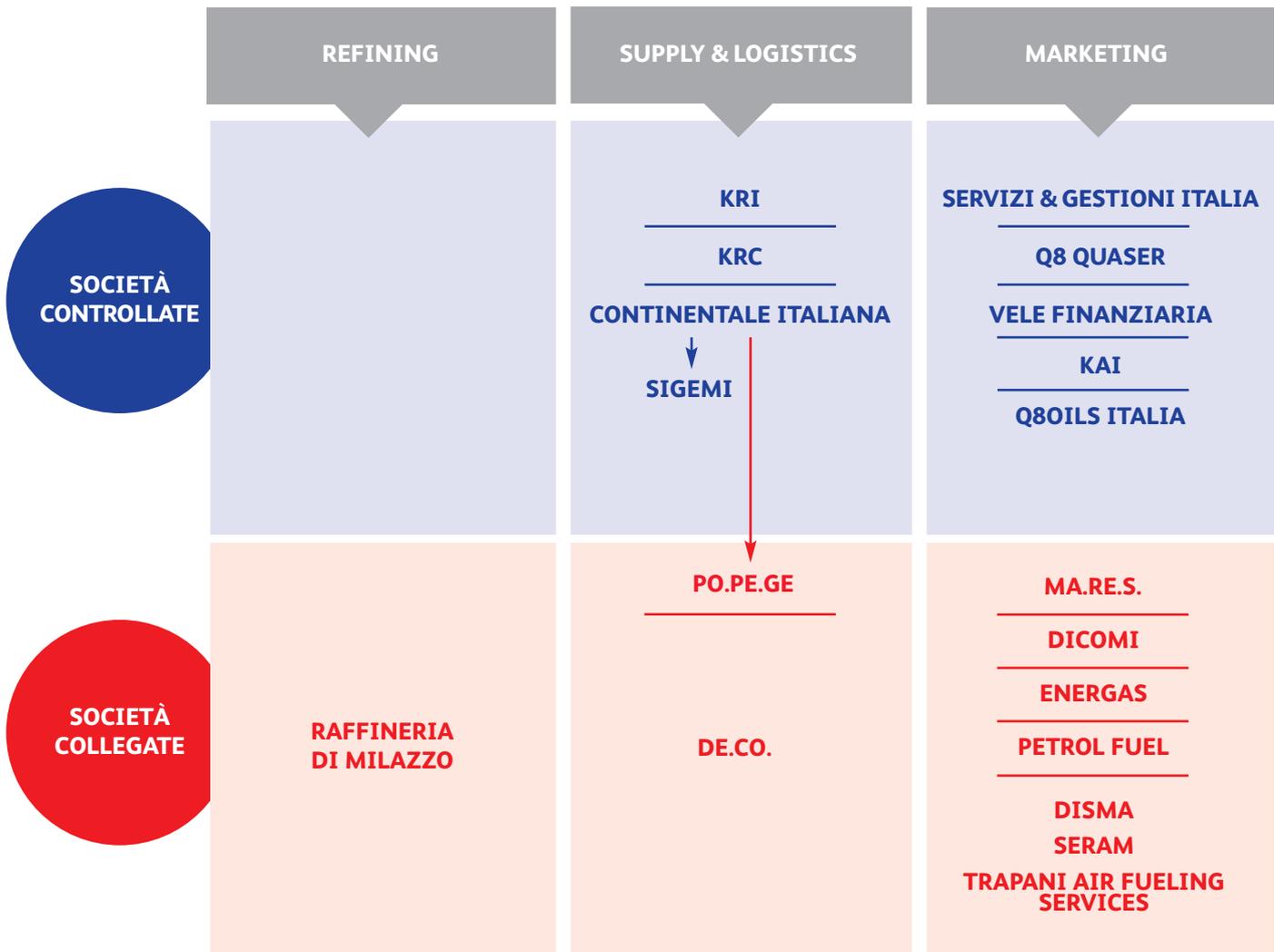
- Raffineria di Milazzo



EXTRA RETE

- Divisioni Q8 Quaser: Napoli, Bari, Catania

Società controllate e collegate



Società controllate

Kuwait Raffinazione e Chimica S.p.A.

La Kuwait Raffinazione e Chimica S.p.A. (KRC), è l'azienda con socio unico Q8 che, a seguito della conversione nel 1993 della raffineria di Napoli in deposito costiero, si occupa delle attività di dismissione e di bonifica dei terreni di proprietà ove erano situate strutture poi dismesse.

KRC è fortemente impegnata ad utilizzare tecniche di bonifica che permettano di ridurre gli impatti ambientali, anche mediante il ricorso a tecnologie all'avanguardia.

Per questo vengono privilegiate, ove possibile, tecniche di bonifica:

- “in situ”, ossia senza scavo o movimentazione di suolo (pozzi AS/SVE)
- “on site”, ossia con trattamento dei suoli contaminati direttamente all'interno del sito e possibile riutilizzo (Landfarming, desorbimento termico).

L'azienda è certificata:

- ISO 14001:2015 per l'Ambiente



Q8 Quaser

Q8 Quaser S.r.l. (abbreviazione di Qualità & Servizio) con socio unico Q8, con i suoi oltre 100 dipendenti acquista, vende, trasporta e commercializza prodotti petroliferi, carburanti, lubrificanti, gas, idrocarburi e loro derivati nell'ambito Extra Rete rivolgendosi a:

- rivenditori
- consumatori finali
- enti pubblici e privati
- aziende

Opera nel Nord Italia sul mercato dell'installazione, manutenzione e gestione di impianti termici nei condomini, con il marchio Termotek. Rilevante l'attività svolta nel mercato dei bunkers (prodotti ad uso marino), all'interno del quale opera direttamente con armatori o attraverso brokers internazionali rifornendo i maggiori porti italiani del centro sud, con prodotti in linea con lo standard internazionale per la qualità IMO 2020, a garanzia della loro sostenibilità ambientale.

L'azienda è certificata:

- ISO 9001/2015 per la Qualità;
- ISO 14001/2015 per l'Ambiente;
- Sistema Nazionale Italiano di certificazione della sostenibilità dei biocarburanti e dello schema volontario 2BSvs
- Certificazione FGAS per installazione/manutenzione/riparazione di attrezzature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra.

Società controllate



Q8Oils Italia S.r.l.

Q8Oils Italia S.r.l. è l'azienda con socio unico Q8 che sviluppa, produce e commercializza lubrificanti in Italia e all'estero, a marchio:

- Q8Oils
- Roloil

Confermatasi uno dei maggiori operatori del mercato italiano, Q8Oils Italia S.r.l. (nuova denominazione sociale della Conqord Oil S.r.l.) vanta una lunga tradizione nella progettazione e produzione di lubrificanti specialistici dedicati al mondo automobilistico e industriale, creati utilizzando tecnologie all'avanguardia.

Gli avanzati laboratori della Q8Oils Italia S.r.l. sono impegnati in un costante lavoro di ricerca, sviluppo e aggiornamento per garantire alti standard qualitativi e eco sostenibili, in grado di rispondere in maniera rapida e efficiente a ogni nuova richiesta del mercato.

La rete commerciale, unica nel suo genere nel settore dei lubrificanti a livello nazionale, è presente in tutto il Paese in modo articolato e capillare per meglio rispondere alle necessità dei clienti.

La soddisfazione del cliente rimane tra gli obiettivi principali della Q8Oils Italia S.r.l., raggiunta grazie all'eccellente lavoro della forza vendita, del customer service e dell'assistenza tecnica.

L'azienda è certificata:

- ISO 9001:2015 per la Qualità
- ISO 14001:2015 per l'Ambiente
- ISO 45001:2018 per la Salute e Sicurezza del Lavoro

Servizi & Gestioni Italia S.r.l.

La Servizi & Gestioni Italia S.r.l. (SEGIT) è l'azienda con socio unico Q8 che si occupa della gestione diretta di gran parte dei punti vendita di proprietà della Q8 sull'intero territorio nazionale.

Organizzazione ed elevata professionalità consentono alla SEGIT, anche con il supporto professionale di selezionate ditte per lo svolgimento di specifici servizi, di gestire gli oltre 1.300 impianti che offrono tutta la vasta gamma dei carburanti Q8, sia in modalità servita, sia self-service.

Per offrire alla clientela prodotti e servizi moderni e di alta qualità sui punti vendita SEGIT sono presenti anche attività accessorie, quali l'innovativo concept store SVOLTA, caratterizzato da elevata digitalizzazione e da materiali utilizzati e venduti a ridotto impatto ambientale, oltre a autolavaggi assistiti o totalmente automatici.

Anche la rete di vendita di proprietà Q8 gestita da SEGIT è compresa nelle certificazioni aziendali:

- ISO 9001:2015 per la Qualità
- ISO 14001:2015 per l'Ambiente
- ISO 45001:2018 per la Salute e Sicurezza del Lavoro

Società collegate



Raffineria di Milazzo

La Raffineria di Milazzo S.C.p.A., in joint venture paritetica con Eni, è una delle raffinerie più avanzate d'Europa in termini di costante monitoraggio, riduzione delle emissioni ed innovazione tecnologica.

Un impianto di importanza strategica per il Paese nella trasformazione del petrolio per la produzione di combustibili, carburanti di alta qualità e materie prime attraverso le migliori tecnologie che permettono di ridurre in maniera sensibile l'impatto ambientale.

- oltre 1 miliardo di Euro investiti negli ultimi 15 anni nell'innovazione degli impianti e dei processi
- elevata sicurezza e impatto ambientale ben al di sotto dei limiti normativi
- terza in Italia per capacità produttiva
- totalmente autonoma dal punto di vista energetico
- 98% dei suoi oltre 600 dipendenti sono locali
- Produzione di bio-diesel in co-feeding con circa 2 kton di olio di palma processate nell'ultimo anno

Allo studio iniziative orientate ad aumentare la sostenibilità ambientale e sviluppare l'economia circolare, anche grazie all'utilizzo di materie prime non convenzionali, altrimenti smaltite come rifiuti, per la formulazione di biocarburanti.

Infine, l'impegno della Raffineria è da sempre rivolto al territorio che la ospita e alla sua collettività, in quanto l'impianto contribuisce non solo a creare opportunità di lavoro, ma anche crescita sociale e culturale. Per un approfondimento si veda la sezione "Sostenibilità" del sito www.raffineriadimilazzo.it

L'azienda, oltre ad avere un laboratorio accreditato a livello nazionale, è dotata di un Sistema di Gestione Integrato (SGI) certificato:

- ISO 9001:2015 per la Qualità del Prodotto Propilene
- ISO 14001:2015 per l'Ambiente
- ISO 45001:2018 per la Sicurezza e Salute sul posto di lavoro
- ISO 50001:2011 per l'Efficienza Energetica
- Attestato di conformità alla norma UNI 10617 (Sistema di Gestione della Sicurezza - Pericoli di Incidente Rilevante)

Il percorso di sostenibilità



**STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ
INTEGRATA
CON I 17 OBIETTIVI DELL'ONU**

La Strategia di Sostenibilità

Per contribuire attivamente ad un futuro sostenibile, Q8 ha capillarmente integrato la sostenibilità in tutte le proprie attività.

In linea con le tematiche ESG (Environmental, Social e Governance), tre sono i pilastri su cui è articolata la **Strategia di Sostenibilità Q8**. Una Strategia che ben si coniuga con 10 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs o Sustainable Development Goals) approvati dall'ONU nel 2015.



ECONOMIC/
GOVERNANCE
 New ways of doing business

Etica aziendale

Creazione di valore di lungo periodo

Digitalizzazione e tecnologie

ENVIRONMENTAL
 Enabler for the energy transition

Riduzione delle emissioni

Fonti di energie alternative

Efficienza energetica

Infrastrutture innovative e responsabili

SOCIAL
 People enhancement

Welfare e benessere

Retribuzioni e benefici per i dipendenti

Salute e sicurezza sul lavoro

Creazione di valore sociale



“New ways of doing business” rappresenta l’idea che Q8 ha del proprio business: etico, capace di creare valore di lungo periodo e che dia ampio spazio alla digitalizzazione e all’innovazione tecnologica.

SDGs associati:



SDG 8 - LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



SDG 9 - IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



SDG 16 - PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE



SDG 17 - PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI



“People enhancement” esprime l’impegno di Q8 nei confronti dei propri dipendenti, ai quali garantisce forme evolute di welfare e di wellbeing, e della comunità in cui opera, nella quale Q8 è impegnata a creare valore sociale da ridistribuire sul territorio.

SDGs associati:



SDG 3 - SALUTE E BENESSERE



SDG 4 - ISTRUZIONE DI QUALITÀ



SDG 5 - PARITÀ DI GENERE



SDG 8 - LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



SDG 17 - PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI



“Enabler for the energy transition” rappresenta l’impegno di Q8 nella ricerca di nuove soluzioni sostenibili e green in grado di ridurre le emissioni di CO₂, sperimentare forme alternative di energia, mirando ad una sempre maggiore efficienza energetica di infrastrutture innovative e responsabili.

SDGs associati:



SDG 7 - ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



SDG 9 - IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



SDG 11 - CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



SDG 13 - LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Comitato di Sostenibilità

Al fine di rendere costantemente efficace l'assetto organizzativo nell'ambito della sostenibilità, Q8 ha istituito un comitato consultivo, composto da 4 membri esterni all'Azienda di riconosciuta professionalità nelle aree ESG, in grado di arricchire la visione aziendale di una lettura più ampia ed indipendente sulle tematiche connesse agli obiettivi di sviluppo sostenibile.

● Giovanna Melandri

ex Ministro, politica ed economista, presidente della Fondazione Maxxi e della Fondazione Human, think tank per l'innovazione sociale.



Il comitato:

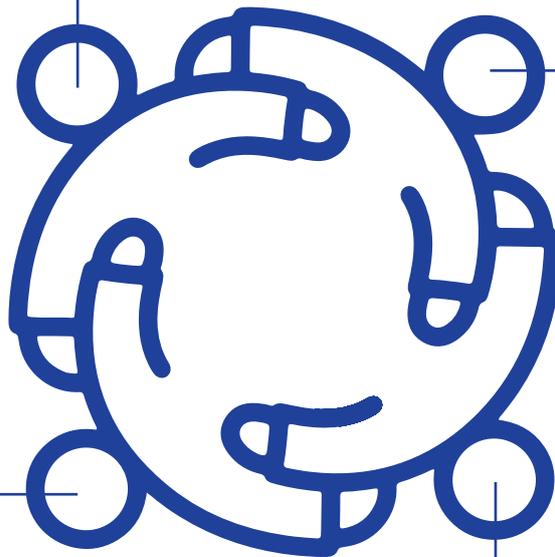
- supporta l'aggiornamento periodico della Politica di sostenibilità;
- esamina i progressi della Strategia aziendale di sostenibilità;
- promuove l'integrazione dei fattori ESG nelle strategie aziendali;
- sollecita l'adozione di best practice nazionali e internazionali;
- esprime pareri e formula proposte nelle aree ESG;
- promuove la trasparenza e la completezza delle informazioni relative alla sostenibilità;
- supporta la comunicazione delle iniziative di sostenibilità.

● Antonio Pantaleo

Program Manager European Innovation Council nominato per l'area dedicata alle tecnologie per l'energia pulita, l'integrazione dei sistemi energetici e l'ingegneria dei biosistemi.

● Mauro Magatti

Docente dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, sociologo ed economista, fondatore dell'Archivio della generatività sociale.



● Massimo Lucidi

giornalista e direttore editoriale di The Map Report, Magazine e piattaforma crossmediale sull'innovazione e la responsabilità sociale.

Il dialogo con gli Stakeholder

Q8 si relaziona quotidianamente con i propri stakeholder interni ed esterni che hanno la capacità di influenzare le attività dell'Azienda. Per questo dedica molte energie al loro ascolto attivo coinvolgendoli in modo diretto anche tramite survey dedicate.

Ne emerge una mappa relazionale che si connota per legami di respiro ampio, di lungo periodo e relativi a tutta la filiera produttiva, una alleanza fondamentale per la creazione e condivisione di valore con un particolare focus sull'innovazione.

*Una mappa
relazionale per la
creazione di
valore condiviso*



- Fornitori e business partners
- Istituzioni
- Associazioni di categoria
- Partner scientifici, di ricerca e co-progettazione
- Comunità locali, associazioni e fondazioni
- Persone di Q8, sindacati, società del gruppo
- Istituti di credito e enti finanziari
- Scuola, Università, enti di formazione
- Consumatori e clienti
- Media



Materialità

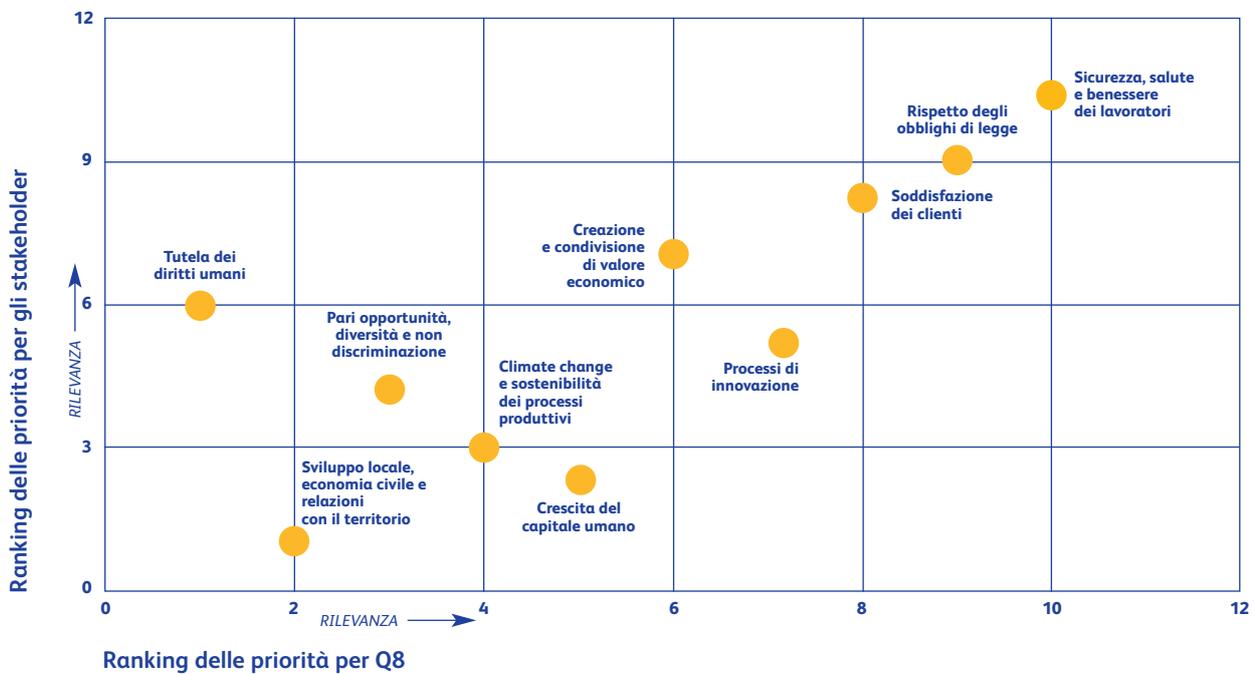
MATERIALITÀ DI Q8

La **matrice di materialità** rappresenta la sintesi dei temi riconosciuti come più rilevanti dall'Azienda e dai suoi stakeholder.

La matrice è il risultato:

- della visione del top management aziendale
- della survey degli stakeholder

Matrice di materialità



Emerge una forte convergenza e integrazione valoriale e di orientamento tra Q8 e i suoi stakeholder sui temi considerati prioritari:

- **SICUREZZA E SALUTE LAVORATORI**
- **RISPETTO OBBLIGHI LEGGE**
- **SODDISFAZIONE CLIENTI**

La matrice di materialità evidenzia un posizionamento sulla parte bassa del quadrante del topic «Tutela diritti umani» da parte di Q8. Tale risultato va però correlato

con la priorità data dall'Azienda al topic particolarmente rilevante «Obblighi di legge» che, in Italia, racchiude senz'altro anche la sfera dei diritti umani.

