



Bilancio di sostenibilità

2

0

2

3

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

## SOMMARIO

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ.....	1
LETTERA AGLI STAKEHOLDER.....	3
PREMESSA METODOLOGICA.....	4
1.IL PROFILO DELL'AZIENDA .....	5
1.1 Mission .....	5
1.2 La nostra storia .....	6
1.3 Il modello di business.....	7
1.4 Il valore economico .....	9
2. IL NOSTRO IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ.....	10
2.1 Analisi di materialità.....	10
2.2 Matrice di materialità.....	13
3. GOVERNANCE .....	15
Nessun episodio di discriminazione o molestia.....	15
Gestione responsabile della supply chain.....	16
Gestione dei clienti e partner .....	16
Cybersecurity e privacy .....	16
3.1 La struttura della governance .....	17
3.2 Etica, qualità e integrità del business .....	17
3.3 Gestione responsabile della supply chain.....	18
3.4 Gestione dei clienti e partner .....	22
3.5 Cybersecurity e privacy .....	24
4. LA TUTELA DELL'AMBIENTE .....	26
4.1 Prodotti e servizi green .....	27
4.2 Consumi energetici .....	28
4.3 Gestione dei rifiuti .....	30
5. LE RISORSE UMANE .....	32
5.1 Composizione dell'organico.....	33
5.2 Diversità, inclusione e benessere.....	34

5.3 Conciliazione vita lavoro .....	36
5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori .....	39
6. I RAPPORTI CON LA COMUNITA' .....	40
6.1 Creazione di valore per la comunità locale e coinvolgimento del non profit .....	40
6.2 Progetti sostenuti in ambito sociale .....	41
6.3 Progetti sostenuti in ambito sportivo .....	41
7. PROSSIMI PASSI .....	43
8. NOTA METODOLOGICA .....	45
8.1 GRI content index .....	45



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Con grande piacere e soddisfazione Ci.erre Ufficio presenta il primo Bilancio di sostenibilità relativo all'anno 2023. Un importante traguardo, generato dall'impegno profuso nell'investire e nel valorizzare sempre di più un modello di business sostenibile.

Il documento realizzato si fonda sugli indicatori di sostenibilità definiti dal Global Reporting Initiative e si pone come fine quello di condividere con tutti i nostri stakeholder (i nostri dipendenti, le loro famiglie, i fornitori, i clienti, gli enti pubblici e il Terzo Settore nonché la comunità locale in generale) i nostri obiettivi, i nostri valori, gli impatti positivi e negativi, i risultati raggiunti e quelli da raggiungere, gli interventi fatti e quelli da migliorare e implementare.

Il nostro primo Bilancio si pone l'intento di descrivere come abbiamo integrato nelle nostre attività le tematiche ESG, andando costantemente ad utilizzare criteri ambientali, sociali e di governance nel costruire e valutare i nostri prodotti, con una sempre maggior attenzione alle esigenze di sostenibilità dei nostri interlocutori. Sostenibilità per Ci.erre Ufficio, infatti, si traduce in primo luogo nell'attenzione alle persone e alla comunità e dunque nella necessità, attraverso la nostra attività, di contribuire alla crescita e al benessere del nostro contesto di riferimento.

Ci siamo impegnati a porci obiettivi e a migliorarci su tutti i livelli di sostenibilità, in particolare citiamo con orgoglio i risultati ottenuti nell'ambito della sostenibilità ambientale. Grazie alla promozione di prodotti e servizi green, l'azienda ha sostenuto la riduzione del consumo energetico e delle emissioni di CO<sub>2</sub>, diminuendo anche il materiale di scarto destinato allo smaltimento. Inoltre, l'investimento in una mobilità aziendale sostenibile, con l'adozione di veicoli elettrici e l'installazione di stazioni di ricarica, ha ulteriormente ridotto la nostra impronta di carbonio. L'impianto fotovoltaico aziendale, coprendo fino al 50% del fabbisogno energetico con energia rinnovabile, ha consentito una significativa diminuzione delle emissioni e della dipendenza da fonti energetiche tradizionali.

Il nostro auspicio è che questo Bilancio sia un primo passo utile a promuovere una sempre migliore gestione dei processi interni, dalla pianificazione delle attività, alla rendicontazione, alla valutazione dei risultati, verso un governo sempre più preciso e pertinente rispetto ai nostri valori e obiettivi.

