

Report di Sostenibilità

Anno 2023

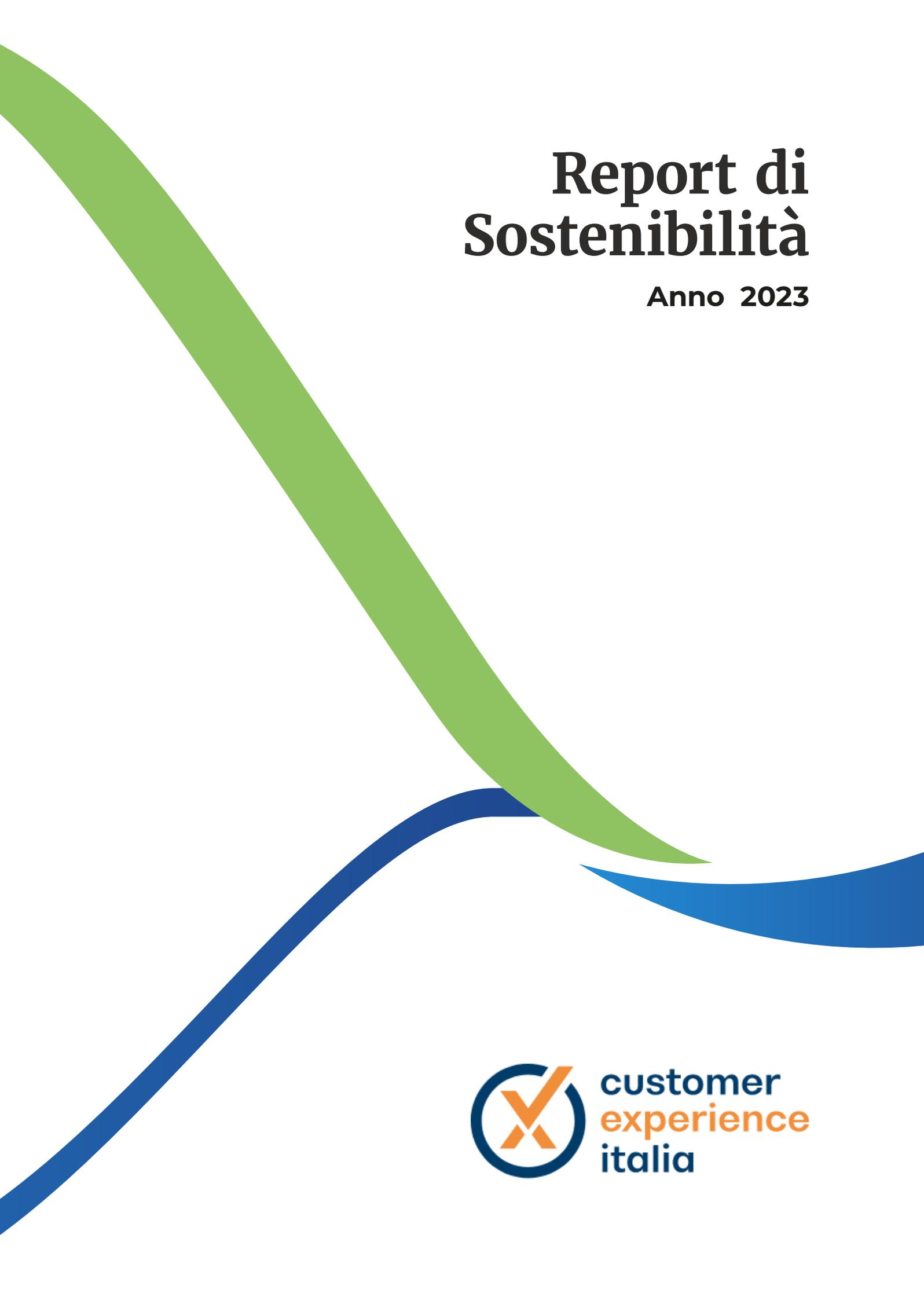


customer
experience
italia

Powered by



THE SUSTAINABILITY AWARENESS JOURNEY



Report di Sostenibilità

Anno 2023



customer
experience
italia





Profilo dell'organizzazione

GRI 2-1 • GRI 2-2 • GRI 2-6

Customer Experience Italia offre ai propri clienti un approccio multidisciplinare per la progettazione e l'implementazione della customer experience: esperienza diretta sul campo e pragmatismo al servizio dei più innovativi modelli di riferimento. Supporta lo sviluppo commerciale dei clienti e l'efficienza dei loro modelli attraverso progetti di consulenza su processi, sistemi e organizzazione.

Rende autonomi i clienti con percorsi di customer experience, tecniche di vendita, soft skills e competenze manageriali, PNL e coaching, grazie all'integrazione delle diverse modalità di apprendimento e sviluppo personale. È presente in Italia con 7 sedi, cui si affianca quella di Londra.

La presente rendicontazione prende in oggetto la sede principale di Customer Experience Italia S.p.A., via Ottavio Revel, 16 a Torino e le sedi presenti in Italia.

La società nell'esercizio dell'attività d'impresa, oltre allo scopo di lucro ha anche una o più finalità di beneficio comune (es. Società Benefit).

L'azienda dispone di strutture operative (uffici, stabilimenti, magazzini, capannoni, terreni, ecc) per una superficie totale di 120 mq.