Rispetto al «Climate change», la matrice di materialità rivela un posizionamento mediano di Q8. Anche questo risultato va interpretato in relazione agli investimenti compiuti dall'Azienda sul tema dell'innovazione. È in questo capitolo che si concentrano gli sforzi di Q8 anche relativamente alla dimensione ecologica e al climate change.

New ways of doing business



Una Governance
etica, efficace
e trasparente



NESSUN
EPISODIO DI
CORRUZIONE



NESSUN CASO
DI VIOLAZIONE
ANTITRUST



ACCORDO DI
COOPERATIVE
COMPLIANCE CON
L'AGENZIA DELLE ENTRATE

Salute, Sicurezza,
Qualità e Ambiente
sono le nostre
priorità



OLTRE 1.000 SAFETY
WALK L'ANNO



3 STANDARD
INTERNAZIONALI



ISO 9001:2015
per la Qualità



ISO 14001:2015
per l'Ambiente



ISO 45001:2018
per la Salute e
Sicurezza del Lavoro



FATTURATO
OLTRE
€ 12 MILIARDI

ACCISE VERSATE
OLTRE
€ 5 MILIARDI

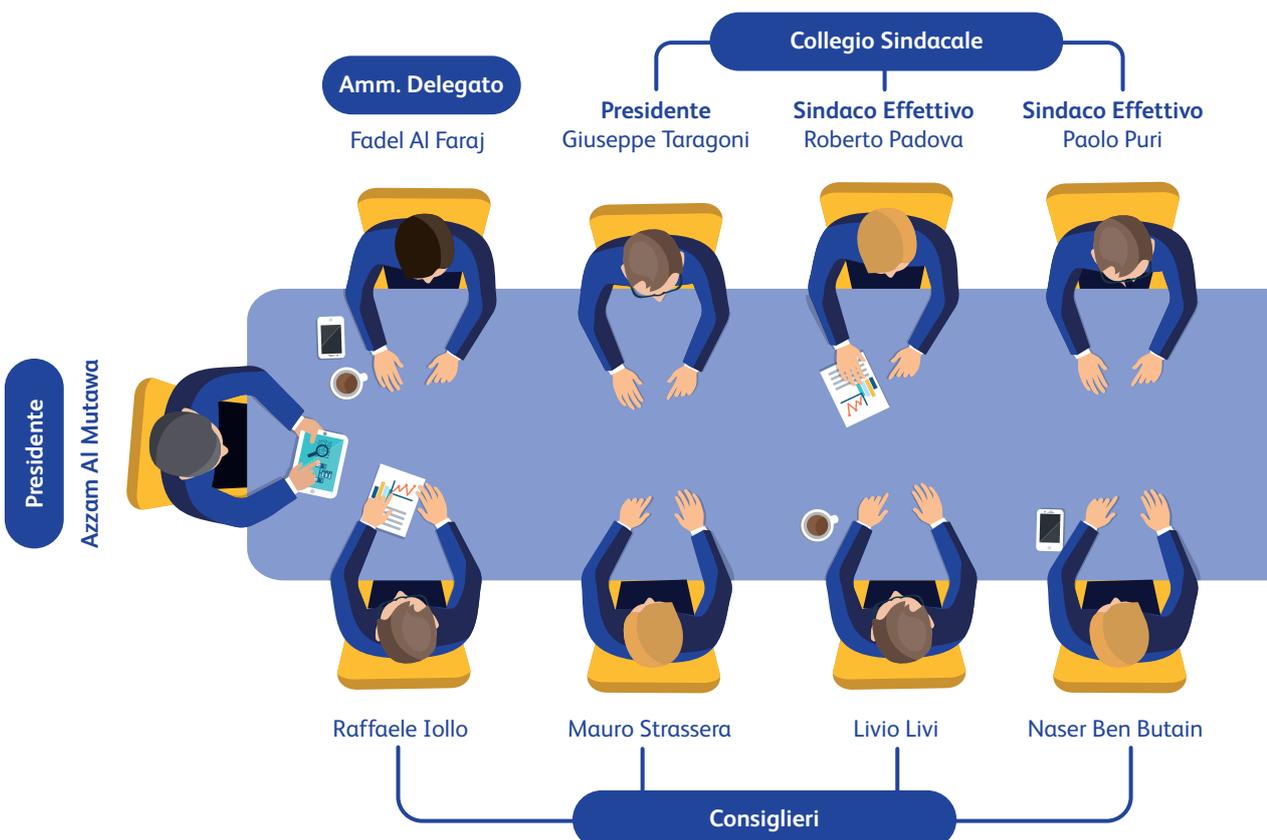
Governance Responsabile

L'Azienda ha adottato un modello di Corporate Governance che prevede una chiara definizione delle funzioni, consentendo così un'immediata individuazione da parte degli stakeholder di ruoli e responsabilità, rendendo questo modello uno strumento essenziale per il perseguimento degli obiettivi aziendali.

Una Governance efficace e trasparente



Composizione del CDA ¹



¹ Dati ad aprile 2022

Etica e Comportamento Responsabile

L'Azienda ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo¹ che definisce il framework delle regole di comportamento e di organizzazione quali elementi strategici imprescindibili per:

- Assicurare elevate condizioni di correttezza in tutte le attività aziendali
- Tutelare le aspettative degli stakeholder di una gestione trasparente
- Sostenere la buona reputazione aziendale

Nel modello è previsto un Organismo di Vigilanza nominato dal Consiglio di Amministrazione che:

Vigila sull'osservanza del Modello

Ne cura l'aggiornamento periodico

È dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo

È dotato di risorse finanziarie e di una struttura stabilmente dedicata

*Un elevato
standard etico
è la nostra
normalità*

¹ D.lgs. 231/2001 e s.m.i.

CODICE ETICO

La bussola che orienta tutte le attività di Q8 è il Codice Etico che stabilisce precisi standard etici e linee di comportamento da adottare da parte di tutto il personale dell'Azienda.

Il Codice disciplina in particolare le aree:



Lavoro in Q8

(condotta personale e protezione dei beni Q8)



Come condurre gli affari di Q8

(obblighi in relazione ai rapporti d'affari con persone e organizzazioni esterne)



Lealtà verso l'Azienda e tempo libero

(conflitti di interessi ed altre situazioni che potrebbero coinvolgere gli interessi di Q8)

Le nostre Policy

Policy Antitrust

Garantisce un'efficace e organica diffusione della cultura antitrust, fornendo regole chiare da seguire nella gestione delle attività. Tutta la popolazione aziendale è coinvolta nella formazione continua su questo tema secondo le specifiche necessità relative ai ruoli ricoperti. Un Compliance Officer Antitrust fornisce supporto nell'analisi delle problematiche di maggior rilievo.

Policy Compliance Antimafia

Definisce i principi del Gruppo Q8 per lo svolgimento dei controlli antimafia sulle imprese affidatarie di contratti. Ha istituito l'albo dei fornitori c.d. "White list", all'interno del quale vengono inseriti tutti i fornitori che rispecchiano gli standard di Q8 in materia di valutazione del merito reputazionale e i controlli antimafia.

Policy anticorruzione

Sottolinea l'importanza di gestire il business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, nonché nel rispetto delle leggi e dei regolamenti in materia di corruzione attiva e passiva. La Policy definisce anche i corretti comportamenti da adottare in materia di beneficenza, donazioni, sponsorizzazioni, iter di selezione e assunzioni.

Procedura GDPR (Procedura Generale Privacy)

Garantisce il rispetto dei principi in materia di trattamento di dati personali, le modalità con le quali è assicurato l'esercizio dei diritti degli interessati del trattamento, le policy previste nel caso di Data Breach, le modalità di gestione dei rapporti con l'Autorità Garante. La procedura istituisce, inoltre, una struttura organizzativa ad hoc per la gestione delle tematiche di privacy.

Whistleblowing: Procedura per la segnalazione di violazioni

Questa specifica procedura consente la segnalazione da parte del personale dipendente di eventuali illeciti di cui si sia venuti a conoscenza durante la propria attività lavorativa. A garanzia del massimo livello di riservatezza delle segnalazioni da parte del Whistleblower, è a disposizione una piattaforma informatica accessibile da tutti i dipendenti e gestita da un ente outsourcer terzo, nonché un complesso di norme a tutela di coloro che effettuano le segnalazioni.

Comportamenti altamente responsabili rappresentano il nostro standard

Assessment Antitrust Compliance Program

Nel corso dell'anno è stato effettuato anche un assessment Antitrust, realizzato in 3 fasi principali:

1

Analisi di eventuali gap del sistema di compliance anche alla luce delle disposizioni contenute nelle nuove Linee Guida dell'Autorità Nazionale e di quella Europea.

2

Descrizione di iniziative attuate per una sempre maggiore efficacia delle procedure (ad es.: esplicito riconoscimento della centralità della compliance Antitrust da parte del Consiglio di Amministrazione, redazione di specifiche Linee Guida in caso di "down raid" da parte dell'Autorità).

3

Implementazione di un database dedicato in grado di assicurare una gestione sistematica e organizzata della documentazione, anche in occasione di un eventuale down raid.



Rischi aziendali

In relazione alla Gestione del rischio Q8 ha un proprio Enterprise Risk Management (ERM), aggiornato periodicamente, che consente un'attenta attività di monitoraggio dei vari fattori di rischio, parte centrale di una buona governance.

L'Enterprise Risk Management (ERM):

- Analizza il contesto esterno
- Mappa e classifica i rischi in tutte le aree del business
- Definisce azioni, procedure e processi per mitigare le minacce individuate
- Valuta l'efficacia delle misure di mitigazione predisposte

Una cultura aziendale che riconosce la centralità di queste analisi permette di minimizzare gli effetti negativi dei rischi mappati, ma anche di cogliere eventuali opportunità che dovessero nascere sia dalla valutazione dei rischi stessi sia dalle azioni di mitigazione approntate.

Un comitato ad hoc per la sorveglianza e la mitigazione dei rischi



Accordo di Cooperative Compliance con l'Agenzia delle Entrate

Sin dal 2019 Q8 è ammessa al Regime di Adempimento Collaborativo o Cooperative Compliance, ovvero la Società è inclusa nell'elenco delle società virtuose pubblicato sul sito dell'Agenzia delle Entrate quale contribuente che opera in piena trasparenza e collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria.

SI TRATTA DI UN RICONOSCIMENTO CHE:

Premia l'impegno dell'Azienda nella corretta applicazione delle normative fiscali

Consente un più stretto rapporto di collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria

Aumenta il livello di certezza sul corretto trattamento delle questioni fiscali rilevanti in piena trasparenza

Salute, Sicurezza, Ambiente e Qualità: un sistema di gestione integrato



OLTRE

1.000
SAFETY WALK
L'ANNO

*Salute, Sicurezza e
Ambiente sono le
nostre priorità*

L'Azienda gestisce responsabilmente le proprie attività e adotta tutte le misure appropriate ad eliminare, ove possibile, o minimizzare i rischi in termini di salute, sicurezza, security e ambiente, massimizzandone gli impatti positivi.

A tal fine Q8 si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato denominato **Business Management System (BMS)** per i temi di Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, Security e Qualità dei Processi. Una Policy BMS, ove sono declinati i principi da rispettare, è diffusa a dipendenti e fornitori, condividendo così con tutta la filiera le regole definite.

Il BMS viene monitorato e controllato periodicamente:

- Con audit sia esterni che interni
- Con oltre 1.000 safety walk annuali (ovvero ispezioni dedicate)
- Monitorando gli indicatori di performance
- Effettuando ispezioni e visite

Tutti, interni e esterni, sono chiamati allo sviluppo e al miglioramento continuo del BMS, per il quale hanno a disposizione strumenti ad hoc:

- Portale BMS
- Notifica e/o target di near miss (ovvero "quasi incidenti")
- Notifiche di qualità dei Processi
- Workshop di Direzione con Focal Point BMS

Le investigazioni sugli incidenti, sui near miss e sulle non conformità legate alla qualità dei processi sono un passo fondamentale nel processo di continuo miglioramento del BMS. In particolare, vengono eseguite investigazioni sugli incidenti sia per singolo evento sia in cluster di eventi simili, anche al fine di far emergere eventuali rischi nascosti e predisporre adeguate azioni preventive/correttive.

L'impegno diretto del top management è testimoniato dalle riunioni che lo vedono attivamente coinvolto ogni trimestre per discutere opportunità di miglioramento del Sistema e degli standard di Salute e Sicurezza.

Certificazioni

Salute, Sicurezza ed Ambiente costituiscono per Q8 fattori fondanti per lo sviluppo sostenibile del proprio business e la cura delle proprie persone.

Per questo l'Azienda è certificata:



Le certificazioni comprendono tutti i processi aziendali attraverso cui Q8 commercializza i propri prodotti, in particolare:

Tutti i punti vendita a gestione diretta

La gestione della logistica e della catena di fornitura

I depositi logistici di Napoli e quelli aeroportuali

La società controllata Q8 Quaser per le vendite dirette di prodotti petroliferi



**ISO 9001:2015
per la Qualità**



**ISO 45001:2018
per la Salute e
Sicurezza del Lavoro**



**ISO 14001:2015
per l'Ambiente**

Valore economico direttamente generato e distribuito

Attraverso lo svolgimento della propria attività, Q8 contribuisce allo sviluppo del tessuto economico e sociale del territorio in cui opera. La capacità dell'Organizzazione di creare ricchezza e di ripartirla con i propri stakeholder può essere valorizzata grazie alla rendicontazione del **valore economico direttamente generato e distribuito**.

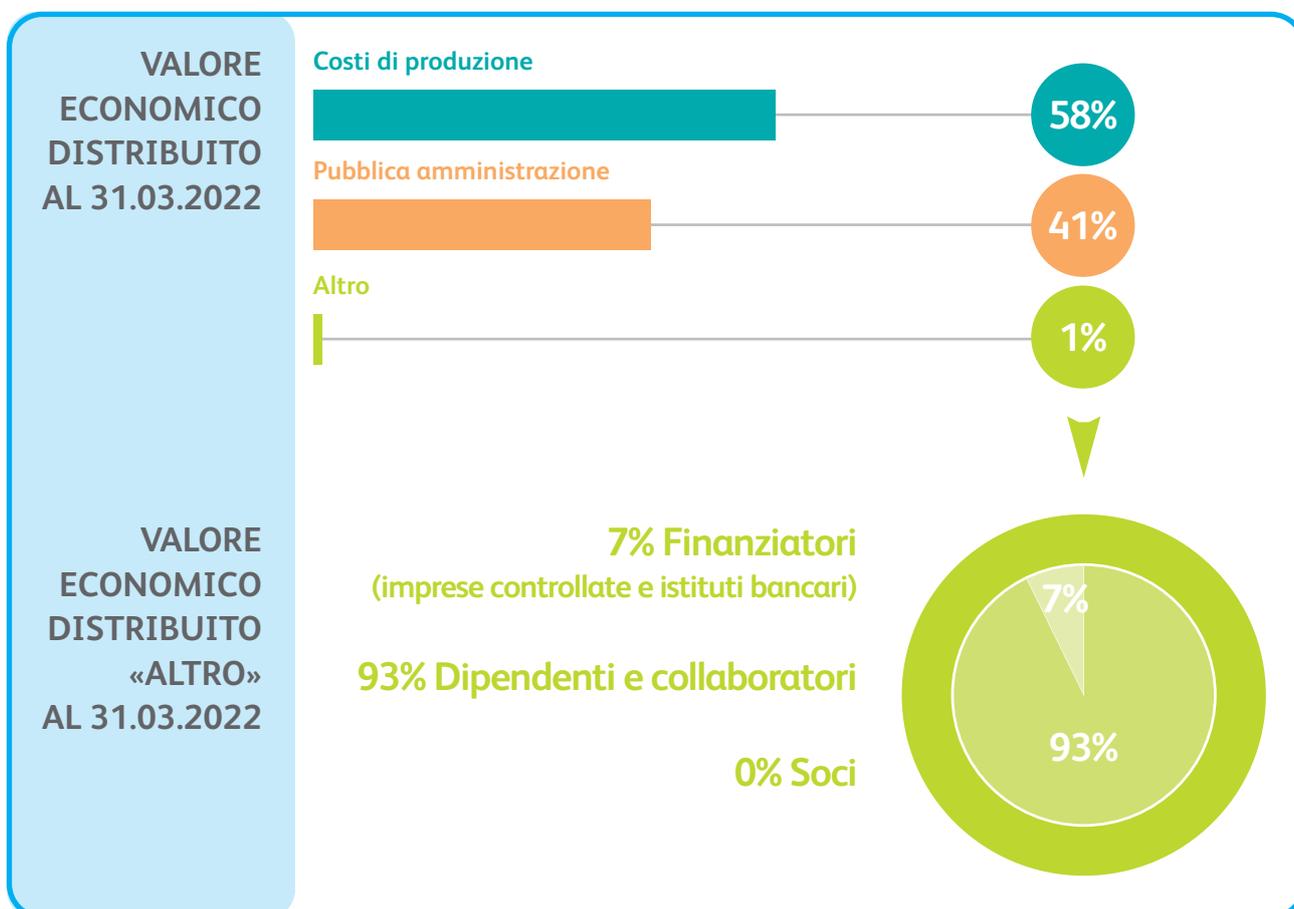
L'esercizio fiscale 2021/22 è stato caratterizzato da un graduale ritorno alla normalità rispetto alla crisi pandemica anche se nel febbraio 2022 la crisi internazionale Russia - Ucraina ha creato un deterioramento del contesto economico, soprattutto in Europa.

In questo scenario rimarchevoli sono i risultati raggiunti da Q8 che ha generato un **valore economico** pari a

€12.892.902.189 registrando un aumento del 59 % rispetto all'esercizio precedente, grazie alla ripresa delle vendite in tutti i canali commerciali presidiati dall'Azienda.

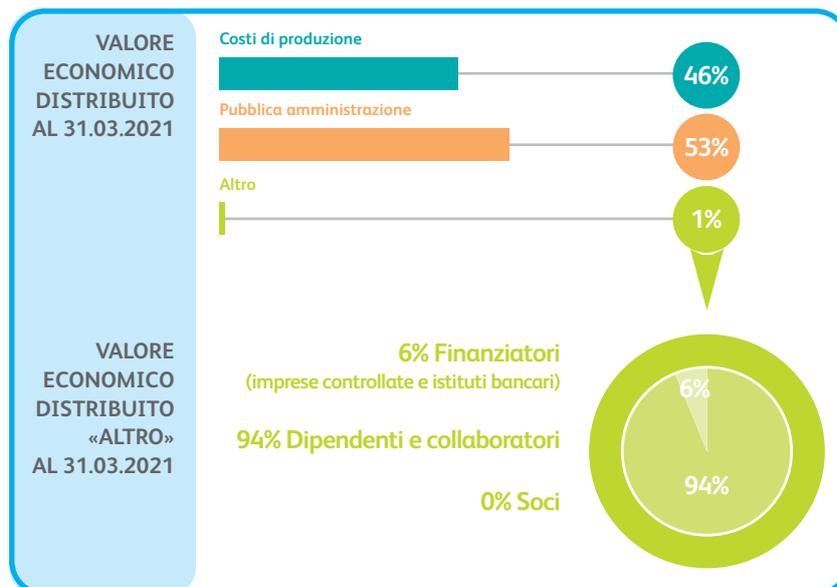
Per quanto riguarda il **valore economico distribuito** nell'anno corrente, in virtù del costante impegno profuso da Q8 per il territorio in cui opera, lo stesso risulta essere **€12.692.727.981**, in aumento del 56 % rispetto allo scorso anno in cui il valore trattenuto dall'Azienda risultava negativo.