Con questo sguardo guardiamo al futuro, sguardo che ci auguriamo di condividere con chi si accinge alla lettura del documento.



**Roberto Caronni**  
Titolare Ci.erre Ufficio

# PREMESSA METODOLOGICA

## Modello di rendicontazione:

Questo Bilancio di Sostenibilità alla sua prima edizione rende conto delle attività svolte nel corso del 2023 da Ci.erre Ufficio. Il Documento è stato sviluppato su base volontaria, al fine di condividere con gli stakeholder di riferimento e con la nostra comunità l'impegno e la dedizione profusi dall'Azienda in materia di sostenibilità, in tutte le sue sfaccettature ambientali, economici e sociali.

Il Documento rendiconta i risultati conseguiti nell'esercizio 2023, includendo i fatti di rilievo intervenuti dal 01.01.2023 al 31.12.2023. Descrive i progetti realizzati, gli aspetti di innovazione introdotti, i rischi associati, l'approccio e le politiche adottate in tema di sostenibilità.

Per la definizione dei contenuti del Rapporto di Sostenibilità sono state usate come riferimento le informative del Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards del 2021 (GRI Standard 2021), delineate dal Global Reporting Initiative (GRI); la scelta è ricaduta su una rendicontazione fondata su questi Standard che risultano i più diffusi nonché i più riconosciuti a livello internazionale. Nel capitolo dedicato in appendice (Nota Metodologica) sono state inserite tutte le informative GRI sviscerate nel Documento.

## Processo di rendicontazione:

A partire dalle tematiche ESG identificate dai GRI Standard è stata realizzata un'analisi di materialità, orientata a identificare i temi materiali rilevanti per Ci.erre Ufficio, che ha visto coinvolti i principali stakeholder dell'Organizzazione (dipendenti, fornitori, clienti). Lo strumento utilizzato per la rilevazione delle informazioni è una survey che ha consentito di raccogliere in modo sistematico e strutturato i dati necessari.

A partire dall'analisi di materialità effettuata, abbiamo individuato sedici temi materiali, aggiornati nel corso dell'anno, che maggiormente rispecchiano l'impegno dell'azienda in materia ESG e che riguardano l'ambiente, il personale, il sociale, la corruzione attiva e passiva, la governance sostenibile e la cybersecurity e privacy.

Le informazioni contenute nel presente Bilancio di Sostenibilità rispondono ai principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità, come richiesto dalla normativa di riferimento e dagli Standard GRI. Tutte le informazioni riportate nel Documento sono supportate da riscontri presenti negli archivi cartacei e informatici dell'Azienda.

Il processo di rendicontazione è stato realizzato con il supporto della società di consulenza iRaise srl, in collaborazione con il Titolare, CEO e le figure responsabili dei servizi dell'Azienda.

## Revisione delle informazioni:

Il report di sostenibilità non è stato sottoposto a verifiche esterne. Per richiedere informazioni o fornire osservazioni sul Bilancio: contatto di riferimento Emma Caronni [emma.caronni@cierre.it](mailto:emma.caronni@cierre.it).

Il presente documento è stato pubblicato in data 12/12/2024

Sito internet: [www.cierre.it](http://www.cierre.it)

# 1. IL PROFILO DELL'AZIENDA

## 1.1 MISSION

Dal 1983 offriamo soluzioni e servizi nel settore **stampa, informatico e arredo ufficio** su tutto il territorio nazionale e con maggiore capillarità in Lombardia.

Siamo da decenni leader nel nostro settore, per la capacità di offrire ad ogni tipo di Cliente **soddisfazione, affidabilità e risposte precise, rapide ed efficienti**.

Siamo in grado di offrire alla nostra clientela **soluzioni complete**, anche complesse, con la formula "chiavi in mano", assumendoci la responsabilità di tutte le fasi di un progetto che va dalla definizione della proposta, al dimensionamento dei dispositivi necessari, all'acquisizione e installazione delle componenti hardware e software, fino all'offerta dei contratti per l'assistenza e/o gestione della soluzione installata.