Report di Sostenibilità

Realizzato da



Sommario

Profilo dell'organizzazione	5
Informazioni di rendicontazione	9
Stakeholder Engagement	14
Ambiente	19
People	23
Network e Territorio	29
Modello di Business e Innovazione	33
Leadership e Governance	37
Le azioni consigliate	42
Indice dei GRI	44

A photograph of a modern building with a dark, textured facade. In the foreground, there is a row of young, green trees planted in a grassy area. The sky is a clear, light blue. The overall scene is well-lit, suggesting daytime.

“

La sostenibilità è il ponte verso un futuro in cui l'equilibrio tra le nostre azioni e il benessere del pianeta è prioritario.

Alessandro Caprioglio

CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA



Informazioni di rendicontazione

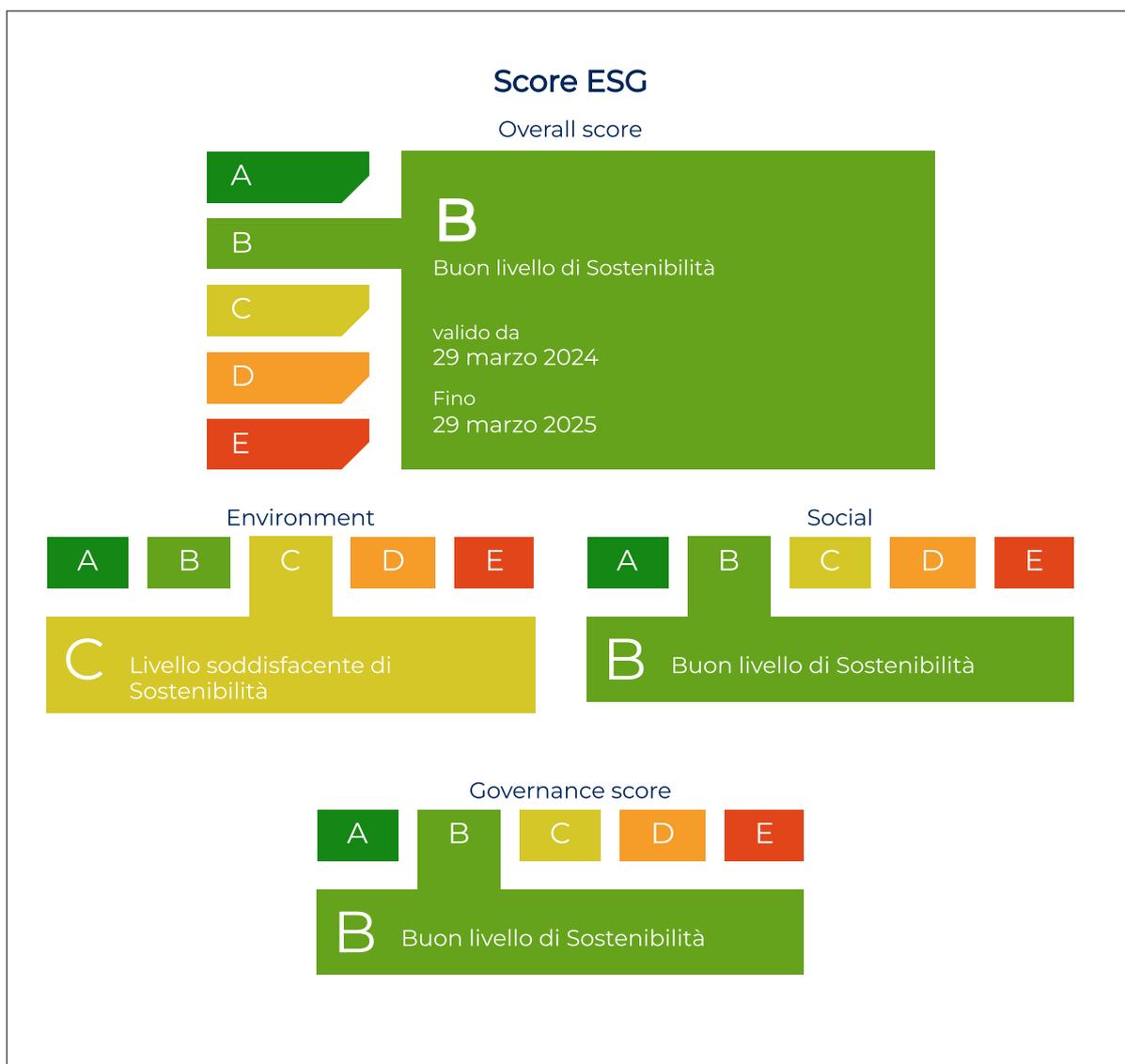
GRI 2-3 • GRI 2-4 • GRI 2-5

La società pubblica i propri risultati relativamente alla sostenibilità ambientale e sociale all'interno di un apposito report, a partire dal e con cadenza annuale. Il Report di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI Standards) ed aggiornati al 2022, in associazione con il Sustainability Accounting Standards Board (SASB) per la definizione dei temi materiali. La rendicontazione in oggetto è stata sottoposta a revisione dal revisore designato CRIF/CRIBIS in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagement 3000-Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Il presente report di sostenibilità è redatto con riferimento ai GRI da ESG-VIEW (www.esg-view.com).

- ✔ **GRI Sustainability Reporting Standards**
- ✔ **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**
- ✔ **ISAE3000 International Auditing and Assurance Standard Board**

La presente dichiarazione è pubblicata sul sito di CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA, all'indirizzo <https://customerexperienceitalia.it/>.