Di seguito viene data evidenza grafica di come il valore economico sia stato distribuito da Q8:



Dall'analisi del valore economico generato e distribuito da Q8 nel corso dell'anno emerge che:

- I **costi di produzione** rappresentano il 58 % del valore distribuito dalla Società. Nei costi di produzione sono ricomprese tutte le voci afferenti la gestione caratteristica.
- Alla **Pubblica Amministrazione** è stato distribuito il 41 % del valore economico generato dell'Azienda, rappresentato per larga parte dalle accise ma anche dalle imposte correnti e differite che quest'anno hanno avuto un impatto rilevante e straordinario dovuto anche al contributo straordinario contro il caro bollette¹ che ha più che raddoppiato il totale delle imposte dovute.
- All'interno della voce "**Altro**" (1 %), sono comprese le seguenti voci:
 - Valore distribuito ai dipendenti e collaboratori, pari al 93 % in lieve riduzione rispetto all'anno scorso;
 - Valore distribuito a imprese controllate e istituti bancari pari al 7 % in leggero aumento rispetto all'esercizio precedente;
 - Nel corso dell'anno non è stata distribuita alcuna quota del valore economico generato al Socio Unico.



¹ Previsto dall'art. 55, c. 1, lett. b) del DL 17.5.2022 n. 50

Innovazione e Digital Transformation



**Digital
Transformation
Roadmap**



L'innovazione contraddistingue Q8 sul mercato italiano.

- Primi a lanciare sul mercato italiano i Q8easy, impianti di rifornimento completamente automatizzati
- Originali nell'approccio alla loyalty ed alla fidelizzazione del cliente
- Pionieri nell'investire nella tecnologia per i pagamenti digitali

La Digital Transformation è uno dei punti di forza della strategia di mercato dell'Azienda che ha strutturato una propria roadmap per la trasformazione digitale in grado di:

✓ Sfruttare tutte le potenzialità offerte dalle tecnologie digitali

✓ Modificare profondamente l'approccio alle attività ed ai processi

✓ Ampliare ed integrare le competenze del personale



L'innovazione è parte fondante della nostra cultura

PROCESSI AZIENDALI & DIGITAL TRANSFORMATION

Tutti i processi aziendali sono coinvolti nella trasformazione digitale che permette di ottenere, tra gli altri, i seguenti vantaggi:

- Migliore qualità del lavoro
- Riduzione del consumo di materie prime (ad es. carta)
- Riduzione del numero dei viaggi/spostamenti

Solo alcuni esempi:

- L'uso della tecnologia RPA (Robotic Process Automation) aumenta il grado di automazione ed efficienza dei processi, eliminando attività ripetitive ed a scarso valore aggiunto
- Il nuovo portale Workday gestisce in maniera trasparente e digitale di tutti i processi in ambito Risorse Umane
- Completa digitalizzazione dei processi contrattuali, compresa la firma digitale degli accordi
- Nuovo tool Sap Ariba per valutazione e qualifica dei fornitori, gestione delle gare e successiva contrattualizzazione

DATA CENTER

Presupposto della trasformazione digitale è la capacità di raccogliere e analizzare in real time tutte le informazioni generate dai numerosi dispositivi che ci circondano. Un importante upgrade al Data Center aziendale ha consentito di aumentarne la capacità di calcolo e ridurre di oltre il 20% i consumi energetici nell'anno.



L'ESPERIENZA DIGITALE SUI PUNTI VENDITA

La rete Q8 è moderna e connessa: gli impianti sono dotati di Virtual Host, una infrastruttura innovativa e brevettata per l'integrale virtualizzazione e gestione da remoto di tutti i sistemi di controllo delle stazioni di servizio di proprietà, a garanzia di elevati standard di sicurezza e di qualità dei servizi.

Al cliente è riservata una particolare attenzione per rendere sempre più interattiva e personalizzata la customer experience così da soddisfarne e, se possibile, anticiparne i bisogni, grazie all'utilizzo di advanced analytics ed artificial intelligence.

Ai clienti del ClubQ8 è dedicata un'esperienza unica nel settore: sugli impianti Q8easy e gli impianti Q8 abilitati il cliente, tramite l'app mobile, può selezionare e sbloccare dal suo cellulare la pompa presso la quale intende fare rifornimento e ricevere uno scontrino elettronico a fine operazione.

Una limitazione del tempo trascorso fuori dalla macchina e del contatto con le strutture dell'impianto che, soprattutto in questo periodo di pandemia, è stata particolarmente apprezzata dai nostri clienti.

In più, nei nuovi concept store SVOLTA, il cliente ha a disposizione un tablet con servizi unici ed innovativi per accedere direttamente al mondo Q8 ed alle offerte dei suoi partner.

SERVIZI ALL'AVANGUARDIA PER I PAGAMENTI DIGITALI

CartissimaQ8 è la carta carburante di Q8 completamente digitale pensata per la gestione dei rifornimenti delle flotte aziendali. Una carta virtuale anche nella produzione del PIN, con completa smaterializzazione di tutte le fasi del processo. La natura "digital integrated" del servizio si completa con l'app CartissimaQ8 che, in combinazione con il rinnovato portale CartissimaWeb, permette di accedere a tutti i servizi digitali offerti da questo sistema integrato, in maniera autonoma, sicura e soprattutto semplice.

Il cliente attraverso sito e app può:

- Censire i propri mezzi e autisti
- Monitorare in tempo reale la propria flotta
- Eseguire pagamenti digitali
- Visualizzare le transazioni
- Consultare la fatturazione



Tutta digitale anche Recard, la fuel card prepagata che consente una gestione integralmente on line: dall'assegnazione del credito alla possibilità di spenderlo grazie all'emissione di semplici codici di pagamento.

CartissimaQ8:
DA OGGI IL TUO BUSINESS
VIAGGIA ANCORA PIÙ VELOCE.



Cartissima Q8



DIFFUSIONE DI CULTURA DIGITALE

Grazie ad una survey a cui è stata sottoposta tutta la popolazione aziendale sono state mappate le:

AREE COMPETENZE IN AMBITO DIGITAL

Blockchain

E-commerce

Social network

App and new services

Modern workplace trends

Office 365

Advanced productivity tools

Customer experience

L'analisi dei risultati ha permesso, tra l'altro, di identificare gli Ambassador, colleghi che supportano in maniera particolarmente efficace la diffusione della cultura digitale in Azienda.

Formazione specifica viene erogata non solo nelle aree mappate, ma anche per gli aspetti legati alla Cybersecurity, sempre più cruciali per le modalità lavorative odierne.

Enabler for the energy transition



**Totale emissioni scope 1 e 2 market based 6.520 tCO₂eq:
- 58% rispetto all'anno precedente**



2.000

campioni/anno
di prodotto
analizzati



oltre
8.500

analisi/anno
in laboratorio



80%

di prodotti finiti
europei, di cui
il 63% italiani



6,65%

di biocarburanti
nel gasolio



oltre
5.000

fornitori di
beni e servizi
di cui il 97%
italiani



200

punti vendita
con impianto
fotovoltaico
sulle pensiline



250

punti vendita
con
GPL



40

punti vendita
con
metano



2

punti vendita
con
gas metano
liquefatto

63
distributori
di AdBlue

Il nostro network elettrico:

35 impianti
con colonnine elettriche
di cui 9 con colonnine
da 300 kW
(HPC – High Performance
Charging)

Catena di fornitura sostenibile

L'attività di approvvigionamento di Q8 coinvolge tre macro aree:

GREGGIO



PRODOTTI FINITI



BENI E SERVIZI



Greggio



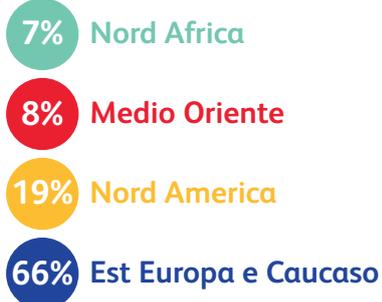
Il prodotto greggio viene acquistato per la lavorazione presso la Raffineria di Milazzo attraverso la Kuwait Petroleum Corporation che opera in nome e per conto della stessa Q8. Il fabbisogno di greggio (quantità e tipologia) viene stabilito dalle strutture operative in Italia e ricercato, attraverso attività di trading, sul mercato internazionale nel pieno rispetto dei più alti standard di selezione dei fornitori.

Q8 acquista greggio da diverse aree geografiche.

Di seguito una rappresentazione della provenienza del greggio lavorato per l'anno 2021/2022.

Successivamente al verificarsi del conflitto tra Russia ed Ucraina nel febbraio 2022, Q8, pur in assenza di specifiche sanzioni europee in merito, ha deciso di non concludere contratti di acquisto di greggio e semilavorati di origine russa.

Provenienza del greggio lavorato



Prodotti finiti



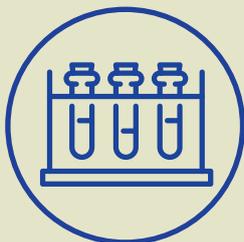
Per far fronte al proprio fabbisogno, Q8 acquista anche benzine e gasoli finiti dalle principali major internazionali. In particolare, nel 2021¹ ha acquistato prodotti finiti per una quota del 20% da fornitori extra-europei e dell'80% da fornitori europei², di cui il 63% italiani.



80%
Europei
di cui 63% italiani



20%
Extra-Europei



2.000
CAMPIONI/ANNO
DI PRODOTTO
ANALIZZATI



OLTRE
8.500
ANALISI/ANNO
IN LABORATORIO

QUALITÀ DEI PRODOTTI

Q8 verifica scrupolosamente la conformità dei propri prodotti alle specifiche tecniche nazionali ed internazionali per assicurare il rispetto della normativa e permettere il corretto funzionamento dei motori che li utilizzano.

L'Azienda impegna in modo costante il proprio personale ed ingenti risorse nella:

- **Partecipazione a tavoli tecnici nazionali ed internazionali** al fine di essere costantemente aggiornata sulle novità del settore e gestire tempestivamente le modifiche normative;
- Prevenzione, tramite campagne ad hoc, volta a **monitorare la qualità dei prodotti** che transitano nei depositi e nei punti vendita, di proprietà e di terzi;
- **Tempestiva soluzione di eventuali non conformità**, identificando cause e azioni correttive ai problemi riscontrati.

In alcuni casi le caratteristiche dei prodotti vengono significativamente migliorate rispetto al valore minimo richiesto per legge al fine di rendere disponibili delle versioni "prestazionali" dei prodotti stessi, come avviene per il **Q8 Hi Perform Diesel** che consente un minor consumo di carburante sino al 5% e la benzina **Q8 Hi Perform 100 Ottani**.

Al fine di assicurare la qualità dei propri prodotti, ogni anno Q8:

- **Analizza circa 2.000 campioni di prodotto**
- **Effettua oltre 8.500 analisi in laboratorio**

Per tutti i prodotti commercializzati da Q8 sono disponibili e costantemente aggiornate le relative schede di sicurezza³.

¹ Dati calcolati sull'anno solare 2021.

² Great Britain e Svizzera, sono considerati europei anche se non UE.

³ In ottemperanza ai Regolamenti comunitari n. 1907/2006 (REACH) e n.1272/2008 (CLP) e successive modificazioni e integrazioni

Beni e servizi



97%

Fornitori Italiani

Anche per l'approvvigionamento di beni e servizi Q8 adotta un modello di gestione basato sul coinvolgimento e la responsabilizzazione dei propri fornitori. Questi ultimi, in particolare, sono invitati ad iscriversi ad un Albo ed a prendere visione non solo dei documenti previsti dalla normativa ma anche del Codice Etico dell'Azienda.

Nel 2021/22 i fornitori per l'approvvigionamento di beni e servizi sono stati per la quasi totalità locali.

Avere fornitori che siano partner affidabili, inoltre, è cruciale anche per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, quali la continuità operativa, il mantenimento delle certificazioni, oltre all'eventuale impatto, anche reputazionale, derivante da rapporti con soggetti terzi.

Nel processo di qualifica svolto dall'Ufficio Acquisti e Appalti, vengono valutati anche gli aspetti di sostenibilità dei fornitori. In particolare, per il rating di sostenibilità viene analizzato come il fornitore nella propria azienda rispetti i principi fondanti della sostenibilità sociale, ambientale ed economica.

*Insieme ai
nostri fornitori
per la
sostenibilità*

Al fornitore viene richiesto di segnalare, attraverso l'utilizzo di una nuova piattaforma digitale, eventuali certificazioni possedute relative ai seguenti standard internazionali:

- **ISO 9001:2015**
per il Sistema di Gestione della Qualità
- **ISO 14001:2015**
per il Sistema di Gestione Ambientale
- **ISO 50001:2018**
per il Sistema di Gestione sull'Efficienza Energetica
- **ISO 45001:2018**
relativa ai Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro
- **ISO 27001:2022**
per la Sicurezza delle Informazioni
- **SA 8000:2014** relativa alla Responsabilità Sociale

Oltre alla richiesta delle certificazioni, il fornitore evidenzia anche il possesso dei seguenti parametri:

- adozione di linee guida organizzative sui temi della sostenibilità
- monitoraggio degli impatti ambientali
- presenza di politiche specifiche volte a minimizzare l'impatto ambientale
- policy d'acquisto sostenibili per i servizi energetici
- erogazione di formazione in ambito "green procurement" per la funzione acquisti
- offerta di prodotti o servizi definiti sostenibili con le relative caratteristiche
- adozione di un codice etico
- policy per protezione dei diritti umani
- campagne di volontariato o attività filantropiche che hanno impegnato l'azienda
- modalità di coinvolgimento dei propri stakeholder
- attività di formazione rivolta allo sviluppo e alla valorizzazione dei propri dipendenti

ESEMPI DI FORNITORI E DELLA LORO SOSTENIBILITÀ

- Il fornitore di pneumatici per i depositi Aviazione aderisce al consorzio EcoTyre per la raccolta degli pneumatici fuori uso (PFU) ed il loro avvio a riciclo attraverso due modalità: il recupero della materia prima (fino al 70% del peso in gomma, il 20% in acciaio ed il 10% in fibre tessili) ed il recupero di energia attraverso l'utilizzo di PFU come combustibile in cementifici, termovalorizzatori o altri impianti simili;
- Il fornitore dei servizi di logistica per la campagna promozionale utilizza mezzi a basso impatto ambientale per le consegne;
- Il fornitore del call center ha implementato misure di contenimento dei consumi energetici negli ambienti di lavoro;
- I materiali pubblicitari utilizzati da Q8 per la comunicazione in-store e la promozione del brand sono prodotti utilizzando energie rinnovabili;
- Il fornitore selezionato per i servizi di car wash impiega nel proprio processo produttivo oltre il 50% di energia proveniente da fonti rinnovabili;
- Nel deposito di Napoli il fornitore recupera il carbone esausto, utilizzato nell'impianto di trattamento acque, mediante riattivazione termica dello stesso;
- Eliminazione del consumo di carta attraverso la scelta di abbonamenti a riviste e giornali esclusivamente digitali;
- Nella mensa aziendale della sede di Roma il fornitore adotta per le consegne mezzi a ridotte emissioni. Compatibilmente con le necessità imposte dal Covid-19, ha eliminato l'uso di plastica, utilizza prodotti detergenti ecocompatibili, si approvvigiona di carne solo da produttori certificati e pianifica gli ordini per ridurre gli sprechi alimentari;
- Il lavaggio delle divise dei depositi aviazione è effettuato da un fornitore con processo certificato ISO 14001 che include misure di consumo responsabile dell'acqua;
- I trasportatori contrattualizzati da Q8 sono impegnati ad un costante rinnovamento del loro parco macchine per avere la maggioranza della propria flotta a ridotto impatto ambientale, nonché all'adozione di tutte le tecnologie capaci di ridurre i consumi di carburante;
- La sala operativa che monitora il servizio per lo scarico delle autobotti sui punti vendita e fornisce assistenza ai clienti del Metano in self è alimentata da un impianto fotovoltaico;
- Il fornitore dei servizi di monetica è stato selezionato tenendo conto anche del suo impegno nella sostenibilità sociale comprovato, tra l'altro, dall'inserimento nella classifica del Financial Times "Diversity Leaders award 2020";
- Le strenne per i dipendenti Q8 per il Natale 2021 sono state confezionate da una Cooperativa Sociale con prodotti bio e materiali 100% riciclabili.

Il deposito di Napoli

Il deposito di Napoli è il fulcro delle attività logistiche di Q8 in Italia.

Un deposito:

- ✓ Strategico in base alla legge⁴ a garanzia della sicurezza degli approvvigionamenti del sistema Paese
- ✓ Sottoposto alla disciplina del golden power, il meccanismo che attribuisce poteri speciali al Governo per la tutela dei settori strategici⁵
- ✓ Che mantiene il 6 % delle scorte d'obbligo nazionali per conto dell'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano
- ✓ Con una notevole capacità di stoccaggio che garantisce grande flessibilità operativa
- ✓ Che rappresenta uno snodo logistico fondamentale, essendo la principale fonte di approvvigionamento del Sud Italia
- ✓ Unico al Sud Italia per i rifornimenti di combustibili alle navi facenti scalo nei porti di Napoli e Salerno
- ✓ Strategico per il Porto di Napoli grazie ai rifornimenti di combustibile ed al servizio di raccolta dei rifiuti liquidi dalle navi (acque di sentina e di zavorra), successivamente trattati presso l'impianto Waste Water Treatment del Deposito

Il viaggio dei prodotti inizia con l'arrivo delle navi alla darsena petroli nel porto di Napoli, dove ormeggiano anche imbarcazioni di altre aziende energetiche, ma è la Q8 che è da sempre designata dagli Enti come unico soggetto responsabile dell'operatività, della Safety & Security dell'intera darsena. Al terminal petrolifero parte del prodotto trova già la sua destinazione finale: grazie al bunker caricato su piccole imbarcazioni (c.d. bettoline) Q8 rifornisce sia le navi da crociera sia le commerciali, nonché i traghetti e gli aliscafi destinati alle isole che transitano nei porti di Napoli e di Salerno. Il resto dei prodotti arriva nei due depositi per lo stoccaggio e la caricazione di prodotti c.d. bianchi (benzina, gasolio, jet fuel destinato agli aerei e biodiesel) e c.d. neri (olio combustibile e bunker per le navi).

Un'infrastruttura con numerosi primati:

- Circa 3 miliardi di litri di prodotti movimentati nell'anno
- Movimenta il 60 % dei prodotti petroliferi del sud Italia
- Presidio 7 giorni su 7, h 24 della darsena petroli
- Circa 50 Km di oleodotto costituito da 27 linee
- 100 % del gasolio per uso autotrazione miscelato con biocarburanti di origine vegetale
- 26 pensiline di carico automatizzate e multiprodotto per il carico delle autobotti
- Consegna i propri prodotti in un'area di oltre 250 Km
- Impiega circa 650 lavoratori tra diretti ed indotto
- Sono oltre 40 le aziende dell'indotto per un fatturato annuo di circa 25 milioni di euro

⁴ Art. 57 comma 1 Legge 35/2012. Al fine di garantire la sicurezza degli approvvigionamenti e migliorare l'efficienza e la competitività del settore, a norma individua una serie di infrastrutture ed insediamenti petroliferi definendoli strategici ed attribuendone la competenza al livello di governo centrale.

⁵ Decreti Legge nn. 21/2012 e 105/2019

Tecnologie innovative, automazione, controlli costanti per la sicurezza e la tutela ambientale



Innovazione tecnologica al servizio della sicurezza:

- Oleodotto fornito di un sistema antincendio di protezione attiva, di sensori e rilevatori completamente automatizzati;
- Oleodotto e depositi monitorati costantemente attraverso un sistema di videosorveglianza a circuito chiuso;
- Due control room con i sistemi più avanzati per il controllo in tempo reale ed in continuo di tutte le infrastrutture dei depositi e della darsena: scarica nave, serbatoi, linee e pensiline di carico.

LA CENTRALITÀ DELLA FORMAZIONE IN DEPOSITO

In ambito formativo, nonostante le restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19, la Società è riuscita a mantenere alti gli indici di performance, garantendo a tutta la popolazione aziendale un programma di formazione tramite una piattaforma di e-learning. Tra aprile 2021 e marzo 2022 sono state erogate circa **1.800 ore di formazione e 1.850 ore di addestramento di campo** con un indice di **60 ore di formazione/anno per persona**. Tra le tematiche formative:

- La formazione dei preposti, addetti antincendio⁶
- L'informativa Seveso sui Piani di Emergenza Interni⁷
- La formazione ambientale⁸
- Gli strumenti SSHE aziendali come i Near-Miss e le Safety Walk

⁶ D. Lgs. 81/2008

⁷ D. Lgs. 105/2015

⁸ D. Lgs. 152/2006

I nostri consumi ed emissioni

Al fine di minimizzare l'impatto ambientale delle proprie operazioni, Q8 si impegna costantemente nella riduzione dei consumi energetici sia per **le sedi operative**, per il deposito e per i **punti vendita** a gestione diretta. A conferma dell'impegno nel miglioramento continuo delle proprie performance ambientali, Q8 è dotata di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001 che impone l'individuazione di obiettivi e target di efficientamento energetico e di riduzione delle emissioni.

CONSUMI ENERGETICI DELL'AZIENDA (GJ) PER SEDI PRINCIPALI ¹ , DEPOSITI ² E STAZIONI DI SERVIZIO ³			
	01.04.2021 31.03.2022	01.04.2020 31.03.2021	DELTA
Energia elettrica	215.133	197.319	9%
di cui prodotta da fonti rinnovabili	209.561	120.180	74%
di cui autoprodotta e immessa in rete	5.960	6.587	-10%
Diesel (Auto aziendali)	18.395	10.573	74%
Diesel (Avio rifornitori)	571	571	0%
Gasolio (Deposito di Napoli)	464	587	-21%
Benzina (Auto aziendali Avio)	12	12	0%
Olio combustibile	54.484	55.277	-1%
Gas naturale	0	324	-100%
Totale	289.059	264.663	9%

Nel 2021/2022 il Gruppo ha consumato complessivamente 289.059 GJ⁴. La maggior parte dei consumi energetici, oltre il 74,4%, deriva dal consumo di energia elettrica. La restante parte, circa il 18,8%, dal consumo di olio combustibile utilizzato per la produzione di vapore funzionale ai processi produttivi nel Deposito di Napoli. Circa il 6,6% di diesel della flotta aziendale e degli avio rifornitori e infine, circa il 0,2% di gasolio utilizzato nel Deposito di Napoli.



SEDI OPERATIVE

DEPOSITI

**124.507 GJ
DI ENERGIA
CONSUMATA
DALLE SEDI
E DAI DEPOSITI**



STAZIONI DI SERVIZIO

**164.552 GJ
DI ENERGIA
CONSUMATA**

¹ Le sedi sono Roma (headquarter), Torino, Palermo, Rende, Firenze, Genova, Padova, Bari, Bologna, Cagliari, Catania.

² I depositi sono situati a Napoli e Venezia.

³ Le stazioni di servizio considerate sono quelle in gestione alla Segit.

⁴ Per il calcolo dei consumi i fattori di conversione utilizzati sono quelli che riportate dalle linee guida ABI LAB 2021 e sono:

- Per l'energia elettrica pari a 0,0036 GJ/kwh

- Per la benzina pari a 43,128 GJ/ton

- Per il diesel pari a 42,873 GJ/ton

- Per il fuel oil pari a 41,041 GJ/ton

Si segnala, inoltre, la presenza di impianti fotovoltaici su parte dei punti vendita, i quali hanno generato ed immesso in rete energia elettrica, per un totale di 5.960 GJ in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (circa -10%).

Anche durante il 2021/2022 Q8 ha portato avanti il proprio impegno scegliendo per l'approvvigionamento dell'energia elettrica, contratti di fornitura di energia prodotta da fonti rinnovabili per le sedi, il deposito di Napoli per le stazioni di servizio.

IL 97,4%
DELL'ENERGIA ELETTRICA
PROVIENE DA
**FONTI
RINNOVABILI**

L'energia verde è certificata tramite apposite GO-Garanzie d'Origine⁵.

Sulla base dei consumi sopra citati e delle perdite di fluidi climalteranti dai gruppi frigoriferi presenti negli immobili l'Azienda genera delle emissioni per un totale⁶ di 6.520 tCO₂eq, in diminuzione del 58% rispetto all'anno precedente.

Le emissioni generate si distinguono in:

SCOPE 1⁷

Emissioni derivanti da fonti controllate direttamente da Q8 come, ad esempio, i combustibili utilizzati per alimentare la flotta aziendale.

SCOPE 2⁸

Emissioni derivanti da fonti non controllate direttamente da Q8 e associate alla generazione di energia. In aggiunta, i GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie per il calcolo di queste emissioni:

- il "Location-based" - basato su fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia per confini geografici ben definiti, tra cui confini locali, subnazionali o nazionali;
- il "Market-based" - basato sulle emissioni di CO₂ emesse dai fornitori di energia da cui l'Azienda acquista, tramite un contratto, energia elettrica e può essere calcolato considerando: certificati di Garanzia di Origine dell'energia e contratti diretti con i fornitori, fattori di emissione specifici del fornitore, fattori di emissione relativi al "residual mix", ovvero all'energia e alle emissioni non monitorate o non reclamate.

⁵ La certificazione delle GO è stata prevista da Direttive Europee sulle rinnovabili che, a partire dal 2001, sono state recepite nell'ordinamento nazionale. Si tratta di certificati, rilasciati in Italia dal GSE-Gestore Servizi Energetici, che attestano l'origine dell'energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile.

⁶ Ai fini del calcolo totale delle emissioni sono state prese in considerazione le emissioni di Scope 1 e Scope 2 secondo l'approccio di market-based.

⁷ Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 i fattori utilizzabili sono quelli pubblicati dal Department for Business, Energy & Industrial Strategy 2020.

⁸ Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 i fattori utilizzabili sono quelli pubblicati da ISPRA riferiti all'anno 2021 per lo Scope 2 "Location-based" mentre per lo Scope 2 "Market-based" quelli pubblicati da AIB (Association of Issuing Bodies) nel 2020.

EMISSIONI [tCO₂,eq] CALCOLATE PER SEDI PRINCIPALI⁹, DEPOSITI¹⁰E STAZIONI DI SERVIZIO¹¹

	01.04.2021 31.03.2022	01.04.2020 31.03.2021	DELTA
Scope 1			
Diesel (Auto aziendali)	1.736	978	77%
Diesel (Avio rifornitori)	43	43	0%
Gasolio (Deposito di Napoli)	37	44	-17%
Benzina (Auto aziendali Avio)	1	1	0%
Olio combustibile	3.885	4.342	-11%
Gas naturale	0	19	-100%
Perdite di fluidi climalteranti	108	57	89%
Scope 2¹²			
Energia elettrica Location based	15.517	14.338	8%
Energia elettrica Market-based	710	9.985	-93%
Totale Scope 1 + Scope 2 Market-based	6.520	15.469	-58%

L'impegno nell'efficiamento dei consumi di energia e nelle riduzioni delle emissioni investe tutta la catena di fornitura generando un impatto positivo anche sulle attività collegate al core business.

	Scope 1 [tCO ₂ ,eq]	Scope 2 Market-based [tCO ₂ ,eq]	TOTALE
  SEDI OPERATIVE DEPOSITI	5.803	710	6.513
 STAZIONI DI SERVIZIO	7	0	7
			6.520 tCO₂,eq

Grazie alla sottoscrizione di contratti di acquisto di energia da fonti rinnovabili, il 100% dell'energia elettrica che alimenta le stazioni di servizio proviene da fonti rinnovabili. Per questo motivo le stazioni di servizio, secondo l'approccio market-based producono emissioni 7 tCO₂,eq riconducibili esclusivamente alle emissioni derivanti dai gas refrigeranti.

⁹ Le sedi sono Roma (headquarter), Torino, Palermo, Rende, Firenze, Genova, Padova, Bari, Bologna, Cagliari, Catania.

¹⁰ I depositi sono situati a Napoli e Venezia.

¹¹ Le stazioni di servizio considerate sono quelle in gestione alla Segit.

¹² Le emissioni dello Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia si specifica che la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

Emissioni del trasporto primario e secondario

Creare una catena di fornitura che pensi all'ambiente contribuisce a generare un impatto positivo anche sulle attività collegate al core business. A tal fine vengono monitorate le emissioni generate dal trasporto dei prodotti via mare¹³ e dalle autobotti, che lavorano per conto di Q8, per il trasporto secondario del prodotto dai depositi ai punti vendita.

Le emissioni generate sono riconducibili alla categoria:



**TRASPORTO
CARBURANTE
SU NAVE**



**TRASPORTO
CARBURANTE
SU STRADA**

SCOPE 3

Emissioni indirette derivanti da altre fonti non controllate direttamente da Q8. Queste sono il risultato delle attività di un'organizzazione, ma provengono da fonti che non sono di proprietà o che non sono controllate dall'azienda come, appunto, il trasporto e la distribuzione dei prodotti a valle della catena del valore.

Le emissioni¹⁴ generate sono pari a 73.659 tCO₂eq nel 2021/2022.

EMISSIONI [tCO₂eq] CALCOLATE PER SEDI PRINCIPALI⁹, DEPOSITI¹⁰ E STAZIONI DI SERVIZIO¹¹

	01.04.2021 31.03.2022	01.04.2020 31.03.2021 ¹⁵	DELTA
Scope 3			
Emissioni derivanti dal trasporto carburante su strada	20.383	14.572	39%
Emissioni derivanti dal trasporto carburante su nave	53.276	27.328	95%
Totale	73.659	42.015	75%

L'incremento significativo delle emissioni da scope 3 rispetto all'anno precedente è dovuto:

- alle minori vendite dello scorso anno dovute alla pandemia
- per quanto riguarda i viaggi via nave ad un affinamento nella raccolta dati che ha permesso di considerare anche le emissioni derivanti dai viaggi nave relativi ad acquisti di prodotto gasolio¹⁶ che lo scorso anno non erano stati tracciati

¹³ I viaggi via mare considerati sono quelli da Milazzo a Napoli e gli acquisti spot di gasolio

¹⁴ Per calcolare le emissioni di Scope 3 sono stati utilizzati i coefficienti del UK Government GHG Conversion Factors

¹⁵ In virtù del perfezionamento del processo di raccolta e calcolo, i dati relativi al 2020/2021 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel Report 2020/2021. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2020/2021

¹⁶ Con contratti c.d. term, ovvero contratti di lunga durata con obblighi predefiniti di ritiro di prodotti a scadenze regolari

Iniziative di riduzione dell'impatto ambientale della logistica primaria e secondaria



INCREMENTO DEL CARGO SIZE PER LE CONSEGNE DI PRODOTTO AL DEPOSITO DI NAPOLI

Il progetto dal 2019 ha permesso di incrementare il cargo size delle consegne di diesel al deposito di Napoli. Q8 ha, così, la possibilità di effettuare acquisti di carichi di dimensioni più elevate di 2 o 3 volte rispetto a quelle da 30KT precedentemente utilizzate. L'iniziativa comporta impatti ambientali positivi in considerazione della **riduzione di emissioni determinata dal minor numero di viaggi-nave e dalle caratteristiche delle navi stesse**. Nel periodo aprile 2021 - marzo 2022, in base alle miglia nautiche percorse e alla stazza delle navi impiegate, si può stimare un saving pari a circa 450 tonnellate di CO₂ equivalente rispetto al cargo size da 30KT, **risparmio** che va ad aggiungersi a quello degli anni precedenti per un **totale complessivo di 3.150 tonnellate di CO₂ equivalente**. Un ulteriore saving di emissioni si potrà verificare con la realizzazione del progetto di dragaggio della darsena, a spese e cura di Q8, che consentirà l'attracco di navi fino a 100K tonnellate.

RISPARMIO

TOTALE COMPLESSIVO DI

3.150 TONNELLATE DI

CO₂ EQUIVALENTE

RISPARMIO DI 18 TONNELLATE DI CO₂ EQUIVALENTE

PROGETTO PER LA REALIZZAZIONE DI UN PARCO SOLARE AL DEPOSITO DI NAPOLI

La Società ha presentato le istanze ed è in via di conclusione l'iter per l'installazione di un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica da installare presso la sede del Deposito fiscale di Napoli. Tale intervento, durante la sua vita utile, si stima che permetterà di **risparmiare circa 18 tonnellate di CO₂ equivalenti** di petrolio ed eviterà di immetterne in atmosfera 111,3 tonnellate.



CROSS PURCHASES & SALES

Con lo scopo di minimizzare la distanza tra il sito di approvvigionamento, la raffineria o il deposito petrolifero, e il luogo di destinazione finale del prodotto, Q8 ha sviluppato le cosiddette Cross Purchases & Sales, ovvero i rapporti di compravendita con le Oil Companies operanti sul mercato italiano.

Ciò consente di:

- Ridurre i consumi legati al trasporto dei carburanti fino alla destinazione finale
- Ridurre le emissioni di CO₂ ed il congestionamento delle reti stradali
- Migliorare gli schemi di supply
- Ottimizzare la copertura territoriale dei siti di approvvigionamento

Iniziative di riduzione dell'impatto ambientale della logistica primaria e secondaria



BIOCARBURANTI



Durante il 2021/22 la **miscelazione di biocarburanti nel gasolio** presso i depositi di stoccaggio, si è attestata al **6,65%** (il limite dettato dalla normativa non consente di superare il 7% equivalenti a oltre 260 milioni di litri di biocarburanti). L'Azienda sta lavorando per individuare opportunità di investimento nella filiera di produzione di biocarburanti sostenibili (biometano, bioLNG e altri bioliquidi). Attività di ricerca e sviluppo sono in corso anche per l'individuazione di carburanti speciali che permettano di conseguire migliori performances e riduzione dei consumi. La Società già commercializza in maniera consolidata la benzina prestazionale **Q8 Hi Perform 100 Ottani**, prodotto che si caratterizza per **un'elevata quota di componente bio e per un risparmio in termini di emissioni di CO₂**, rispetto al carburante totalmente fossile, quantificabile nell'ordine del 10% sul ciclo di vita della nuova benzina. Q8, inoltre, in quanto produttore e venditore anche di biocarburanti sul territorio nazionale ed europeo, è certificata in base ai criteri previsti dal Sistema Nazionale Italiano di certificazione della sostenibilità e dallo Schema Volontario 2BSvs.



INDICE DI EFFICIENZA NEL TRASPORTO SECONDARIO

Q8 ha sviluppato il c.d. indice k/k, un indicatore di efficienza per monitorare il rapporto tra i km percorsi dalle autobotti ed il quantitativo di prodotto trasportato. La riduzione dell'indice k/k comporta **effetti positivi sull'ambiente** in quanto viene **ridotto il consumo di gasolio per il trasporto dei carburanti** e conseguentemente le emissioni di CO₂. Si deve inoltre considerare che, grazie alla **diminuzione di traffico pesante** nelle strade percorse dalle autobotti, si riduce l'impatto della logistica sul territorio di riferimento migliorando la qualità della vita della popolazione locale.

OLTRE 260 MILIONI DI LITRI DI BIOCARBURANTI

AVIO

Q8 è attiva anche nelle forniture di carburanti per gli aerei. Per garantire un livello di servizio ai più alti standard di mercato ha volontariamente aderito all'organismo Joint Inspection Group (JIG), un ente certificatore che assicura l'eccellenza operativa tramite accurati audit ed ispezioni tecniche periodiche.

L'Azienda, che possiede anche la certificazione ENAC per operare negli aeroporti, ha effettuato rilevanti interventi presso il deposito in concessione a Venezia per aumentarne ulteriormente i livelli di sicurezza e tutela ambientale.

DIGITALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI DI ACCOMPAGNAMENTO DELLA MERCE

Nel corso dell'anno è stato completato un importante progetto di innovazione nell'ambito della distribuzione secondaria iniziato nel 2020/21: grazie ad un'APP sviluppata appositamente per Q8 ed alla dotazione ad ogni autista di un tablet, è possibile gestire digitalmente i documenti relativi ai viaggi delle autobotti per la consegna dei carburanti. Con questa innovazione è stato stimato un **risparmio di circa 800.000 fogli A4 all'anno**. Inoltre, un sistema di controllo elettronico consente la gestione informatica dei dati relativi agli scarichi ed alla conseguente fatturazione ai gestori in modo totalmente automatico e digitale.



Iniziative di riduzione dell'impatto ambientale sulla rete



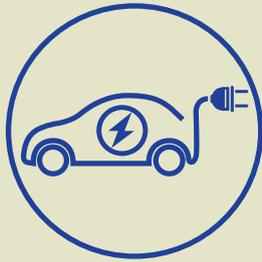
ALTERNATIVE FUELS E PROGETTO CRE8 - CREATING THE STATION OF THE FUTURE



Co-funded by the European Union

Un progetto strutturato e pluriennale per rispondere alle esigenze di una mobilità sostenibile che offra sulla rete carburanti anche prodotti a basso impatto, come metano (sia liquido, sia gassoso) ed energia elettrica. Un network che solo lo scorso anno contava 32 impianti con il metano, che in dodici mesi sono aumentati a **40 impianti di gas metano** compresso dislocati in tutta la penisola, oltre a **2 con infrastruttura per il gas metano liquefatto** e ben **250 di GPL**. Per i prossimi anni sono stati già previsti e pianificati ulteriori e consistenti sviluppi del network degli alternative fuels. Nell'ambito di questo ampio programma è stato avviato già nel 2018 il progetto **CRE8 - CREATING THE STATION OF THE FUTURE** che ha ottenuto il riconoscimento dell'**Unione Europea** attraverso lo stanziamento di fondi CEF (Connecting Europe Facility) per la realizzazione di reti transeuropee sostenibili ed interconnesse. Le stazioni di servizio che rientrano nel CRE8 sono 32, di cui 17 già operative, e rappresentano un modello di eccellenza nell'ambito della mobilità sostenibile.

RICONOSCIMENTO DELL'UNIONE EUROPEA



20.000 RICARICHE DI VEICOLI ELETTRICI

ACCORDO CON ENEL X WAY PER COLONNINE DI RICARICA ELETTRICA

Un accordo strategico quello siglato con Enel X Way, player di primissimo piano nel panorama della mobilità elettrica, che ha portato l'installazione di 44 colonnine di ricarica elettriche su 35 punti vendita di cui 9 sono stati potenziati con colonnine da 300 kW (HPC- High Performance Charging), in grado di ricaricare le batterie delle auto elettriche in pochi minuti. Per questa tipologia, su ogni impianto, è presente uno stallone di ricarica riservato ai clienti Porsche, azienda con cui è stato siglato un altro accordo che ha arricchito ulteriormente la partnership: 24 punti vendita sono stati dotati di colonnine da 50 kW (Fast Recharge) e su 2, infine, sono state installate colonnine da 22 kW.

Il risultato è rappresentato da **20.000 autoveicoli ricaricati nell'ultimo anno, per un totale di 238.000 kWh**, mentre un ulteriore consistente piano di sviluppo di questa attività è già pianificato per i prossimi anni.



PROGETTO Z.E.R.O.

Il progetto "Z.E.R.O." (Zero Emission Retail Outlet), nasce nel 2011 con l'obiettivo di **azzerare la quantità di CO₂ immessa in atmosfera** di 75 stazioni di servizio a marchio Q8easy, annullando quindi la loro carbon footprint. Questo risultato è ottenuto grazie a:

- Adozione di soluzioni mirate alla riduzione dei consumi energetici;
- Utilizzo delle migliori tecnologie costruttive;
- Installazione di pannelli fotovoltaici sulle pensiline;
- Acquisto di crediti di CO₂ per compensare le emissioni residue.