È possibile richiedere informazioni alla mail eva.bianco@customerexperienceitalia.it. La rendicontazione è stata effettuata sulla base del questionario somministrato a CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA da Synesgy e visibile all'indirizzo URL www.synesgy.com/it/.



Benchmark

Statistiche benchmark

Macro-settore: 70-ATTIVITA' DI DIREZIONE AZIENDALE E DI CONSULEN... Dimensione: 2: 10-49 dip. Area geografica: Italia Nord-Ovest

Distribuzione delle aziende per settore e Overall score



Il grafico mostra la distribuzione delle aziende per settore in base all'Overall score.

Distribuzione delle aziende per settore e Environmental score



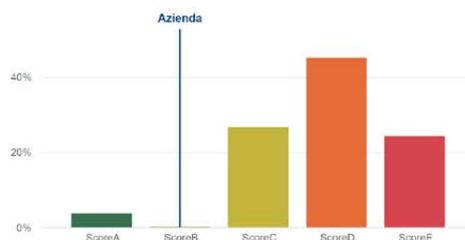
Il grafico mostra la distribuzione delle aziende per settore in base all'Environmental score.

Distribuzione delle aziende per settore e Social score



Il grafico mostra la distribuzione delle aziende per settore in base al Social score.

Distribuzione delle aziende per settore e Governance score



Il grafico mostra la distribuzione delle aziende per settore in base al Governance score.

Perché è stato importante compilare il questionario Synesgy?

- ✔ Ha permesso all'azienda di creare un circolo virtuoso con i propri clienti, fornitori e tutti gli stakeholder.
- ✔ Si appoggia su di una piattaforma che permette la validazione dei dati già presenti nei database di CRIF Ratings.
- ✔ È un questionario utilizzabile in tutti i circuiti bancari riconosciuti, poiché basato su criteri di misurazione internazionali (GRI-SDGs).
- ✔ Viene costantemente aggiornato secondo l'evoluzione delle normative di rendicontazione.
- ✔ È possibile distribuire il questionario ai propri fornitori per tracciare lo Score di filiera.
- ✔ I dati vengono condivisi in tempo reale.



Certificato di Synesgy

Presentato a **CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA**

VIA CONTE OTTAVIO THAON REVEL 16, 10100, TORINO, Italia

Rilasciato il
29 marzo 2024

Valido fino al
29 marzo 2025

Macro-settore
Servizi

Paese
Italia

Questo certificato viene rilasciato a CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA (codice fiscale: 11041370013) da CRIBIS D&B S.r.l. per aver partecipato alla valutazione ESG tramite la piattaforma Synesgy il **29 marzo 2024**.

CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA ha ottenuto lo score "**B - Buono**".

La metodologia di Synesgy segue standard di sostenibilità internazionali generalmente accettati come i Global Reporting Initiative (GRI) e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) ed è stata sviluppata da CRIF Ratings, un'agenzia di rating del credito che opera sotto la supervisione dell'ESMA.

Questo score è valido per un anno fino al **29 marzo 2025**.

A

B

C

D

E

SCORE ESG: B

Buon livello di Sostenibilità

Società con un buon livello di adeguatezza rispetto ai principi ESG, in linea con le best practice nazionali e internazionali.

Lo score ESG è conforme agli standard di rendicontazione internazionali del Global Reporting Initiative e considera gli argomenti più importanti, materiali e significativi relativi ai fattori Ambientali, Sociali e di Governance.

Lo score ESG rappresenta la valutazione della conformità ai principi ESG (Environment, Social, Governance) di un'azienda, esso prende in considerazione anche il settore industriale e il paese/regione.



Lo score ESG viene calcolato sulla base di una metodologia di proprietà di CRIF S.p.A. e si basa sulle informazioni che vengono divulgate dal soggetto stesso a cui il punteggio è riferito (Entità Valutate). Le suddette informazioni sono divulgate volontariamente sotto la sola responsabilità del Soggetto Valutato e non sono verificate da CRIF S.p.A. Lo score ESG è riferito alla data di compilazione del questionario (non è monitorato in modo continuativo nel tempo). Lo score ESG non è una certificazione né una valutazione specifica, ha il solo scopo di raggruppare le Entità Valutate in classi di riferimento al solo scopo informativo. Lo score ESG non è soggetto ad alcuna garanzia di accuratezza, completezza, affidabilità dei dati. CRIF S.p.A. non ha responsabilità sull'utilizzo dello score da parte di terzi. CRIF S.p.A. non è responsabile di alcuna decisione basata sullo score ESG assunto dall'Entità Valutata o da qualsiasi altro ente. *La metodologia utilizzata per la piattaforma di valutazione è derivata da CRIF Ratings. CRIF Ratings è una società il cui quadro generale di rating è certificato dall'Autorità Europea degli Organismi Finanziari e dei Mercati (ESFMA).





Stakeholder Engagement

GRI 2-29

L'obiettivo dello Stakeholder Engagement

L'obiettivo di rafforzare un modello di business sostenibile comporta, oltre al presidio e miglioramento degli impatti ambientali e sociali, anche l'esigenza di dialogo e confronto con gli stakeholder. La capacità di comprensione e valutazione dei bisogni e delle aspettative degli stakeholder assume particolare rilievo nell'ottica della condivisione di un valore comune orientato al miglioramento dell'impatto, della qualità e dell'efficienza dei servizi aziendali e, contestualmente, del benessere degli stakeholder che direttamente o indirettamente si rapportano alla società. Grazie all'attività di ascolto/confronto nei confronti di diversi portatori di interesse ed attori locali, è possibile creare le condizioni per orientare le strategie di sostenibilità della società stessa, definendo obiettivi nell'interesse comune. CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA ha individuato gli stakeholder e le relative attività, definendo il livello di coinvolgimento in considerazione delle funzioni e degli strumenti di confronto e dialogo. Il sistema di relazioni di CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA con i propri stakeholder prevede attività, strumenti, canali e modalità di coinvolgimento che tengono conto dei diversi profili ed esigenze degli stakeholder e dell'assetto complessivo del sistema istituzionale.

Stakeholder	Funzioni coinvolte	Aspettative	Attività	Engagemnt strumenti	Risposta
Company: Investitori e soci	Direzioni, affari generali, area commerciale, comunicazione e Pr	Condivisione standard qualità, pianificazione servizi e attività, confronto su impatti e risultati	Diversi incontri durante l'anno	Assemblee, presentazioni, scambi di comunicazioni, survey su tematiche di sostenibilità ambientale	Presentazione progetti, piani, report e bilanci
Dipendenti e rappresentanze sindacali	Risorse umane	Condivisione valori, obiettivi	Incontri e attività, incontri con rappresentative sindacali programmati	Assemblee, momenti di formazione, incontri dedicati, aree ristoro, survey dedicate, osservatorio	Accordi sindacali
Clienti	Area commerciale	Maggiore conoscenza delle aspettative	Incontri e attività, programmati durante l'anno	Indagini di customer satisfaction, newsletter, incontri e survey a tema sostenibilità ambientale	Presentazione esito indagini
Fornitori di beni e servizi	Acquisti	Garanzia domanda ampia	Diversi incontri e contatti durante l'anno	Procedure di selezione, scambio di documentazione, incontri	Contrattualistica
Istituzioni	Direzioni	Rispetto norme e regole, rispetto contratti e aggiornamenti normativi	Incontri periodici	Incontri e scambio di comunicazioni anche in relazione a normative previste nei contratti	Report, indagini, bilanci
Banche e finanziatori	Direzione	Solidità e sostenibilità economica, finanziaria e patrimoniale	Non periodiche, ma finalizzate a specifici progetti	Incontri e scambio di comunicazioni	Report di analisi, accordi commerciali
Comunità locali e collettività	Comunicazione e pr	Creazione di valore condiviso	Diverse attività di analisi e confronto	Campagne di comunicazione e marketing	Eventi, spazi aperti, iniziative aperte al pubblico

SDGs: obiettivi ONU di sviluppo sostenibile



Il 25 settembre del 2015 i governi di 193 Paesi membri dell'ONU hanno firmato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

Un programma d'azione approvato dall'Assemblea Generale dell'ONU, che include 17 specifici Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile, inquadrati all'interno di un programma d'azione più vasto che prevede un totale di 169 target o traguardi.

I 17 Goals impegnano governi e nazioni ma anche ogni singola impresa. I principi ESG sono la declinazione di quanto le imprese devono fare.

Environmental

- ✓ Dipendenza da combustibili fossili
- ✓ Impronta idrica elevata
- ✓ Complicità nella deforestazione
- ✓ Smaltimento dei rifiuti

Social

- ✓ Conflitti con le comunità locali
- ✓ Attenzione alla sicurezza e alla salute dei dipendenti
- ✓ Tutela delle diversità
- ✓ Corretti rapporti interpersonali tra i dipendenti

Governance

- ✓ Bonus sproporzionati rispetto agli stipendi dei dipendenti
- ✓ Coinvolgimento in scandali legati alla corruzione
- ✓ Apertura di filiali offshore allo scopo di eludere il fisco

Gli SDGs di CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA

Il questionario Synesgy ha permesso a CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA di mappare le materialità ed i temi nell'ambito della sostenibilità, ponendo così in evidenza i fatti più rilevanti realizzati nell'anno di rendicontazione considerato e fornire ai propri stakeholder un quadro immediato, ma soprattutto certificato - poiché risponde a parametri internazionalmente riconosciuti - della propria attività. Il percorso di consapevolezza avviato ha portato all'evidenziazione di un percorso virtuoso da parte di CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA e testimoniato dalla concordanza delle sue azioni con 7 dei 17 parametri SDGs (Sustainable Development Goals) riconosciuti dalle Nazioni Unite.



Istruzione di qualità

Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti.



Parità di genere

Raggiungere l'uguaglianza di genere e responsabilizzare tutte le donne e le ragazze.



Energia pulita e accessibile

Integrare nel proprio ciclo produttivo soluzioni a basso impatto grazie all'utilizzo di fonti energetiche sostenibili.



Lavoro dignitoso e crescita economica

Promuovere un'occupazione piena e produttiva, condizioni di lavoro dignitose ed incentivare una crescita economica duratura.



Imprese, innovazione e infrastrutture

Infrastrutture resistenti, industrializzazione sostenibile e innovazione.



Ridurre le disuguaglianze

Ridurre le disuguaglianze



Lotta contro il cambiamento climatico

Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici.

La tracciatura delle tematiche grazie a Synesgy e alle 26 materialità, riconducibili agli ambiti ESG, sulla base di questa emersione, ha avviato un vero e proprio percorso di consapevolezza che coinvolge, attraverso più canali di comunicazione, tutti gli stakeholder.