Per la compensazione delle emissioni residue **Q8 ha scelto di acquistare crediti di CO₂ tramite progetti di riforestazione** realizzati in collaborazione con la società Azzero CO₂ contribuendo a piantare circa **35.000 nuovi alberi** in tutta Italia. Per 46 punti vendita la certificazione di zero emissioni è ancora in corso di validità.



Iniziative di riduzione dell'impatto ambientale sulla rete



IMPIANTI FOTOVOLTAICI SULLE PENSILINE

Sulle pensiline di oltre 200 impianti sono installati pannelli fotovoltaici per la produzione di energia. Realizzato ed attivato ad aprile 2022 il più grande impianto fotovoltaico della rete Q8 sul punto vendita di Paderno Dugnano (MI), con una potenza installata di 70 kW. Degli oltre 200 impianti fotovoltaici installati, 100 (oltre 1MW di potenza installata) rientrano nel conto energia GSE (Gestore Servizi Energetici)¹⁰, che prevede una tariffa incentivante per la produzione da fotovoltaico per 20 anni. Ulteriori 70 impianti (per un totale di potenza installata di 670 kW) hanno il riconoscimento dei certificati bianchi per il risparmio energetico conseguito.



PROGETTO DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Un progetto di relighting applicato a tutti gli impianti a gestione diretta con l'obiettivo di ridurre i consumi elettrici del punto vendita tra il 30 ed il 70%. Il progetto prevede, tra l'altro, l'installazione di faretti a led dotati di sensori in grado di modificare il flusso luminoso e, di conseguenza, la potenza elettrica in base alla presenza di clienti sul piazzale. Il progetto è stato già implementato sui primi 295 impianti con un saving di circa 5 GWh/anno e 2.000 tonnellate CO₂. Si prevede di estendere il progetto nel prossimo anno ad ulteriori 300 punti vendita con un saving previsto a fine progetto di oltre 8.3 GWh/anno e oltre 3.300 ton CO₂. Il progetto ha avuto il riconoscimento da parte del GSE (Gestore Servizi Energetici) per il rilascio di TEE (titoli di efficienza energetica); il primo risultato consolidato riguarda l'ottenimento di 18 titoli annuali di durata quinquennale: ogni titolo equivale al risparmio di una Tonnellata Equivalente di Petrolio (TEP) e relativa CO₂ non prodotta.

SAVING PREVISTO A FINE PROGETTO DI OLTRE
8.3 GWH/ANNO
 E OLTRE
3.300 TON CO₂

¹⁰ Società per azioni italiana nata nel 1999, interamente partecipata dal Ministero dell'economia e delle finanze alla quale è attribuito l'incarico di promozione e sviluppo delle fonti rinnovabili e dell'efficienza energetica.

VERIFICHE ISPETTIVE E MARCHIO DI QUALITÀ IMQ ALLA RETE Q8

I **punti vendita Q8** sono i **primi ad essere certificati da IMQ**, ente italiano leader nel settore della valutazione della conformità e certificazione di prodotto e di sistemi di qualità e di gestione aziendali. Oltre alle verifiche previste dalla normativa IMQ esegue anche ispezioni sulla corretta manutenzione del punto vendita, verificando il funzionamento delle attrezzature, del recupero vapori e dei misuratori dei distributori. Questa attività è certificata e comunicata anche alla clientela.



RECUPERATA UNA TONNELLATA DI PLASTICHE RICICLATE

PRIMO IMPIANTO AL MONDO CON ASFALTO AL GRAFENE

Per la **pavimentazione dell'impianto di Roma sulla via Ardeatina** è stato utilizzato il **Gipave**, un materiale innovativo che contiene G+ Graphene Plus, una specifica tipologia di plastica da recupero studiata da Iterchimica. Grazie all'utilizzo sul solo impianto di Roma è **stato possibile recuperare una tonnellata di plastiche riciclate che diversamente sarebbero state destinate alla termovalorizzazione**. Il mancato incenerimento, si è stimato, ha prodotto **un risparmio di circa 82 kg di CO₂eq**. L'impiego di grafene comporta anche ulteriori vantaggi sul piano ambientale rispetto ad una pavimentazione tradizionale permettendo anche di ridurre le emissioni di CO₂ equivalente fino al 70%. Infine, il materiale potrà essere riciclato al 100% nei successivi cicli produttivi, permettendo di risparmiare materie prime e di ridurre ulteriormente le emissioni di CO₂.



Iniziative di riduzione dell'impatto ambientale sulla rete



“SVOLTA”, IL NUOVO CONCEPT STORE DI Q8

La digitalizzazione e la sostenibilità sono protagoniste in questo nuovo concept store: oltre ad un tablet a disposizione dei clienti con **servizi** che danno accesso al mondo Q8 e alle offerte dei partner, i concept store SVOLTA adottano **materiali sostenibili per l'arredamento** come:

- il Conclad, ovvero un rivestimento ecocompatibile
- il truciolare di pioppo ecologico prodotto in Italia
- il PVC 100 % riciclabile

Impiegano, inoltre, macchine di climatizzazione di ultima generazione a **basso consumo energetico** ed impianti di illuminazione con lampade a LED, per la riduzione dei consumi. Anche i prodotti disponibili nello shop sono sostenibili (ad es. cellulosa certificata, imballi riciclabili, cialde per il caffè).

PROGETTO EASY WASH

Un network di 78 easy wash, lavaggi per auto, digitali e sostenibili grazie all'utilizzo di prodotti ecocompatibili.

L'innovativo collegamento ad un accettatore consente:

- Di effettuare lavaggi in modalità self negli orari di chiusura dell'impianto
- Di accettare pagamenti in contanti, con carte di credito e con CartissimaQ8
- Di caricare punti nel Programma di Loyalty per ogni euro speso



CHIOSCHI IN BIOEDILIZIA

Un fabbricato in bioedilizia, costruito completamente in legno, con un basso impatto ambientale sia in termini energetici, sia di produzione di CO₂. L'attestato di performance energetica dell'edificio lo posiziona in classe A3 con un consumo energetico annuo di 98 kWh/m² ed un risparmio del 12% rispetto ad un analogo fabbricato realizzato in metallo. Inoltre, il legno utilizzato potrà essere completamente riciclato con un'ulteriore riduzione dell'impronta ambientale dell'edificio. Realizzato sul punto vendita Q8 di Filago (BG) si pianifica di estenderne l'applicazione ad un ampio numero di impianti.



Iniziative di riduzione dell'impatto ambientale sulla rete



QUASI 600.000 TANICHE IN PLASTICA RISPARMIATE

DISTRIBUTORI DI ADBLUE

Nel corso degli ultimi anni sulla rete di vendita sono stati attivati 63 erogatori di AdBlue. Si tratta di un additivo che contribuisce alla riduzione delle emissioni di ossidi di azoto con conseguente impatto positivo sull'ambiente. La scelta di installare erogatori di AdBlue incentiva i rifornimenti dell'additivo in modalità sfusa, con una **riduzione significativa degli imballaggi di plastica**; solo nell'ultimo anno sono stati venduti 5.865.090 litri di AdBlue sfuso, risparmiando così ben 586.509 taniche in plastica da 10 litri.

R3 – RETE RECUPERO RIFIUTI

Per lo smaltimento delle terre provenienti dai cantieri di ristrutturazione e/o smantellamento della propria rete carburanti, Q8 ha individuato 41 impianti di conferimento dislocati su tutto il territorio nazionale in grado di trattare il terreno rimosso con innovativi processi di recupero (ad es. soil-washing, landfarming e biopila).

Grazie a tali processi è possibile il **totale riutilizzo del terreno trattato**, con un conseguente risparmio di materie prime, **nel pieno rispetto dei principi di economia circolare**.

Inoltre, la fitta rete di impianti di smaltimento ha consentito ogni anno di abbattere del 40 % il chilometraggio medio dei mezzi pesanti per il trasporto delle terre dai siti di produzione agli impianti di destino, con conseguente abbattimento delle relative emissioni di CO₂.

SISTEMI DI BONIFICA INNOVATIVI ED A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

L'approccio responsabile al business è testimoniato anche dalla scelta di essere azionista della Mares, società che si occupa di bonifiche ambientali in modo che, una volta dismessi i punti vendita o ove ne ricorra la necessità, si possa rapidamente intervenire per ripristinare lo stato dei luoghi. Grazie a **brevetti in esclusiva e tecnologie di bonifica sostenibili**, è possibile bonificare direttamente sul sito i terreni, evitando quindi il conferimento in discarica dei terreni inquinati. I brevetti EKOGRID e MPCD-Disgreco, inoltre, **minimizzano il consumo di energia e risorse naturali, nonché la produzione di emissioni, scarichi e rifiuti**. Importanti le partnership in essere anche con il mondo universitario e della ricerca scientifica, come ad esempio il recente accordo con l'Istituto di Geologia Ambientale e Geoingegneria del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR), per la formalizzazione di un metodo per la datazione delle contaminazioni ambientali provenienti da prodotti idrocarburi.

ELIMINAZIONE
DI CIRCA
43.000
DOCUMENTI
CARTACEI
NELL'ANNO

PROGETTO PAPERLESS NELLA RETE DI VENDITA

Con l'obiettivo di ridurre il consumo della carta ed ottimizzare i flussi amministrativi, Q8 ha implementato iniziative "paperless", non solamente nei propri uffici, ma anche nella gestione della propria rete di vendita. A titolo di esempio uno degli ultimi sviluppi della digitalizzazione delle comunicazioni ha comportato l'eliminazione di circa **43.000 documenti cartacei nell'anno**.

In corso di realizzazione anche un sistema di firma elettronica che verrà esteso anche a gestori ed appaltatori.



Iniziative di riduzione dell'impatto ambientale della sede principale



SEDE PRINCIPALE

La sede principale degli uffici di Roma Eur è stata coinvolta da una importante ristrutturazione che ha consegnato alla popolazione aziendale, nel maggio 2022⁹, un palazzo totalmente rinnovato, innovativo e all'avanguardia, in quanto progettato seguendo le linee guida delle certificazioni BRE-EAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) e Wiredoscore (relativa alla connettività ed alla smart technology dell'edificio).

Per consentire i lavori, gli uffici sono stati spostati in un'altra sede che, seppur temporanea, è stata predisposta con tutti gli accorgimenti opportuni a limitarne l'impatto, compresa la generazione di acqua sanitaria da pannelli solari.



MOVING ENERGIES

⁹ Essendo fuori dal periodo di riferimento del presente documento, il progetto verrà ampiamente illustrato nel Bilancio di Sostenibilità 2022/2023.

PLASTIC FREE E PAPER LESS

Q8 ha sostituito la plastica monouso con articoli composti da **materiali al 100% vegetali o biodegradabili**. Compatibilmente con l'attuale situazione e le precauzioni igieniche necessarie connesse alla pandemia da Covid-19, sono stati installati beverini per la libera erogazione di acqua calda, fredda, a temperatura ambiente e gassata e sono state distribuite gratuitamente a tutti i dipendenti borracce e tazzine brandizzate con il logo aziendale. Con l'obiettivo di ridurre il consumo della carta, nel corso degli ultimi anni, Q8 ha implementato numerose iniziative "paperless" nei propri uffici, riducendo considerevolmente i consumi di materia prima. Laddove necessario e possibile viene utilizzata carta riciclata al 100% certificata.

PIANO SPOSTAMENTO CASA LAVORO

Nel 2021 Q8 ha presentato al Comune di Roma il proprio piano spostamento casa lavoro (PSCL), con l'obiettivo di contribuire al miglioramento dell'ambiente anche attraverso la riduzione delle emissioni derivanti dagli spostamenti casa lavoro dei propri collaboratori. Il piano, costantemente monitorato dal **Mobility Manager**, consente di pianificare e definire le misure da adottare per promuovere la mobilità sostenibile, limitando l'uso individuale delle auto private.

Tre le macro aree di intervento:

1. Riduzione/controllo delle emissioni inquinanti dei veicoli privati nelle aree urbane
2. Riduzione numero spostamenti con incremento smart working
3. Espansione rete di ricariche elettriche e stallo e-bike

Parte integrante del piano anche "**Q8 Electro**", introdotto sin dal 2019, un innovativo servizio di **car-sharing elettrico a disposizione di tutti i dipendenti** della sede di Roma. Un'autovettura elettrica utilizzabile tutti i giorni della settimana, week-end inclusi, e prenotabile tramite un servizio di booking dedicato disponibile sull'intranet aziendale.

A completare il quadro, il servizio di navetta, che migliora il sistema di mobilità aziendale for-

nendo supporto ai dipendenti per gli spostamenti nel tratto che collega la sede di Roma con la stazione della metropolitana più vicina, incentivando così l'utilizzo dei servizi di trasporto collettivi. Il servizio di navetta è svolto da Bus GT di classe non inferiore a Euro 5 per garantire migliori performance ambientali.



People enhancement



Cliente al centro

Survey sulla soddisfazione del Call Center Q8

89% dei clienti soddisfatti

96% dei gestori soddisfatti

Gestori e professionalità

APP della Formazione Q8FA per i Gestori



Persone Q8

698 dipendenti

34 % donne (+12 % delle donne rispetto alla media del settore)

95 % dei dipendenti a tempo indeterminato

80 % dei neoassunti è di età inferiore a 30 anni

Zero infortuni tra dipendenti

Ambiente inclusivo e pari opportunità

Total Wellbeing Program per i dipendenti



Q8 ed il territorio

Partnership con prestigiose Università italiane

Supporto al territorio e alla comunità

Il cliente al centro

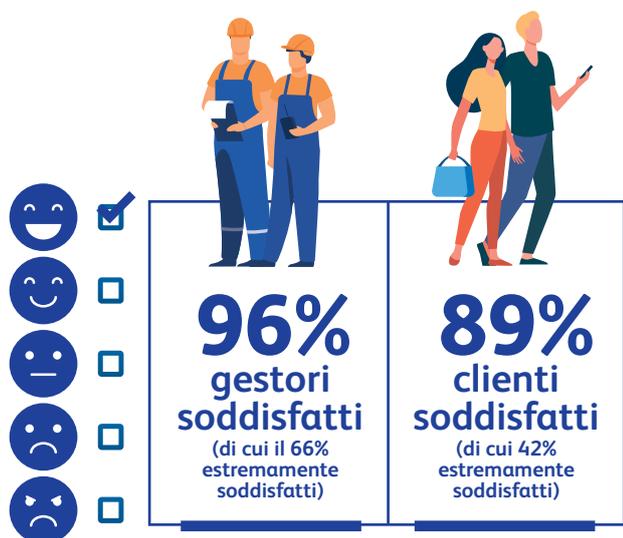
Q8 ritiene centrale la figura del proprio cliente ed è impegnata a rispondere in maniera adeguata ed efficace alle sue diversificate esigenze. Per tale motivo, ha attivato strategie di mass customization che consentono di personalizzare l'offerta per ogni tipologia di cliente, con un conseguente miglioramento della customer value proposition, attraverso l'affinamento dell'offerta, delle modalità di comunicazione e dell'assistenza al cliente. Per offrire ai propri clienti la migliore customer experience secondo le indicazioni valoriali del brand Q8 utilizza:



La customer centricity è la nostra bussola

Ascoltiamo i nostri clienti

L'attenzione costante ai nostri clienti è evidenziata dalle numerose ricerche di mercato che conduciamo costantemente per monitorare, tra le altre cose, la customer satisfaction. Ne è un esempio la survey sulla soddisfazione del Call Center Q8 nel periodo ottobre-dicembre 2021. La soddisfazione del servizio offerto è risultata molto alta:



La soddisfazione dei clienti e dei gestori è confermata dalla loro fedeltà e dalla loro propensione a consigliare i servizi offerti dal call center Q8: il 46% di clienti Q8 è costituito da "promotori" (ovvero persone che parlano estremamente bene del call center Q8 e ne consiglierebbero convintamente l'uso). I gestori "promotori" sono invece il 73%.

L'ascolto dei clienti avviene, inoltre, anche tramite il monitoraggio continuativo del rating dell'App ClubQ8, sia sul Play Store che sull'Apple Store e la verifica dei feedback dei clienti sulla piattaforma Google My Business, attraverso la quale vengono analizzate le recensioni che gli utenti lasciano dopo aver visitato le stazioni di servizio Q8 e gli shop SVOLTA.

Il rapporto con il cliente diventa sempre più digitale

Un'App dedicata, quella del **ClubQ8**, che permette ai clienti di scegliere la pompa di erogazione e pagare il proprio rifornimento direttamente con un click, con un'ampia library dei metodi di pagamento disponibili.

L'App ClubQ8 garantisce, inoltre, offerte dedicate e personalizzate e la possibilità di aderire al programma di loyalty StarQ8, un esclusivo ed innovativo programma di fidelizzazione, che offre ai clienti un catalogo premi con consegna veloce Amazon inclusa. Un programma fedeltà che coinvolge anche nuovi prodotti e servizi dell'ecosistema Q8, dai punti vendita self-service Q8easy ai car wash Q8 Easy Wash, fino agli shop SVOLTA in cui i clienti hanno un tablet a disposizione con accesso al mondo Q8. Nel catalogo premi sono diverse le proposte che si caratterizzano per la loro attenzione ambientale e sociale.

Un concorso mensile ad hoc con in palio buoni carburante dal valore di 1.500 euro ha permesso di premiare i clienti che si sono connessi alla rete Wi-Fi nelle stazioni di servizio abilitate, oltre ad *instant win* giornaliere ottenibili semplicemente scaricando l'App ClubQ8.

L'elevata attenzione anche ai livelli di cybersecurity grazie all'introduzione della soluzione "One Time Password", per l'accesso alle funzionalità ed operazioni sensibili sull'App ClubQ8, così come sul sito www.Q8.it.



Insieme ai nostri clienti per le iniziative sociali e ambientali

Self per tutti



Eliminazione delle barriere ai servizi offerti sulla rete carburanti per una miglior inclusione delle persone portatrici di handicap, con l'adesione al Protocollo d'Intesa tra Unem (Unione energie per la mobilità), FAIP Onlus (Federazione delle Associazioni Italiane delle Persone con lesione del midollo spinale) e le Associazioni dei gestori (Faib, Fegica e Figisc/Anisa). Tutti gli automobilisti con disabilità motorie possono usufruire, durante l'orario di apertura degli impianti aderenti, dell'assistenza del gestore presso le colonnine adibite al self-service, con applicazione delle relative condizioni di acquisto.

Il FAI Fondo Ambiente Italiano



Attività di loyalty pluriennale, conclusa a dicembre 2021, rivolta ai clienti StarQ8 che hanno potuto utilizzare i Punti Stella per diventare soci del Fondo Ambiente Italiano. Per questa collaborazione Q8 ha avuto il riconoscimento di **Corporate Golden Donor**. Collaborare con il FAI contribuisce allo sviluppo, al sostegno e alla valorizzazione dei territori italiani con effetti positivi sull'economia locale e nazionale.

Fondazione Francesca Rava nph italia



I clienti StarQ8 possono sostenere la Fondazione Francesca Rava utilizzando i Punti Stella. La fondazione NPH aiuta l'infanzia in condizioni di disagio in Italia e nel mondo, rappresenta in Italia l'organizzazione internazionale che opera dal 1954 in 9 paesi dell'America Latina. Tra i principali progetti realizzati: la ricostruzione di otto scuole nelle zone colpite dal terremoto del 2016 nel Centro Italia ed il supporto a Case Famiglia su tutto il territorio nazionale.