Ambiente



Gestione degli impatti ambientali

GRI 2-22 • GRI 2-25

Le organizzazioni possono essere coinvolte negli impatti o tramite le proprie attività o a causa dei loro rapporti commerciali con altre entità. Fondamentale è, quindi, per l'azienda individuare gli impatti che provoca, ma anche quelli che contribuisce a provocare e che sono direttamente correlati alle sue attività, ai suoi prodotti o servizi attraverso un rapporto commerciale. In tale contesto, l'azienda virtuosa è quella che evidenzia tali impatti e ne identifica le strategie per evitare, mitigare, porre rimedio agli effetti negativi o migliorare ulteriormente quelli positivi.

La società sta considerando di dar corso ad iniziative per l'adattamento ai cambiamenti climatici.

Energia

GRI 302-1

Il consumo energetico per l'azienda, associato alle forme di razionalizzazione, rappresenta un parametro fondamentale per descrivere l'impatto che questa ha non solo in termini di efficienza, ma anche di ricadute sull'ambiente. Il sistema di monitoraggio in termini di energia utilizzata/distribuita/risparmiata consente all'azienda di identificare le aree nelle quali è maggiormente necessario intervenire per una migliore razionalizzazione delle risorse, nell'ottica di una sempre miglior strategia per il suo efficientamento.

L'energia elettrica consumata nelle sedi aziendali di proprietà e in affitto nell'ultimo periodo di rendicontazione di bilancio (es. 1 gennaio – 31 dicembre) è pari a 200 kWh.



200 kWh energia consumata in un anno

Il valore dell'energia utilizzata dall'impresa derivante da fonti fossili è pari a 55%.

Rifiuti

GRI 306-2

Nel contesto dei GRI Standards, la dimensione ambientale della sostenibilità riguarda gli impatti di un'organizzazione sui sistemi naturali viventi e non viventi, compresi il terreno, l'aria, l'acqua e gli ecosistemi. In questo contesto si innesta il tema dei rifiuti che possono essere generati dalle attività proprie dell'organizzazione, ma possono essere anche generati da soggetti a monte e a valle nella catena del valore dell'organizzazione.

I rifiuti, quindi, possono avere impatti negativi significativi sull'ambiente e sulla salute umana se gestiti in maniera inadeguata.

Il totale di rifiuti aziendali prodotti nell'ultimo anno di rendicontazione (es. 1 gennaio – 31 dicembre) è pari a 10 ton.

L'azienda, nelle sue sedi, differenzia:

- materiale informatico;
- plastica;
- carta.





People



Occupazione

GRI 2-7 • GRI 2-25 • GRI 2-29 • GRI 3-3 • GRI 401-2 • GRI 402 • GRI 403-9 • GRI 405-1 • GRI 406-1 • GRI 408-1 • GRI 409-1 • GRI 412-1

Fondamentale è comprendere l'approccio dell'organizzazione all'impiego e alla creazione di posti di lavoro, nonché all'assunzione, selezione e retention del personale, nonché a pratiche connesse, ivi comprese le condizioni di lavoro che essa offre.

La stabilità del proprio organico dal punto di vista contrattuale, collegata a politiche di welfare interne, costituiscono elemento fondante affinché l'organizzazione possa garantire performance elevate in tema di produttività.

Un ambiente di lavoro adeguato, che favorisca l'inclusione sociale e l'equilibrio tra vita professionale e privata dei dipendenti, valorizzi la diversità e offra pari opportunità, accompagnato da strumenti di welfare, migliora le performance dell'impresa e rafforza la capacità di adattamento dell'organizzazione a eventi di carattere straordinario.

È presente una policy/procedura per consultazioni regolari con i principali stakeholders/portatori di interesse, in particolare con i lavoratori.

L'azienda misura la soddisfazione dei dipendenti con un sondaggio periodico e regolare.

L'azienda ha adottato e reso pubbliche sul proprio sito web policy e procedure relativamente:

- al tema del rispetto dei diritti umani (lavoro minorile, forzato od obbligatorio);
- ai temi dell'equità, diversità ed inclusione (temi che coprono la questione della discriminazione basata su genere, razza, religione, sesso o orientamento sessuale).

Il numero di dipendenti donne, stagiste/tirocinti e lavoratrici autonome per categoria professionale:

Quadri	5
Impiegati	4

Il numero di dipendenti uomini, stagisti/tirocinti e lavoratori autonomi per categoria professionale:

Dirigenti	3
Impiegati	2

La percentuale sul totale dipendenti per tipologia contrattuale:

Tempo Indeterminato	100
---------------------	-----

Il numero di infortuni accorsi negli ultimi 5 anni è stato minore di 3.

Le ore lavorate nel corso dell'ultimo periodo di rendicontazione di bilancio (es. 1 gennaio – 31 dicembre) da tutti i lavoratori dipendenti sono 19.849.



19.849 ore di lavoro di tutti i dipendenti in un anno

L'azienda in ottica di welfare aziendale:

- fornisce agevolazioni per famiglie (asilo/summer camp/borse di studio);
- acconsente alla flessibilità oraria/smart working;
- assegna premi di produttività;
- fornisce convenzioni con realtà del territorio (buoni carburante/buoni spesa/sconti).

L'azienda offre incentivi ai dipendenti che utilizzano i mezzi pubblici o i veicoli ecologici per raggiungere il luogo di lavoro.