Pianta un albero con Treadom



Treadom è la prima piattaforma al mondo che permette di piantare un albero a distanza e seguirne la storia online. L'attività di loyalty, che si è conclusa a gennaio 2022, è rivolta ai clienti StarQ8 che hanno potuto piantare alberi utilizzando i punti della campagna StarQ8. Le nuove **piantumazioni contribuiscono allo sviluppo dell'economia locale, al miglioramento della qualità dell'aria ed alla tutela della biodiversità**. Per testimoniare l'attenzione dell'Azienda nei confronti dei territori e della comunità in cui opera, Q8 ha sostenuto direttamente con Treadom anche alcuni specifici progetti di riqualificazione ambientale in aree del Sud Italia. L'attività è stata svolta in collaborazione con associazioni locali impegnate nella tutela dell'ambiente e, al tempo stesso, nell'inserimento al lavoro e per la socializzazione dei giovani.

Il contratto di commissione

Il rapporto di fiducia con i clienti si arricchisce ulteriormente grazie all'adozione di una nuova tipologia contrattuale, la commissione, che si affianca ai tradizionali contratti di comodato e fornitura per la gestione dei punti vendita. Il contratto di commissione per sua natura consente a Q8 di avere un rapporto ancor più diretto ed immediato con il mercato e con i propri clienti, rapporto che ricomprende tra altri elementi la gestione diretta del prezzo alla pompa. In linea con lo spirito innovativo che la caratterizza, la Società ha sviluppato e lanciato questo nuovo modello contrattuale adottandolo per prima nel settore.

I gestori

Gestori ed appaltatori sono a diretto contatto con i clienti. Si tratta di imprenditori autonomi e altamente qualificati che si occupano del servizio oil, delle eventuali attività accessorie e/o di attività di manutenzione spazi e verde ai quali è dedicato **Millelitri**, l'house organ trimestrale di Q8 .

Per rispondere prontamente alle esigenze dei clienti, l'Azienda mette loro a disposizione un'offerta formativa, sia in aula sia direttamente sul punto vendita, rafforzandone le competenze commerciali e supportandoli con un innovativo programma di incentivazione.

Un'attività di formazione specifica viene svolta in particolare nell'ambito di salute e sicurezza. Q8 non si sostituisce ovviamente al datore di lavoro nell'obbligo della formazione sui rischi derivanti dall'attività lavorativa, ma concentra la formazione quale ulteriore addestramento per le specifiche attrezzature presenti sui propri asset. Particolare attenzione viene posta alla formazione degli addetti che erogano gpl e/o metano i quali, sulla base della normativa vigente, seguono corsi specifici a conclusione dei quali è rilasciato un attestato.

*Elevata
professionalità
al servizio
del cliente*

Q8 FA

formazione & addestramento



Gestori e appaltatori digitali

Gestori ed appaltatori utilizzano un innovativo portale digitale (Portale Gestori) che garantisce e monitora l'intera operatività del punto vendita, favorendo una rapida e continua comunicazione bidirezionale con l'Azienda ed un aggiornamento tempestivo su tutte le iniziative in essere.

Un percorso di formazione continua è disponibile anche tramite **APP della Formazione Q8FA**, che permette di fruire di contenuti formativi in "pillole" sulle seguenti tematiche:

- ▶ Gestione del Servizio
- ▶ Caratteristiche e offerta dei Prodotti Prestazionali
- ▶ Gestione della Sicurezza nelle operazioni sul piazzale

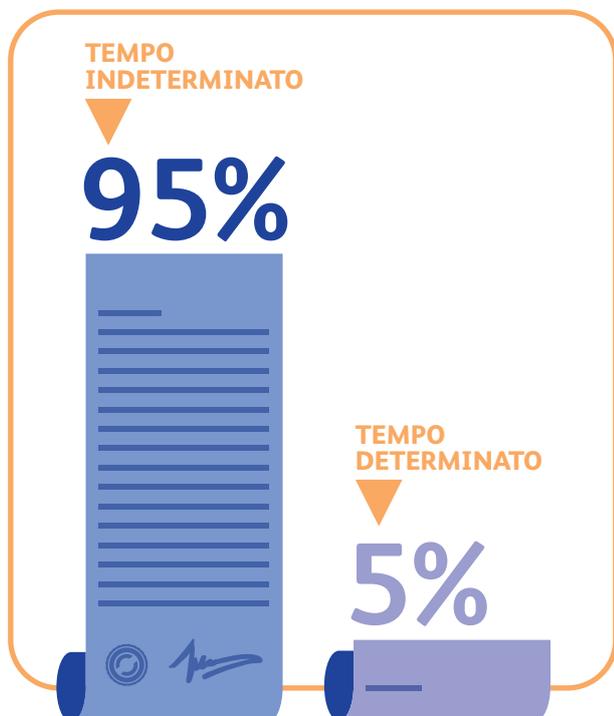
Innovazione anche nella fase di selezione: sul sito istituzionale www.q8.it è disponibile la pagina «**Diventa Gestore**» per candidarsi ad assumere con formule di rapporto di lavoro autonomo la gestione delle nostre stazioni di servizio presenti in tutto il territorio italiano.

Le persone in Q8

Il capitale umano è la forza motrice ed il vero vantaggio competitivo di Q8.

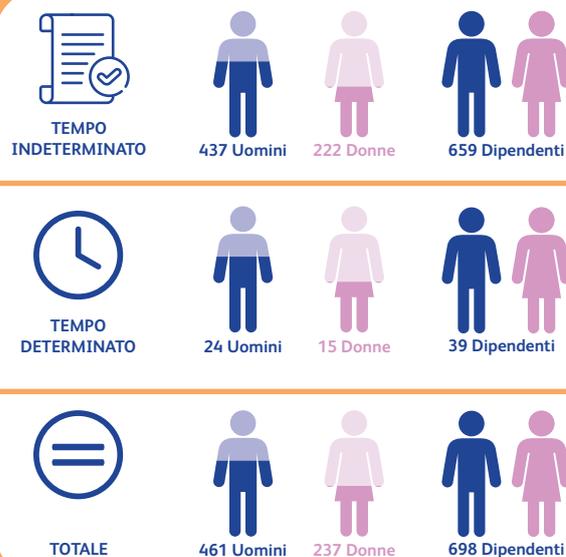
Il nostro Codice Etico assicura un ambiente di lavoro sano, sicuro ed efficiente, adatto a stimolare le capacità e le potenzialità delle persone, alle quali viene garantita pari opportunità di lavoro sulla base delle specifiche qualifiche professionali e delle capacità di rendimento, senza alcuna forma di discriminazione.

Un rapporto di lavoro stabile è un requisito indispensabile per favorire la crescita aziendale ed un importante elemento motivazionale, come testimonia l'alta percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato, pari a circa il 95¹ %.



Sul totale dell'organico le **donne** costituiscono il 34% dei dipendenti. Un dato **superiore di oltre il 12% rispetto alla media statistica nazionale²** del settore Energia e Petrolio.

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipo di contratto e genere al 31 marzo 2022

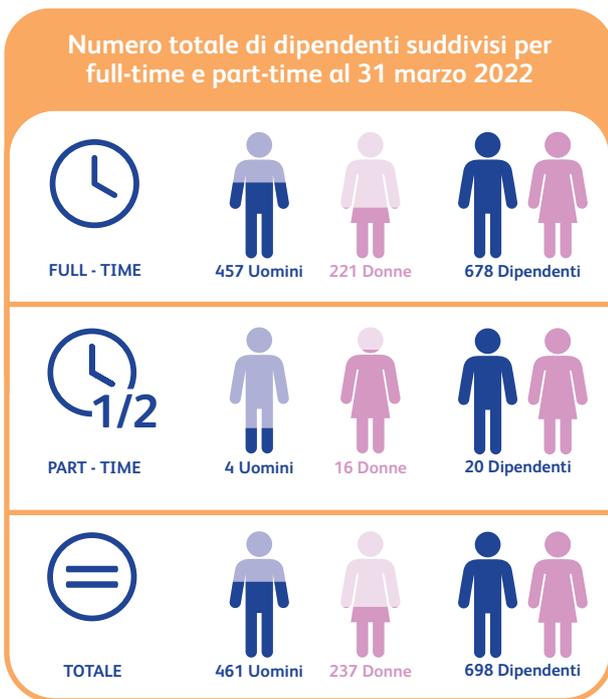


Centralità delle Persone

¹ I dati sul personale presenti in questo capitolo sono riferiti al 31 marzo 2022

² Fonte: Confindustria Energia - Indagine statistica 2017 Settore Energia e Petrolio. L'analisi è stata condotta su un campione di 20 aziende del settore di riferimento su un totale di circa 32.000 addetti.

La flessibilità dell'orario, lo smart working e l'ambiente di lavoro inclusivo, fanno sì che sul totale dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato un numero esiguo abbia usufruito del contratto part-time.

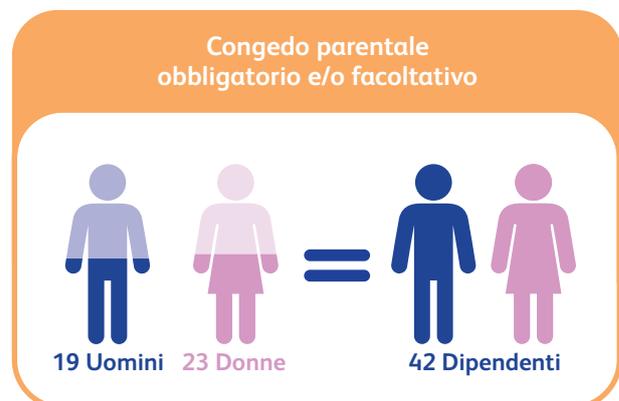


Tra i pilastri fondamentali della politica di gestione delle risorse umane un ruolo essenziale è giocato dal **rispetto delle pari opportunità e di non discriminazione** nelle condizioni di lavoro, che si traduce in una sostanziale parità salariale tra i generi.

Q8 promuove, inoltre, iniziative concrete per assicurare la crescita professionale agevolando la **conciliabilità tra vita privata e vita lavorativa**, confermando un'attenzione particolare agli aspetti di tutela del diritto alla genitorialità come dimostra l'introduzione nell'accordo integrativo aziendale di **congedi parentali addizionali** oltre a quelli previsti dalla legislazione di riferimento.

In particolare 42 dipendenti, di cui 23 donne e 19 uomini, hanno usufruito quest'anno del congedo parentale obbligatorio e/o facoltativo. Il notevole incremento rispetto all'anno precedente della fruizione dei permessi da parte dei lavoratori uomini si ritiene essere legato ad un effetto di acquisizione di maggiore consapevolezza del valore della genitorialità anche in ambito lavorativo, oggetto di **percorsi specifici in collaborazione con Lifed e Challenge Network**.

In aggiunta, l'Azienda presenta degli ottimi valori di tasso di rientro al lavoro: nel 2022 nessuna persona si è dimessa al rientro dal congedo parentale a conferma di un ambiente **lavorativo inclusivo**, percepito positivamente dalla popolazione aziendale e caratterizzato da rispetto e valorizzazione anche delle risorse appartenenti alle categorie protette³.



Ambiente lavorativo inclusivo

³ Legge 68/99 "Norme per il diritto del lavoro dei disabili"

Selezione

Q8 è impegnata ad attrarre i giovani talenti e, per questo, ha sviluppato una strategia di diversificazione dei canali di ricerca utilizzando:

- La sezione “Lavora con Noi” del sito aziendale
- Job placement delle principali Università italiane
- Selezionate società di selezione e reclutamento

Tra le risorse da inserire all'interno del proprio organico un'altissima percentuale è rappresentata da profili junior (under 30): Q8, infatti, **crede fortemente nei giovani e nel valido contributo che possono fornire alla Società**. Non solo competenze tecniche e linguistiche ma anche soft skill sono le caratteristiche dei giovani talentuosi e brillanti che in Q8 hanno la possibilità di esprimere al meglio il loro potenziale. Per tale motivo, anche durante questo ultimo anno, l'Azienda ha assunto 35 persone, di cui l'80% di età inferiore a 30 anni.

35 Assunzioni
nel 2022

80%
<30
ANNI



Processo di selezione



L'attenzione allo sviluppo e alla valorizzazione

PROGETTO UniQ

In un momento di profondi cambiamenti e di transizione come quello che stiamo vivendo si inserisce il progetto corporate **UniQ**. Redesign e digitalizzazione di tutti i processi delle risorse umane ponendo il focus sull'importanza ed unicità della persona e sul suo coinvolgimento attivo in tutte le tematiche HR.

Un ruolo attivo è svolto dalle persone, ad esempio, nella valutazione della propria performance, nella definizione dei propri obiettivi e nel condividere con l'Azienda le informazioni utili per costruire il proprio percorso di carriera.

Processi digitali e sempre più trasparenti supportano un più elevato grado di consapevolezza e, conseguentemente, di motivazione delle risorse.



Formazione permanente in un mercato in evoluzione



FORMAZIONE

Anche nella formazione la persona ricopre un ruolo attivo nello sviluppo delle proprie competenze.

A disposizione di tutta la popolazione aziendale la piattaforma di e-learning "MyDevelopment"; a valle di un primo assessment individuale, è in grado di generare, tramite un algoritmo, un piano di sviluppo personalizzato: ciascun dipendente potrà in questo modo accedere ad un catalogo di corsi di formazione proposti con il supporto delle principali Business School italiane ed internazionali.

All'interno della piattaforma "MyDevelopment" sono a disposizione corsi:

- **MANDATORY:** introduzione alle tematiche SHEMS, la sicurezza nell'utilizzo dei videoterminali, diritto penale, privacy, antitrust, decreto legislativo 231/2001, scambio Informazioni;
- **OPEN RESOURCES:** seminari, Tedtalks, digital pills;
- **ON DEMAND:** catalogo di corsi a numero chiuso in linea con il personale piano di sviluppo;
- **TECHNICAL COURSES:** corsi specialistici (come, ad esempio, quelli di lingua) o strettamente legati all'attività lavorativa svolta del richiedente.

L'offerta formativa è sviluppata per rispondere a molteplici esigenze:

- Crescita professionale e sviluppo di competenze manageriali;
- Focus su tematiche Digital;
- Miglioramento della consapevolezza in ambito sostenibilità;
- Sviluppo di skill tecniche specifiche;
- Corsi di lingua inglese e italiana (per favorire l'integrazione dei dipendenti kuwaiti distaccati in Italia).

Corsi ad hoc anche per la classe manageriale, come il prossimo programma di Leadership Skill Up con focus su Social Intelligence, Delega, Cultura dell'errore e Transformational Attitude.

Survey sulla Sostenibilità

Nel mese di luglio 2021 l'Azienda ha somministrato a tutta la popolazione aziendale una survey con la finalità di rilevare conoscenze, sensibilità, attitudini e aspettative sulle tematiche della Sostenibilità.

Un'opportunità preziosa per ogni partecipante di acquisire maggiore consapevolezza rispetto a tematiche sempre più rilevanti non solo per l'Organizzazione ma per la propria vita.

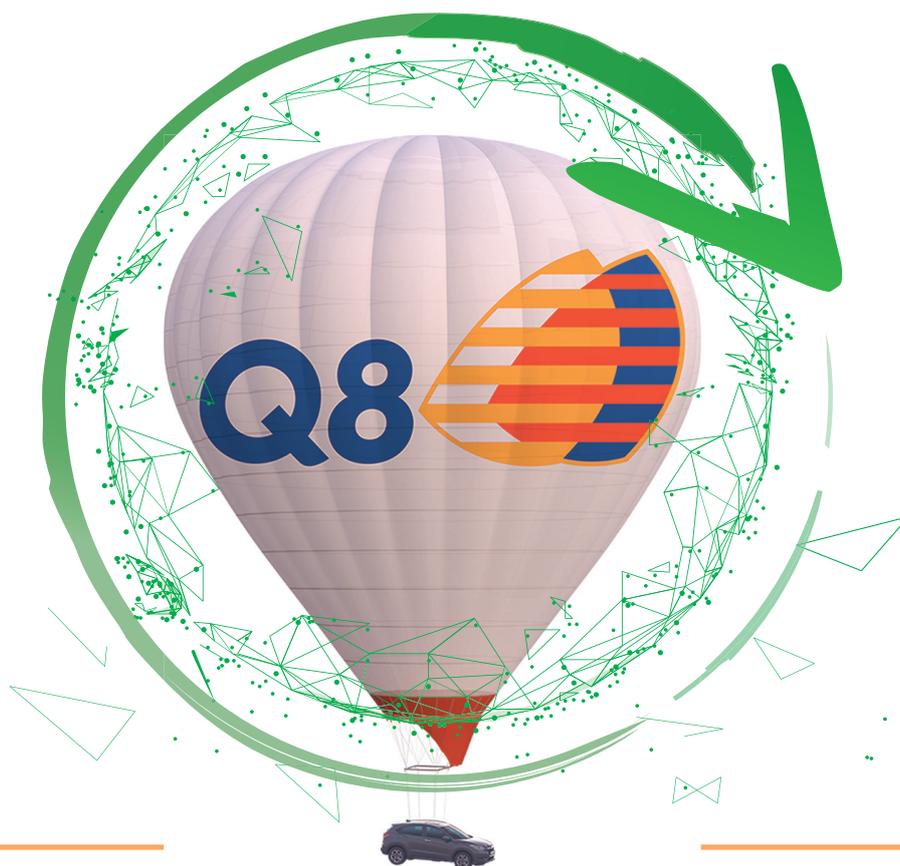
A valle della Survey ogni dipendente ha ricevuto il "**Sustainability Report**", un documento nel quale ha avuto riscontro del suo grado di preparazione anche rispetto

alla media dei risultati ottenuti da tutta l'Azienda.

Un primissimo momento di formazione è stata la "Guida alla Survey", un utile documento attraverso il quale ripercorrere le domande della Survey legate all'area dell'Awareness con l'indicazione della risposta corretta ed alcuni spunti e link di approfondimento sulle tematiche delle diverse domande.

Le evidenze della Survey hanno costituito la base per progettare con maggiore efficacia le iniziative di sensibilizzazione e formazione sui temi della Sostenibilità per il periodo maggio 2022- febbraio 2023.

Sustainability



Welfare aziendale e wellbeing

L'attenzione alle persone è testimoniata anche dalla recente introduzione di una rinnovata **Wellbeing Strategy Proposition** consistente nel ripensamento delle politiche di welfare e wellbeing aziendali centrate sulla rilevazione del bisogno reale della popolazione aziendale. Partendo dalla verifica concreta dello stato di benessere delle proprie risorse attraverso un **Energy Check**, si è avviato un "**Total Wellbeing Program**", un percorso personalizzato, con il duplice obiettivo di promuovere da un lato il benessere dell'individuo in senso olistico, valorizzandone cioè tutte le dimensioni del suo essere sul piano fisico, relazionale, emozionale e sociale, dall'altro di soddisfare obiettivi di benessere organizzativo in ottica di sostenibilità sociale dell'Azienda.

A valle di questo percorso sono stati resi disponibili per tutti:

- **Digitalks:** insegnamento di tecniche di gestione dello stress e di allenamento mentale con l'obiettivo pratico di ricaricare le proprie energie, supportati da consulenti e speakers di rilievo;
- **Attività di Fitness:** proposte diverse attività di fitness allo scopo di combattere la sedentarietà e supportare le persone a ritrovare la propria forma fisica e mentale;
- **Consulenze con un Coach:** un proficuo confronto con un esperto per valutare insieme il proprio percorso di vita e professionale;
- **Consulenze con un Nutrizionista:** a disposizione un esperto della nutrizione per promuovere una vita sana ed equilibrata.

Il **welfare ed il wellbeing** in Q8 sono divenuti **parte integrante di un nuovo patto tra Azienda e lavoratore**, basato non più esclusivamente sull'erogazione di denaro, ma anche di servizi e supporti che aiutano ad accrescere il benessere individuale e familiare del singolo dipendente accanto al benessere organizzativo nel suo complesso, consentendo così di affrontare al meglio anche i cambiamenti necessari per mantenere la competitività sul mercato.

Il tema "welfare e wellbeing" per Q8 si articola tramite l'implementazione di iniziative concrete che riguardano principalmente le tematiche della salute e del work-life balance.



Il benessere dell'individuo e dell'Organizzazione sono un vantaggio competitivo

Salute



Dedicare attenzione alla salute dei propri dipendenti significa valorizzarli in quanto persone. Per questo Q8 prevede una serie di benefici che vanno al di là della mera prevenzione delle malattie professionali, ma hanno l'obiettivo di salvaguardare la salute e il benessere delle proprie risorse.

- **Check-up gratuito** per tutta la popolazione aziendale su base periodica, diversificato in base alla fascia anagrafica di appartenenza;
- **Cassa Sanitaria** che garantisce ai dipendenti e ai loro familiari conviventi ampia copertura per spese e rimborsi di natura medica;
- **Presidio infermieristico** aziendale con personale abilitato allo svolgimento delle attività infermieristica e dotato delle eventuali certificazioni specificatamente richieste per garantire, oltre che il supporto al medico del lavoro, anche il primo soccorso e interventi di assistenza in caso di insorgenza di problematiche relative alla salute durante l'orario di lavoro;
- Estensione dell'esistente **copertura assicurativa** dei dipendenti e dei loro familiari al rischio specifico **Covid-19 fino al dicembre 2021**.

Health & Safety Week

Health&Safety Week **Q8**
II EDIZIONE



A testimoniare la centralità dei temi della salute e del benessere, a novembre 2021 si è svolta la seconda Health & Safety Week, con l'obiettivo di diffondere e costruire una cultura attiva in queste aree. Durante la settimana si sono svolti una serie di incontri e formazione pratica con focus su:

- Potenziamento del sistema immunitario
- Neuroscienze e ritmi circadiani per un equilibrio psicofisico
- Rilassamento muscolare attivo
- Ergonomia in smart working
- Alimentazione tra tradizione evoluzione e sostenibilità

I numeri principali della settimana:



Per coloro che non hanno potuto partecipare i corsi sono comunque sempre disponibili sul portale aziendale BMS.

Work-life balance

Il **work-life balance** è fondamentale per il benessere generale, punto di incontro del benessere fisico e psicologico con il benessere sociale, finanziario e lavorativo di un individuo, rendendolo capace di sviluppare e sfruttare al meglio le proprie capacità cognitive ed emotive in ogni ambito della vita.

Numerosi i presidi che Q8, in taluni casi anche ad esito di un proficuo confronto e di condivisione con le rappresentanze sindacali aziendali, ha posto in essere nel tempo per valorizzare i bisogni dell'individuo all'interno dell'Organizzazione.

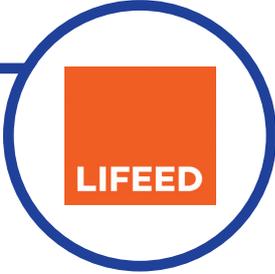


Alcuni presidi e servizi più significativi ed apprezzati:

 Flexible time	 Servizio di navetta aziendale	 Polizze assicurative a copertura di infortunio ed invalidità	 Previdenza complementare integrativa con contributo a carico Azienda	 Premi studio per i figli dei dipendenti
 Servizio di assistenza fiscale	 Cartissima privilege con scontistica dedicata	 CRAL aziendale	 Fondo interno di solidarietà	 Mensa aziendale
 Prestiti personali	 Strenna natalizia	 Amazon locker	 Ingressi gratuiti a siti d'arte	 Welcome baby kit

Work-life balance

Grazie alla partnership con Lifeed, sono stati messi a disposizione degli specifici percorsi formativi digitali per **neo genitori e caregivers**, dei veri e propri master grazie ai quali poter trasformare le personali esperienze di vita e di cura verso i propri familiari in una palestra insostituibile di competenze soft relazionali, organizzative e di innovazione da introdurre nel contesto lavorativo, creando così valore aggiunto per la crescita della persona e dell'organizzazione nel suo complesso.



LIFEED

Con specifico riferimento, invece, alla situazione emergenziale da Covid-19 sono stati attivati in questi ultimi due anni **specifici percorsi di formazione e condivisione via webinar** o attraverso l'intervento di esperti professionisti, finalizzati a fornire supporto e consigli utili per affrontare le difficoltà ed i disagi contingenti connessi all'emergenza sanitaria.



WEBINAR

Grazie alla partnership con Jointly, nell'ottica di supporto alle necessità dei dipendenti caregivers, è stato messo a disposizione della popolazione aziendale il **Portale della Fragilità**, dove poter recuperare informazioni, strumenti e indicazioni operative per organizzare al meglio l'assistenza di un familiare in ogni situazione della vita quotidiana, fuori e dentro casa. Accedere a una rete di servizi esclusivi, selezionati attraverso un processo di accreditamento strutturato e disegnati per dare risposte concrete a bisogni dei dipendenti, che vanno oltre ai flexible benefit. Un assistente sociale, il Family Manager, è pronto a rispondere ai quesiti posti e ad indirizzare verso il servizio più opportuno.



DA OGGI PER TE C'È IL PORTALE FRAGILITÀ

Un complesso di politiche e best practice che hanno consentito all'Azienda di confermare per il secondo anno la prestigiosa certificazione **TOP EMPLOYER 2022**, a valle di un attento audit svolto da un istituto autonomo che ha analizzato circa 400 processi nell'area delle risorse umane.



top
EMPLOYER
ITALIA
ITALY
2022
CERTIFIED EXCELLENCE IN EMPLOYEE CONDITIONS

Smart working

Testimonia l'attenzione di Q8 al work-life balance l'introduzione già nel corso del 2018, ben prima dell'emergenza sanitaria, dello **Smart Working**, che consente una **maggiore flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi e degli orari** a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati. Un nuovo modo di concepire il lavoro quindi, che sul finire del 2019 è stato esteso a tutte le mansioni e ruoli organizzativi remotizzabili (pari a circa 400 posizioni organizzative) e che nel periodo di emergenza sanitaria, grazie anche alle aperture introdotte dalla legislazione emergenziale anti-Covid, è stato sostanzialmente esteso a tutta la popolazione aziendale con la sola esclusione di ruoli e mansioni non gestibili in attività da remoto.

Un miglior equilibrio tra vita privata e lavoro con benefici anche per l'ambiente, derivanti dalla **riduzione delle emissioni di CO₂** dovute ai minori spostamenti dei dipendenti da e verso il luogo di lavoro.

Al fine di assicurare un corretto svolgimento dell'attività lavorativa garantendo così la stessa qualità e sicurezza offerta presso i luoghi di lavoro, Q8 ha messo a disposizione del proprio personale tutti gli strumenti necessari (laptop, cuffie e assistenza tecnica da remoto potenziata) nel pieno rispetto delle normative applicabili.



MOVING ENERGIES



Moving Energies

Un percorso, iniziato nel 2020, che origina dalla volontà di imprimere una profonda ed innovativa ristrutturazione dell'head office Q8 di Roma orientata alla ricerca di soluzioni in grado di reinventare il paradigma non solo dello spazio lavorativo ma anche, e soprattutto, delle modalità di lavoro e di interazione.

"Moving Energies" ha messo in moto un importante network di energie che, non solo ha ispirato il nome del progetto, ma ha favorito un profondo "change management" che ha investito tutti i livelli dell'Organizzazione e tanti processi aziendali.

Nel corso dell'anno tutte le attività propedeutiche a questo cambiamento culturale, iniziato con il trasferimento temporaneo degli uffici, sono proseguite con l'obiettivo di supportare l'engagement della popolazione aziendale verso un "New Way of Working" agile, flessibile ed ispirato al wellbeing, sfruttando la sede temporanea come opportunità di avvio e progressivo consolidamento della modalità "hot desking" e di un approccio "paper free" e di "efficiency management".

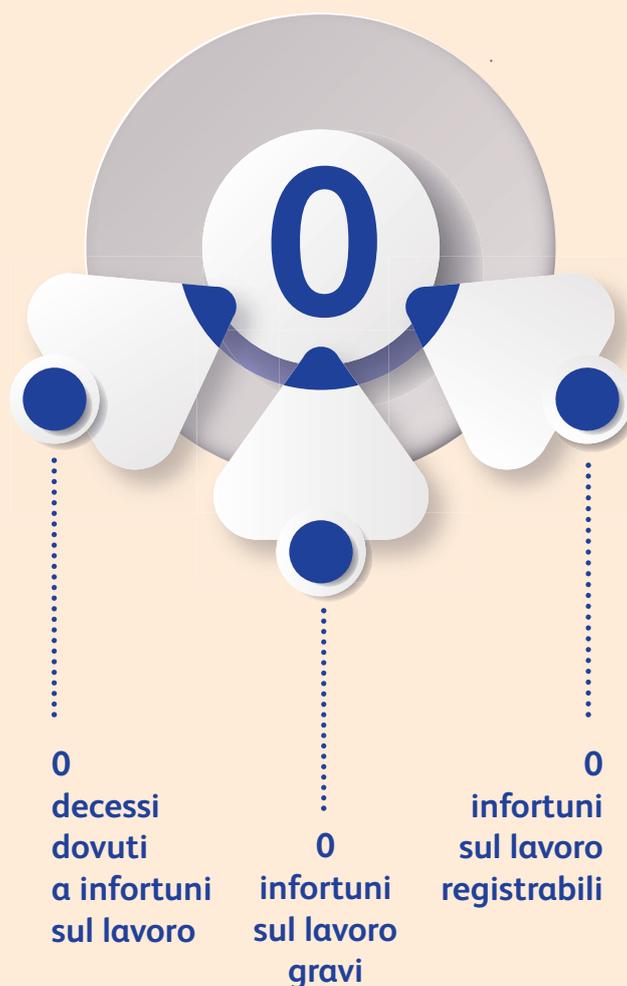
A supporto del progetto un'efficace e capillare attività di comunicazione che ha progressivamente attivato, grazie anche alla collaborazione degli "Ambassador", l'engagement e la percezione di ciascun dipendente di essere parte attiva di un importante cambiamento che guarda al futuro.

Accordo integrativo aziendale

L'attenzione ai temi della famiglia e della persona ha trovato pieno accoglimento anche nel **confronto costruttivo e periodico con le rappresentanze sindacali** di Q8. Nell'accordo integrativo aziendale in vigore sono previsti interventi tangibili a sostegno della conciliabilità tra vita personale e familiare quali, a titolo esemplificativo, l'introduzione di incrementi del contributo dell'Azienda sulla previdenza complementare a favore dei dipendenti. A conferma della attenzione anche verso le famiglie con prole in età infantile, è stato istituito un congedo retribuito per la malattia del figlio entro i 3 anni di vita e un permesso paternità aggiuntivo rispetto alle previsioni di legge in materia. Inoltre, si è convenuto di incrementare i massimali del trattamento integrativo a carico dell'Azienda per gli eventi di malattia del dipendente che comportino invalidità permanente.

*Elevati
standard
di tutela
della salute e
della sicurezza*

**NUMERO
DI INCIDENTI
DAL 1 APRILE 2021
AL 31 MARZO 2022**



La salute e sicurezza sul lavoro

Le tematiche di salute e sicurezza sul lavoro sono gestite da Q8 in linea con i più elevati standard di eccellenza. Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) svolge, per conto del Datore di Lavoro, l'analisi dei rischi derivanti dalle attività lavorative dei dipendenti. La valutazione si estende anche agli infortuni, agli eventi incidentali, ai Near Miss, ovvero i quasi incidenti, elementi ritenuti fondamentali nell'ottica del miglioramento continuo perseguito attraverso il Sistema di Gestione Integrato denominato **Business Management System (BMS)**.

Anche nel corrente anno fiscale come nel precedente, **non si sono verificati infortuni tra i dipendenti**.

Il monitoraggio degli infortuni è esteso anche ai lavoratori delle società che forniscono alcuni servizi a Q8, ad esempio autisti, dipendenti delle ditte di manutenzione, gestori e appaltatori delle stazioni di servizio. Nel medesimo periodo di riferimento gli infortuni sul lavoro registrati tra i lavoratori esterni presso le sedi Q8 sono stati 7 e tutti fortunatamente qualificabili come lievi.

Indicatori così bassi sono anche il risultato delle continue attività di formazione, che vengono svolte sulla base di un'aggiornata matrice dei requisiti formativi che associa gli specifici corsi in materia di salute e sicurezza con le posizioni in cui tale tematiche sono cruciali.

In linea, inoltre, con una visione olistica della persona, la formazione in materia di salute e sicurezza non si limita alla sfera dei rischi professionali ma si estende anche alle attività quotidiane svolte nella vita di tutti i giorni fuori dall'ufficio.

Il luogo di lavoro ai tempi del Covid-19

L'Azienda ha reagito prontamente alla pandemia da Covid-19 modulando in tutto questo periodo lo smart working in base ai dati della curva epidemiologica, con la sola eccezione di mansioni e ruoli non gestibili in attività da remoto e per i quali, nel rispetto delle normative emergenziali anti-Covid, sono state adottate specifiche misure di sicurezza e di salvaguardia. Sono state attuate, poi, tutte le misure e le norme di legge, articolando la prevenzione essenzialmente in tre punti fondamentali:

- **Luogo di lavoro pulito e costantemente sanificato** (intensificazione della pulizia pluri-giornaliera di tutto lo stabile, con particolare attenzione a maniglie, interruttori, etc.);
- **Attuazione di misure di distanziamento interpersonale** (predilezione di incontri online, limitazioni di presenze negli ascensori, in mensa e nelle sale riunioni);
- **Fornitura di sistemi di protezione** quali mascherine e gel sanificante.

L'Azienda monitora settimanalmente l'andamento della pandemia, internamente e esternamente, per essere pronta a reagire ad eventuali cambiamenti del contesto.

È stato inoltre istituito sin dagli inizi della pandemia il Comitato sul monitoraggio della situazione in applicazione del Protocollo Governo e Parti Sociali sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, in cui Rappresentanti sindacali, Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza e Datore di lavoro si confrontano periodicamente sul sistema di gestione delle iniziative anti-Covid-19.

Q8 ed il territorio

IL RUOLO NELLE ASSOCIAZIONI

La partecipazione alle associazioni costituisce lo strumento più adatto ed efficace per la rappresentazione dei legittimi interessi aziendali. Per questo Q8 aderisce a diverse associazioni, alle quali partecipa attivamente sia ricoprendo ruoli chiave, sia tramite il competente supporto del proprio personale.

Q8 aderisce alle seguenti associazioni:

Unione Energie per la Mobilità (aderente a Confindustria)



Unione Industriali Napoli



Assonime
assonime

AIEE (Associazione Italiana Economisti dell'Energia)

AIEE

Assogasliquidi (aderente a Federchimica)



Confimprese



I giovani: l'energia del futuro

LE RELAZIONI CON LE UNIVERSITÀ E GLI ENTI

Q8 supporta la formazione e ha in essere diverse **partnership con prestigiose Università italiane**.

Di particolare rilievo la collaborazione in corso con la **LUISS - Libera Università Internazionale degli Studi Sociali Guido Carli di Roma** con la quale sono attivi molteplici progetti e grazie alla quale sono pianificati corsi di alta formazione per i dipendenti Q8 e sviluppate forme di collaborazione e sinergie nelle aree di comune interesse. L'accordo si estende anche alla prestigiosa collaborazione con QTEM (Quantitative Techniques for Economics and Management Network), un global network che riunisce aziende internazionali, istituzioni accademiche e studenti estremamente brillanti che si sono distinti per la loro carriera universitaria.

Grazie a questa fruttuosa partnership, i giovani talenti, tramite programmi di altissimo livello, ricevono tutti gli strumenti necessari per sviluppare competenze analitiche e quantitative che li renderanno i decision maker di domani. Q8 partecipa anche al "Virtual Internship" LUISS, con l'assegnazione di un progetto di studio sulla tematica dei biocarburanti ad un team di laureandi LUISS in materie economiche, con il supporto e il coinvolgimento degli esperti Q8, oltre a stage extracurricolari per la realizzazione di uno studio di fattibilità del progetto di riorganizzazione del team aviazione in Italia.

Una partnership di lunga data quella tra Q8 ed il Master in materia di "Siti contaminati" organizzato dal Dipartimento di Chimica dell'**Università La Sapienza di Roma**, sin dalla sua prima edizione di circa 12 anni fa. Ulteriore riconoscimento del contributo di competenza, esperienza e soprattutto proattività imprenditoriale, quest'anno Q8 è anche membro esterno del Comitato Didattico del Master.



Ormai pluriennale la collaborazione con il PoliHub Servizi Srl del Politecnico di Milano che, insieme agli Osservatori Digital Innovation, porta avanti un ambizioso progetto di ricerca innovativa “Startup Intelligence”. Un programma, a cui Q8 partecipa, che favorisce la contaminazione tra il mondo delle start-up digitali e quello delle imprese italiane che puntano sull’innovazione come fattore critico di successo sfruttando l’enorme potenziale innovativo delle soluzioni digitali.

In collaborazione con l’**Università Bicocca**, il Comune di Milano ed altri enti è in corso uno studio di rigenerazione urbana volto all’inserimento dell’impianto Q8 sito in via Venosta a Milano, con l’obiettivo di destinare a verde una significativa parte dell’area, costituendo un continuum con il vivaio dell’Università Milano Bicocca ed un collegamento ideale con il Parco Nord di Milano.

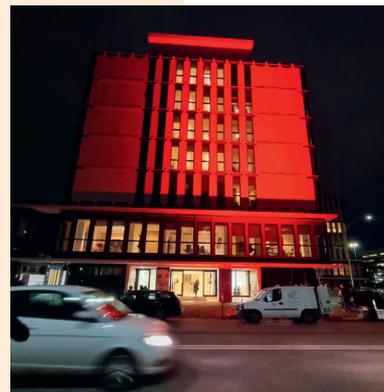
Q8 partecipa anche all’Osservatorio sul GAS Naturale promosso da **SDA Bocconi** sempre a Milano, al fine di sostenere lo sviluppo della filiera di produzione del Biometano e del Bio LNG. L’osservatorio vede la contestuale presenza di operatori e stakeholder con lo scopo di studiare il mercato del Gas Naturale in Italia, con particolare riferimento

alle fonti rinnovabili. Analizza, altresì, gli strumenti normativi e di incentivazione che possono promuovere lo sviluppo della produzione per sostenere la transizione energetica.

Con l’obiettivo di realizzare una valutazione dell’Azienda sulla propria Generatività Sociale, si protrae la collaborazione con il gruppo di ricerca del centro ARC dell’**Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano**, in collaborazione con IFEL e On! Impresa sociale. Un percorso che analizza la capacità dell’Azienda di generare valore condiviso per i propri stakeholder e la società nel suo complesso.

Oltre ai numerosi e qualificati interventi nel ruolo di docenti del personale Q8 in diversi Master presso le primarie Università italiane, in convegni e workshop, si evidenzia anche la partecipazione, ormai, pluriennale al **Tavolo B20** quale membro Coordinatore dell’edizione italiana all’interno della **Task Force Integrity and Compliance**. Edizione caratterizzata dall’esplicito riconoscimento della “legalità” quale valore compreso nel più generale e complesso concetto di “sostenibilità”, driver di un sostanziale nuovo modello economico-imprenditoriale di riferimento.

Q8 per la Cultura ed il Sociale



PARTNERSHIP CULTURALI E DI VALENZA SOCIALE

Q8 è convinta che l'Impresa debba svolgere il proprio ruolo sociale e di stimolo culturale con coerenza e dedizione, e per questo aderisce all'Associazione Civita, un'organizzazione non profit di imprese ed enti di ricerca protagonisti nel campo della promozione culturale.