Formazione

GRI 2-29 • GRI 205-2 • GRI 308-2 • GRI 403-5 • GRI 403-7 • GRI 404-2 • GRI 412-2 • GRI 414-2

Lo sviluppo e il mantenimento delle professionalità e delle competenze sono condizioni che permettono alle imprese di poter perseguire i propri obiettivi strategici di creazione di valore all'organizzazione.

Esiste un programma per l'adeguata formazione in merito al Codice Etico, rivolto a dipendenti, consulenti e fornitori.

Le principali tematiche oggetto della formazione erogata nel corso dell'ultimo periodo di rendicontazione di bilancio (es. 1 gennaio – 31 dicembre) hanno interessato l'ambito:

- dello sviluppo sostenibile (nuovo paradigma e Agenda 2030 dell'ONU, principali obiettivi ambientali, sociali ed economici);
- della Privacy (es.GDPR);
- della lotta alla corruzione;
- della salute;
- della sicurezza sul lavoro.







Network e Territorio



Rapporti con la clientela

GRI 2-29 • GRI 418

In tema di rapporti con la clientela, è di grande importanza come l'azienda consideri gli impatti sulla salute e sicurezza dei propri clienti, a partire dai prodotti e servizi che essa realizza e come questi impatti vengano valutati nelle diverse fasi del ciclo di vita della propria attività, dallo sviluppo del concept del prodotto, alla fase di ricerca e sviluppo ed eventuale successiva certificazione. Lo stesso impatto va ricercato nelle fasi di realizzazione, quindi di fabbricazione e produzione, ma anche nel marketing, fino alla fornitura, all'utilizzo e all'attenzione che l'azienda pone successivamente, comprendendo una fase di supporto post vendita fino al ciclo di fine vita del prodotto o servizio.

In questa logica, diventano quindi rilevanti le iniziative intraprese dall'organizzazione per affrontare il tema della sicurezza durante l'intero ciclo di vita di un prodotto o di un servizio e le valutazioni che attengono a questa tematica, ivi compresa la sempre più importante privacy e sicurezza dei dati.

L'azienda ha una policy/procedura sulla Privacy e Sicurezza dei dati.

È presente una policy/procedura per consultazioni regolari con i principali stakeholders/portatori di interesse, in particolare con i consumatori e i clienti.

Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati

GRI 203-1

La dimensione economica della sostenibilità riguarda gli impatti di un'organizzazione sulle condizioni economiche degli stakeholder. Riguarda anche gli impatti di un'organizzazione sui sistemi economici a livello locale, nazionale e globale.

L'impatto economico può essere definito come un cambiamento nel potenziale produttivo dell'economia, che ha un'influenza sul benessere di una comunità o degli stakeholder, nonché sulle prospettive di sviluppo a lungo termine.

Quando si parla di impatti economici indiretti, si fa riferimento alle conseguenze delle transazioni finanziarie e del flusso di denaro tra un'organizzazione ed i suoi stakeholder e sono particolarmente importanti se valutati in relazione al miglioramento delle condizioni degli stakeholder, non solo direttamente legate alle attività proprie della società, ma connesse agli impatti ulteriori che queste possono avere.

Gli investimenti effettuati dalla società rispondono ad obiettivi nazionali ed internazionali in materia di sviluppo sostenibile. Gli investimenti, l'innovazione, lo sviluppo delle tecnologie e la ricerca della qualità rappresentano elementi fondamentali per le strategie economiche, poiché creano un vero e proprio effetto moltiplicatore a beneficio di un'ampia platea di soggetti.

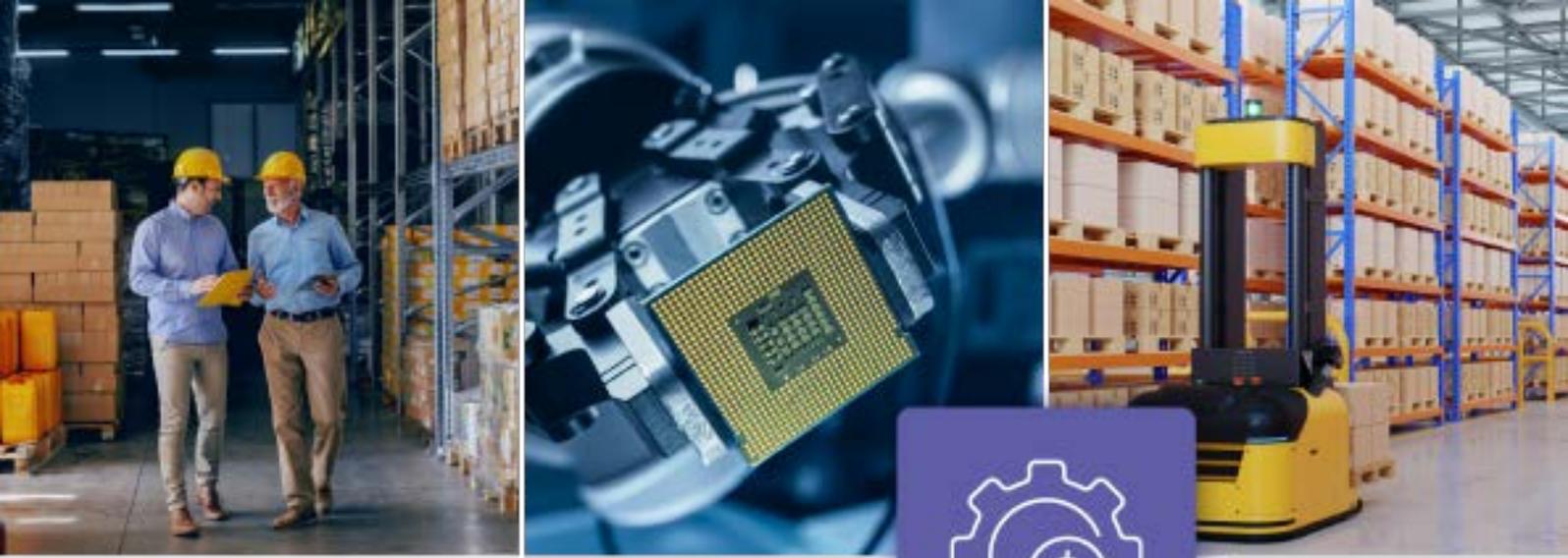
La società effettua donazioni, sponsorizzazioni e liberalità a vantaggio della comunità della zona in cui opera.





Modello di Business e Innovazione





Fornitori e pratiche di approvvigionamento

GRI 2-22 • GRI 2-25 • GRI 2-27 • GRI 204-1 • GRI 308-1 • GRI 412-1 • GRI 414-1 • GRI 419-01

Nell'ambito dei rapporti che l'organizzazione intrattiene con i propri fornitori, un capitolo estremamente importante riguarda la loro valutazione ambientale, con ciò intesi gli impegni che i fornitori assumono in termini di sostenibilità e comportamenti coerenti con tali tematiche.

Nell'ottica di un miglioramento costante degli impatti e della mitigazione di quelli negativi, l'organizzazione è portata sempre più a valutare i comportamenti compliant dei fornitori in termini di impatti sociali, economici ed ambientali poiché tali impatti si riflettono direttamente ed indirettamente sulla catena del valore della società stessa.

Da un lato, quindi, l'organizzazione è portata al monitoraggio del comportamento dei fornitori e, dall'altro, alla definizione di strategie ed azioni per limitare la portata di quelli che hanno impatti negativi.

L'azienda ha rivisto la propria strategia per cogliere le opportunità del nuovo modello di sviluppo incentrato sulla sostenibilità: in particolare, ha implementato una modifica al catalogo prodotti.

La società è in possesso della certificazione ISO 9001 (Sistema di gestione della Qualità).



ISO 9001 Sistema di gestione della qualità

L'impresa prevede una valutazione dei fornitori sugli ambiti ESG, in particolare:

- sul possesso di certificazioni ambientali;
- sul possesso di certificazioni sociali (in ambito salute e sicurezza);
- sulla loro vicinanza geografica.

La policy sul rispetto dei diritti umani, è stata estesa anche alla catena di approvvigionamento (supply chain).





Leadership e Governance





Governance

GRI 201-2

La struttura di governo dell'organizzazione, la composizione, le conoscenze ed i ruoli sono importanti per comprendere come la gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente e le persone, compreso l'impatto sui loro diritti umani, sia integrata nella strategia e nelle operazioni dell'organizzazione, sottolineando altresì quanto la società stessa sia "attrezzata" per supervisionare la gestione degli impatti.

L'azienda è assicurata contro i rischi fisici.

Etica professionale

GRI 2-22 • GRI 2-25 • GRI 2-27 • GRI 201-2 • GRI 419

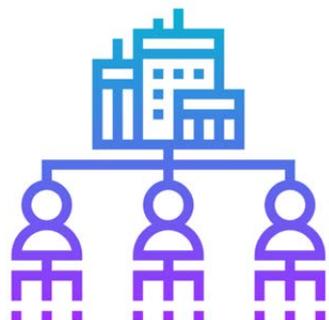
Gli impegni politici dell'organizzazione devono essere rivolti ad una condotta aziendale responsabile, incluso l'impegno a rispettare i diritti umani.

Questi impegni costituiscono i valori, i principi e le norme di comportamento dell'azienda e la mission integrata all'interno degli obiettivi economici. I diritti umani sanciti dalle norme nazionali ed internazionali, associati alle azioni dell'organizzazione per prevenire o mitigare potenziali impatti negativi per ogni tema materiale sono il reticolo attraverso il quale le attività dell'azienda devono transitare, ritenendo l'impegno politico come parte integrante della strategia aziendale.

È quindi opportuno per l'azienda individuare i propri fattori di rischio e dotarsi di strumenti strategici per affrontarli.

L'azienda ha rivisto la propria strategia per cogliere le opportunità del nuovo modello di sviluppo incentrato sulla sostenibilità, in particolare:

- ha implementato un processo di valutazione degli impatti ESG;
- ha incaricato una figura dedicata alla sostenibilità;
- ha implementato un cambio di modello organizzativo.



Implementato cambio di modello organizzativo

La società ha svolto un'analisi dei propri impatti di sostenibilità sui fattori E ed S, attraverso la redazione del report di sostenibilità dal 2022.

In una scala da 1 a 10, l'accuratezza dell'analisi degli impatti di sostenibilità sui fattori E ed S è pari a 7.

L'azienda ha svolto un'analisi dei rischi derivanti dai fattori E ed S.

L'azienda si è dotata di un Codice di condotta.