In tale ambito si inserisce la prosecuzione della collaborazione con il prestigioso **ParCO archeologico del Colosseo**. In occasione della mostra dedicata a "Giacomo Boni L'alba della modernità" Q8 ha contribuito alla realizzazione di una mongolfiera, richiamando la tecnica avanguardistica usata dal Boni che impiegò il pallone frenato per scattare delle vedute aeree del Foro Romano.

Una nuova e proficua collaborazione tra Q8 ed il **Museo Nazionale Etrusco ETRU di Villa Giulia** a Roma ha permesso un intervento di restauro complesso e delicato di un'urna di una donna etrusca, ora tornata visibile al pubblico in tutta la sua bellezza.

Il tema della donna è centrale nella politica sociale dell'Azienda, come dimostra sia l'adesione convinta alla giornata contro la violenza sulle donne, illuminando la sede di rosso per l'occasione, sia la partecipazione diretta e sentita di una squadra Q8 con numerosi dipendenti alla Race for the cure, per il sostegno della ricerca contro il tumore al seno.

Un sostegno particolare è stato riservato anche ai giovanissimi, con un intervento in favore della scuola materna situata accanto alla sede di Roma, **Il Mandorlo Incantato**, alla quale sono stati forniti giochi ed attrezzature per il giardino. Al progetto hanno partecipato con entusiasmo anche alcuni dipendenti offrendo il proprio tempo per dipingere le attrezzature fornite.

Ancora un'attenzione ai giovani ed all'inclusione con il contributo al progetto Fucina, patrocinato dal Comune di Roma, dell'**Associazione ProSpes**: una casa condivisa, dove potersi incontrare, essere accolti ed accogliere con l'obiettivo di accompagnare e sostenere i ragazzi nel loro sviluppo cognitivo, emotivo e sociale.



Focus sul territorio di Napoli



**ENERGIE
PER
NAPOLI**

L'attenzione alle necessità delle comunità in cui opera è un aspetto fondamentale per la cultura aziendale di Q8. Per questo un'attenzione particolare è rivolta a Napoli, città a cui l'Azienda è storicamente legata per la presenza sul territorio di importanti asset logistici.

Con l'obiettivo di identificare e realizzare attività utili alla crescita sociale, culturale ed economica del territorio partenopeo, Q8 nel 2019, ha lanciato e sviluppato il progetto "*Energie per Napoli*".

In questo contesto si inseriscono le **partnership con le principali università partenopee**, con l'obiettivo di coinvolgere le giovani energie napoletane in progetti ed iniziative per lo sviluppo del territorio.

Si conferma strategica e duratura la collaborazione tra Q8 e la **Digita Academy**, la Digital Transformation and Industry Innovation Academy dell'Università Federico II di Napoli. La Società propone agli studenti coinvolti un project work da realizzare durante un tirocinio con l'utilizzo delle tecnologie quali la block chain, l'intelligenza artificiale, tests analytics, natural language processing and machine learning ed i big data applicati all'universo Q8.

A testimoniare l'attenzione di Q8 per i giovani l'adesione, già da diverse edizioni, al progetto "**Studiare l'impresa, l'impresa di studiare**", realizzato dall'Unione Industriali di Napoli, l'Assessorato alla Scuola, la Provincia di Napoli e l'Ufficio Scolastico Regionale per la Campania. Il progetto è rivolto agli studenti delle scuole medie superiori e mira, grazie al partenariato tra scuola e impresa, alla creazione di un modello di orientamento finalizzato a rendere più efficace il raccordo tra offerta formativa e domanda di lavoro. Nell'ambito del progetto Q8 ha introdotto i ragazzi al funzionamento della filiera energetica e del de-

posito a Napoli del quale hanno avuto la possibilità di apprezzare anche l'elevato grado di tecnologia e digitalizzazione dell'impianto.

Sempre nell'ambito del progetto "Energie per Napoli" nasce la collaborazione in qualità di main partner di **Napoli N'Bike** che, fornisce un servizio di noleggio su strada di biciclette a pedalata assistita che nella città mancava. Una mobilità sostenibile con una tecnologia all'avanguardia, garantita da Emoby®, per promuovere al tempo stesso le bellezze del territorio partenopeo e supportare il settore turistico.

Siamo presenti sul territorio anche con il sostegno attivo e la partecipazione, anche in veste di relatori, ad eventi di settore quali la **Naples Shipping Week** dedicata al trasporto marittimo ed il Green Symposium, sui temi della green economy.

Q8, infine, sostiene con **Treedom** un'iniziativa per la piantumazione di 250 alberi da frutto e forestali a Scafati in Campania. In particolare, il progetto di riqualificazione ambientale permette il recupero di un'area di 115.000 mq che si trova in un territorio di confine tra le province di Napoli e Salerno, costituito da terreni particolarmente fertili e conosciuti in tutto il mondo per alcuni prodotti di qualità. Parte del fondo è coltivata in regime totalmente biologico, mentre un'altra parte viene utilizzata per realizzare un polo di aggregazione e socializzazione che avrà natura didattica e produttiva.

Sviluppo e benessere per le comunità

Nota metodologica
Indice dei contenuti GRI

Nota metodologica

In conformità ai “GRI Sustainability Reporting Standards” definiti dal Global Reporting Initiative (GRI) secondo l’opzione “in accordance Core”.

Il presente documento rappresenta la terza edizione del Bilancio di Sostenibilità (di seguito anche “Report”) di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. (di seguito anche “Q8” Il Bilancio è stato redatto al fine di descrivere i risultati conseguiti da Q8 in ambito economico, sociale e ambientale, descrivendo l’impegno dell’Azienda nel creare valore non solo per sé stessa, ma anche per i propri stakeholder. Il Bilancio è stato redatto in conformità agli standard GRI Sustainability Reporting Standards”, pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2016 (e successivi aggiornamenti) secondo l’opzione «in accordance - Core», come indicato nella sezione “Indice dei contenuti GRI”.

Il Bilancio viene redatto su base volontaria, in quanto Q8 non ricade nell’ambito di applicazione del D. Lgs. 254/2016.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economici, ambientali e sociali si riferisce a Q8. Eventuali specifiche ed eccezioni al perimetro di rendicontazione sono puntualmente riportate nelle relative sezioni. Nel presente documento sono, inoltre, riportati dati e informazioni addizionali su Kuwait Raffinazione e Chimica S.p.A. (di seguito anche “KRC”), Q8 Quaser S.r.l. (di seguito anche “Quaser”), Servizi & Gestioni Italia S.r.l. (di seguito anche SEGIT), Raffineria di Milazzo S.C.p.A. (di seguito anche “RAM”) e Conqordoil che permettono di comprendere al meglio le attività di Q8.

La periodicità di reporting è su base annuale ed i contenuti di questo documento fanno riferimento all’esercizio 2022, periodo compreso fra il 1° aprile 2021 e il 31 marzo 2022 e riflettono il principio di materialità o rile-

vanza. La selezione dei temi alla base di questo Bilancio è il risultato dell’aggiornamento dell’analisi di materialità realizzata nel mese di febbraio 2022 secondo le indicazioni dei GRI Sustainability Reporting Standard, principale riferimento metodologico internazionale adottato. I risultati dell’analisi di materialità e le tematiche rilevanti per Q8 sono descritte nella sezione “La strategia di sostenibilità”.

Con lo scopo di fornire una corretta rappresentazione delle attività rendicontate e di garantire l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Il documento è stato sottoposto a giudizio di conformità (“limited assurance engagement” secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A., che si esprime con apposita relazione distinta. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella “Relazione della Società di Revisione Indipendente”, inclusa nel documento. Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 20 luglio 2022.

Contatti

Per ogni informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità è possibile contattare la Direzione HR e Relazioni Esterne di Q8: relazioniesterne@q8.it

Il Bilancio di Sostenibilità è disponibile anche sul sito Q8.it all’interno della sezione “Azienda”.

Perimetro delle tematiche materiali

TEMATICA MATERIALE	PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI	TIPOLOGIA DI IMPATTO	RICONCILIAZIONE TOPIC-SPECIFIC STANDARD
Rispetto degli obblighi di legge	Q8	Causato da Q8	GRI 205 Anticorruzione GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale GRI 419 Compliance socioeconomica GRI 418 Privacy dei clienti
Processi di innovazione	Q8	Causato da Q8	N/A
Creazione e condivisione di valore economico	Q8 e i suoi stakeholder	Causato da Q8 e direttamente connesso alle sue attività	GRI 201 Performance economiche
Pari opportunità, diversità e non discriminazione	Q8	Causato da Q8	GRI 405 Diversità e pari opportunità
Climate change e sostenibilità dei processi produttivi	Q8 e i suoi fornitori	Causato da Q8 e direttamente connesso alle sue attività	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni GRI 307 Compliance ambientale GRI 204 Pratiche di approvvigionamento
Sicurezza, salute e benessere dei lavoratori	Q8 e i suoi dipendenti e collaboratori	Causato da Q8 e direttamente connesso alle sue attività	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
Soddisfazione dei clienti	Q8	Causato da Q8	GRI 417 Marketing ed etichettatura
Tutela dei diritti umani	Q8	Causato da Q8	GRI 406 Non discriminazione
Sviluppo locale, economia civile e relazioni con il territorio	Q8	Causato da Q8	N/A
Crescita del capitale umano	Q8	Causato da Q8	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione GRI 405 Diversità e pari opportunità

Indice dei contenuti GRI

Questo materiale fa riferimento alle seguenti disclosure GRI:

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
GRI 101: FOUNDATION (2016)			
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES (2016)			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Nota Metodologica	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Chi siamo	
102-3	Luogo della sede principale	Settori in cui operiamo	
102-4	Luogo delle attività	Settori in cui operiamo	
102-5	Proprietà e forma giuridica	La nostra storia	
102-6	Mercati serviti	Settori in cui operiamo	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Chi siamo Le persone in Q8	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Le persone in Q8	
102-9	Catena di fornitura	Catena di fornitura sostenibile	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Catena di fornitura sostenibile	
102-11	Principio di precauzione	Rischi aziendali	
102-12	Iniziativa esterne	Iniziativa di riduzione dell'impatto ambientale della logistica primaria e secondaria Iniziativa per la riduzione l'impatto ambientale sulla rete Iniziativa di riduzione dell'impatto ambientale della sede principale Insieme ai nostri clienti per le iniziative sociali e ambientali Q8 per la Cultura ed il Sociale	
102-13	Adesione ad associazioni	Q8 ed il territorio	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Vision, Mission e valori	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura della Governance	Governance responsabile	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Il Dialogo con gli Stakeholder	
102-41	Contrattazione collettiva	<i>Nel corso del 2021, il 100% dei dipendenti di Q8 è risultato coperto da accordi di contrattazione collettiva.</i>	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Il Dialogo con gli Stakeholder	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Il Dialogo con gli Stakeholder	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Materialità	
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Perimetro delle tematiche materiali	
102-47	Elenco dei temi materiali	Materialità	
102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica	
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
102-51	Data del report più recente	Nota metodologica	
102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	
102-55	Indice dei contenuti GRI	Allegati	
102-56	Assurance esterna	Allegati	
TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 200: ECONOMICO			
PERFORMANCE ECONOMICHE			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Valore economico direttamente generato e distribuito	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Valore economico direttamente generato e distribuito	
GRI 201: Performance economiche (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Valore economico direttamente generato e distribuito	
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Catena di fornitura sostenibile	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Catena di fornitura sostenibile	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Catena di fornitura sostenibile	
ANTICORRUZIONE			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile	
GRI 205: Anticorruzione (2016)			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Etica e comportamento responsabile <i>Nel corso del 2021 non sono stati registrati casi di corruzione accertati</i>	
COMPORAMENTO ANTICONCORRENZIALE			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (2016)			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Etica e comportamento responsabile <i>Nel corso del 2021 non sono stati registrati casi di comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopoliste</i>	
GRI 300: AMBIENTALE			
ENERGIA			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	I nostri consumi energetici	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	I nostri consumi energetici	
GRI 302: Energia			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	I nostri consumi energetici	
EMISSIONI			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	I nostri consumi energetici	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	I nostri consumi energetici	
GRI 305: Emissioni			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	I nostri consumi energetici	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope2)	I nostri consumi energetici	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	I nostri consumi energetici	
COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile Enabler for the energy transition	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile Enabler for the energy transition	
GRI 307: Compliance ambientale (2016)			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	<i>Nel corso del 2021 non sono stati registrati casi di non conformità in materia ambientale</i>	
GRI 400: SOCIALE			
OCCUPAZIONE			

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Le persone in Q8	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Le persone in Q8	
GRI 401: Occupazione (2016)			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	<p>2021/2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dipendenti assunti sono in totale 35: 20 uomini, di cui 18 nella fascia <30 anni e 2 nella fascia 30-50 anni; 15 donne, di cui 10 nella fascia <30 anni e 5 nella fascia 30-50 anni. ➤ Dipendenti che hanno terminato il rapporto di lavoro sono in totale 44: 31 uomini, di cui 7 nella fascia <30 anni, 18 nella fascia 30-50 anni e 6 nella fascia >50 anni; 13 donne, di cui 4 nella fascia <30 anni, 6 nella fascia 30-50 anni e 3 nella fascia >50 anni <p>2020/2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dipendenti assunti sono in totale 30: 19 uomini, di cui 13 nella fascia <30 anni e 6 nella fascia 30-50 anni; 11 donne, di cui 7 nella fascia <30 anni e 4 nella fascia 30-50 anni. ➤ Dipendenti che hanno terminato il rapporto di lavoro sono in totale 38: 21 uomini, di cui 3 nella fascia <30 anni, 9 nella fascia 30-50 anni e 9 nella fascia >50 anni; 17 donne, di cui 7 nella fascia <30 anni, 5 nella fascia 30-50 anni e 5 nella fascia >50 anni 	
401-3	Congedo parentale	<p>2021/2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale: 1 uomini 24 donne <ul style="list-style-type: none"> ○ Di cui ancora in congedo: 6 donne ○ Di cui rientrati e ancora impiegati: 1 uomini 18 donne ○ Di cui dimessi: 0 donna 0 uomo ○ Tasso di rientro al lavoro: 100% uomini 100% donne <p>2020/2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale: 5 uomini 27 donne <ul style="list-style-type: none"> ○ Di cui ancora in congedo: 8 donne ○ Di cui rientrati e ancora impiegati: 5 uomini 19 donne ○ Di cui dimessi: 1 donna 1 uomo ○ Tasso di rientro al 	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
		lavoro: 100% uomini 100% donne ○ 95% donne	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Salute e sicurezza sul lavoro	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Salute e sicurezza sul lavoro	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro - Modalità di gestione (2018)			
403-1	Sistema di gestione della Salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Salute e sicurezza sul lavoro	
403: Salute e sicurezza sul lavoro - Informazioni specifiche (2018)			
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro <i>Il 100% dei dipendenti è coperto dal Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza</i>	
403-9	Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-10	Malattie professionali	Salute e sicurezza sul lavoro <i>Nel corso del 2021 non si sono verificati casi di malattie professionali</i>	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	L'attenzione allo sviluppo e alla valorizzazione	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	L'attenzione allo sviluppo e alla valorizzazione	
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	2021/2022 ➤ Ore totali di formazione erogate ai dipendenti Direttori - Ore uomini: 39 Manager - Ore uomini: 1.136 - Ore donne: 108 Quadri - Ore uomini: 2.688 - Ore donne: 939 Impiegati - Ore uomini: 4.703 - Ore donne: 2.392	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione delle performance e dello sviluppo professionale	<i>Nel corso del 2021, il 90% dei dipendenti ha ricevuto una valutazione delle performance</i>	
NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile People enhancement	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile People enhancement	
GRI 406: Non discriminazione (2016)			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	<i>Nel corso del 2021 non si sono verificati casi di discriminazione</i>	
DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile People enhancement	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile People enhancement	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	<p>Le persone in Q8</p> <p>Numero totale di dipendenti appartenenti alle categorie protette</p> <p>2021/2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quadri 8 dipendenti uomini e 2 donne; ➤ Impiegati 22 dipendenti uomini e 16 donne. <p>Dipendenti suddivisi per inquadramento professionale e fascia d'età</p> <p>2021/22</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Direttori 2 dipendenti nella fascia 30- 50; 12 dipendenti nella fascia >50; ➤ Manager 13 dipendenti nella fascia 30 - 50; 24 dipendenti nella fascia >50; ➤ Quadri 84 dipendenti nella fascia 30 - 50; 83 dipendenti nella fascia >50; ➤ Impiegati 40 dipendenti nella fascia <30; 288 dipendenti nella fascia 30 - 50; 129 dipendenti nella fascia >50; <p>Operai 6 dipendenti nella fascia <30; 13 dipendenti nella fascia 30 - 50; 4 dipendenti nella fascia > 50</p> <p>Dipendenti suddivisi per inquadramento professionale e fascia d'età</p> <p>2020/21</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Direttori 1 dipendenti nella fascia 30- 50; 11 dipendenti nella fascia >50; ➤ Manager 18 dipendenti nella 	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
		fascia 30 – 50; 21 dipendenti nella fascia >50; > Quadri 89 dipendenti nella fascia 30 – 50; 72 dipendenti nella fascia >50; > Impiegati 30 dipendenti nella fascia <30; 317 dipendenti nella fascia 30 – 50; 126 dipendenti nella fascia >50; Operai 7 dipendenti nella fascia <30; 15 dipendenti nella fascia 30 – 50; 3 dipendenti nella fascia > 50;	
MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Il cliente al centro	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Il cliente al centro	
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	<i>Alla data del 31 marzo 2022, è stato rilevato 1 caso di non conformità in materia di informazioni ed etichettature di prodotti e servizi, per il quale sono ancora in corso le indagini necessarie per appurare l'effettiva entità dell'ammenda ancora da definire.</i>	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	<i>Nel corso del 2021 non si sono verificati casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing</i>	
PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile Il cliente al centro	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile Il cliente al centro	
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	<i>Nel corso del 2021 si sono verificati 2 casi di violazione della privacy dei clienti. Le violazioni hanno riguardato, in un caso, la perdita di confidenzialità la cui gravità è stata ritenuta "bassa"; nell'altro, la perdita di riservatezza, la cui gravità è stata ritenuta "trascurabile".</i>	
COMPLIACE SOCIOECONOMICA			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile	
103-3	Valutazione delle modalità di	Etica e comportamento	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
	gestione	responsabile	
GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	<i>Nel corso del 2021 non si sono verificati casi di non conformità con leggi o normative in materia sociale ed economica</i>	
PROCESSI DI INNOVAZIONE			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Chi siamo Innovazione e digital transformation	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Chi siamo Innovazione e digital transformation	
SVILUPPO LOCALE, ECONOMIA CIVILE E RELAZIONI CON IL TERRITORIO			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Materialità Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Q8 ed il territorio	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Q8 ed il territorio	

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione di
Kuwait Petroleum Italia S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. (di seguito “la Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 marzo 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. sono responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards.

Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito anche “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised* (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Valore economico direttamente generato e distribuito” del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d’esercizio della Società;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Deloitte.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di Società:
 - con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti Direzioni: Formazione, Logistica, Risk Management e Salute e sicurezza, Business Development e Refining che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 marzo 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Franco Amelio
Socio

Milano, 25 luglio 2022



Kuwait Petroleum Italia S.p.A.
Viale dell'Oceano Indiano, 13 - 00144 Roma
Tel +39 (06)5208.81
www.Q8.it

Capitale Sociale € 130.000.000 interamente versato
R.E.A. di Roma n. 73832
Uff. Reg. Imprese di Roma e C.F. 00435970587 - Partita IVA 00891951006

Si ringraziano tutti i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione del presente documento.

Progetto grafico a cura dello Studio Grafico Daniela Boccadoro (Roma)

Stampato su carta Favini Shiro Echo 100% riciclata





Kuwait Petroleum Italia S.p.A.