Compliance normativa

GRI 2-16 • GRI 2-22 • GRI 2-26 • GRI 2-27 • GRI 3-2 • GRI 307 • GRI 419

La compliance di un'organizzazione indica la capacità degli organi direttivi di garantire che le operazioni siano conformi a determinati parametri di performance o a standard universalmente riconosciuti. In questo contesto, l'ottenimento di certificazioni che attestino l'elevato grado di conformità dell'attività, settore o procedura aziendale, diventano garanzia agli occhi degli stakeholder e dei soggetti direttamente od indirettamente coinvolti dalla catena di valore dell'azienda, nell'ottica della riduzione o mitigazione degli impatti negativi su particolari tematiche legate alla sostenibilità, così in ambito sociale, ambientale ed economico.

L'impresa pubblica i propri risultati relativamente alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica all'interno di un apposito report.

L'azienda aderisce a una o più iniziative/protocolli, framework e standard internazionali, come il GRI.

È presente una figura all'interno dell'azienda che riceve evidenze negative rispetto ad eventuali illeciti, violazioni di leggi o reati durante la propria attività (es. Whistleblowing).



Il Codice Etico aziendale

L'impresa si è dotata di un Codice etico.

L'azienda si è dotata di un Modello di Organizzazione e Gestione (MOG D. Lgs. 231/2001).



Le azioni consigliate



Business e governance aziendale

- Rafforzare i presidi di Governance.
- Rafforzare la propria strategia per cogliere le opportunità del modello di sviluppo sostenibile.



Acqua, energia e rifiuti

- Limitare la quota di energia consumata derivante da fonti fossili.
- Implementare iniziative tese alla riduzione del proprio impatto ambientale.
- Valutare di implementare la raccolta differenziata anche per altri materiali.
- Implementare iniziative, misure o azioni per limitare l'impatto del cambiamento climatico.

Certificazioni Ambientali

- Adottare la certificazione ISO 14001 sulla gestione ambientale.
- Adottare la certificazione ISO 50001 sui sistemi di gestione dell'energia.



Gestione del personale, Certificazioni e Normative

- Adottare le certificazioni ISO 45001 relativamente alla gestione sicurezza e salute lavoratori.
- Rafforzare le consultazioni regolari con i principali stakeholder.
- Ampliare le tematiche oggetto di formazione includendo, ad esempio, tematiche ambientali.
- Ampliare le tematiche oggetto di formazione includendo, ad esempio, la circular economy.



Certificazioni normative

- Adottare la certificazione certificazione ISO 37001 sul sistema gestione per la prevenzione della corruzione.



Rapporto con gli Stakeholder e con il Territorio

- Svolgere progetti nelle scuole o nella comunità su tematiche inerenti alla sostenibilità.

Indice dei GRI

GRI Standard		Titolo del Gri	Capitolo/paragrafo	Pagina
GRI 2: General Disclosure 2021	2-1	Dettagli organizzativi	Profilo dell'organizzazione	5
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Profilo dell'organizzazione	5
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Informazioni di rendicontazione	9
	2-4	Revisione delle informazioni	Informazioni di rendicontazione	9
	2-5	Assurance esterna	Informazioni di rendicontazione	9
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Profilo dell'organizzazione	5
	2-7	Dipendenti	Occupazione	24
	2-16	Comunicazione delle criticità	Compliance normativa	40
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Gestione degli impatti ambientali	20
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Fornitori e pratiche di approvvigionamento	34
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Etica professionale	38
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Compliance normativa	40
	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Gestione degli impatti ambientali	20
	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Occupazione	24
	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Fornitori e pratiche di approvvigionamento	34
	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Etica professionale	38
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Compliance normativa	40
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Fornitori e pratiche di approvvigionamento	34
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Etica professionale	38
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Compliance normativa	40
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Occupazione	24

GRI Standard		Titolo del Gri	Capitolo/paragrafo	Pagina
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Formazione	26
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Rapporti con la clientela	30
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Informazioni di rendicontazione	14
GRI 3: Material Topics 2021	3-2	Elenco di argomenti materiali	Compliance normativa	40
	3-3	Gestione dei temi materiali	Occupazione	24
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	Governance	38
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	Etica professionale	38
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	31
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Fornitori e pratiche di approvvigionamento	34
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Formazione	23
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Energia	20
GRI 306: Rifiuti 2020	306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Rifiuti	21
GRI 307: Compliance ambientale 2016	307		Compliance normativa	40
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Fornitori e pratiche di approvvigionamento	34
	308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	Formazione	26
GRI 401: Occupazione 2016	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Occupazione	24
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016	402		Occupazione	24
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Formazione	26

GRI Standard		Titolo del Gri	Capitolo/paragrafo	Pagina
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Formazione	26
	403-9	Infortuni sul lavoro	Occupazione	24
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Formazione	26
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Occupazione	24
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Occupazione	24
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1	Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Occupazione	24
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatori 2016	409-1	Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Occupazione	24
GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani 2016	412-1	Attività oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani e valutazioni d'impatto	Occupazione	24
	412-1	Attività oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani e valutazioni d'impatto	Fornitori e pratiche di approvvigionamento	34
	412-2	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure sui diritti umani	Formazione	26
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	Fornitori e pratiche di approvvigionamento	34
	414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	Formazione	26
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418		Rapporti con la clientela	30
GRI 419: Compliance socioeconomica 2016	419		Compliance normativa	40
	419	GRI 419: Compliance socioeconomica 2016	Etica professionale	38
	419-01	GRI Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Fornitori e pratiche di approvvigionamento	34



CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA

Via Ottavio Revel, 16

eva.bianco@customerexperienceitalia.it