### La nostra continua attenzione alle tecnologie future

Oggi come domani condividiamo con il cliente solo il meglio, sempre nel rispetto dell'ambiente con le corrette scelte ecosostenibili. Il rispetto dell'ambiente è un'esigenza sempre più condivisa tra le realtà aziendali ed anche come Ci.erre Ufficio siamo sensibile al tema dell'ecologia e dell'ecosostenibilità per costruire un **futuro migliore**.

Oltre a produrre l'energia necessaria per tutte le attività operative grazie all'impianto fotovoltaico che ci permette di alimentare interamente la sede, il nostro impegno si estende anche nei confronti dei nostri clienti, per cui siamo alla continua ricerca di soluzioni per l'ufficio ecosostenibili da proporre loro per la tutela dell'ambiente.

In questi 40 anni di attività abbiamo sempre fatto dell'attenzione verso il cliente e dell'assistenza tecnica i nostri punti di forza, ampliando il nostro organico fino a raggiungere la quota di 20 tecnici esperti e specializzati, in grado di fornire assistenza per tutti i nostri servizi e prodotti.

### I NOSTRI NUMERI



2.000

POSTAZIONI DI LAVORO  
INFORMATICHE  
INSTALLATE ALL'ANNO



300 M

PAGINE STAMPATE  
OGNI ANNO DAI  
NOSTRI CLIENTI



7.000

POSTAZIONI DI  
LAVORO GESTITE

## 1.2 LA NOSTRA STORIA

La nostra storia inizia negli anni '70 quando Roberto Caronni, un giovane perito elettrotecnico, muove i primi passi **nel settore delle stampanti e delle macchine per scrivere**. In un periodo in cui il settore office e la digitalizzazione erano ancora in fase embrionale, egli acquisisce competenze fondamentali che avrebbero posto le basi per la sua futura carriera imprenditoriale.

Nel 1983, forte dell'esperienza accumulata, Caronni fonda Ci.Erre Ufficio a Camerlata. L'avventura inizia con un piccolo team di quattro dipendenti ma **la crescita è rapida e costante**. Nel 1995, per far fronte all'espansione della clientela e delle attività, ci trasferiamo a Capiago Intimiano, dove ci dotiamo di uffici più ampi e di un magazzino più capiente, permettendo così un incremento significativo dell'organico.

Fin da subito, ci connotiamo come impresa multibrand vendendo più marchi per offrire una vasta gamma di prodotti e soluzioni alla nostra clientela.

Nel 2009, ampliamo il nostro raggio d'azione, investendo nel settore dell'**arredamento per ufficio**, dimostrando una capacità continua di diversificazione. Nel 2015, con un occhio di riguardo alla sostenibilità, ci trasferiamo in una nuova **sede green** a Senna Comasco, dotata di pannelli solari e una flotta aziendale completamente elettrica, mantenendo al contempo il parco macchine costantemente aggiornato.

Il 2018 segna un'ulteriore **espansione dell'organico e l'ingresso in nuovi mercati**. La gamma di prodotti si amplia, includendo nuove macchine per la stampa di produzione.

Nel 2019, abbiamo deciso di potenziare il nostro business implementando un nuovo settore dedicato alla **vendita di carta a livello industriale**, trasformando radicalmente il nostro modello operativo in questo ambito. Per supportare questa espansione, abbiamo dedicato un capannone esclusivamente allo stoccaggio e alla gestione della carta. Abbiamo investito in **mezzi dedicati** per la logistica, garantendo una distribuzione efficiente e puntuale ai nostri clienti. Oltre alle infrastrutture, abbiamo rafforzato il nostro organico assumendo **personale specializzato** per la gestione e la movimentazione del materiale. Un elemento chiave del nostro successo è stato lo sviluppo di **rapporti diretti con le cartiere**, che ci ha permesso di acquistare carta **direttamente alla fonte**, eliminando intermediari. La gestione della vendita di carta è stata così completamente industrializzata, portandoci a operare con un'efficienza maggiore e a consolidare la nostra posizione nel settore.

Per rispondere alle esigenze di assistenza della clientela svizzera, è stata inoltre aperta una sede operativa distaccata in Canton Ticino.

Nel 2020, durante l'emergenza COVID-19, affianchiamo senza sosta le imprese in difficoltà. Nonostante la crisi globale, riusciamo a mantenere stabile il fatturato, grazie all'adattamento rapido alle nuove esigenze del mercato. La richiesta di dispositivi tecnologici, come PC portatili e infrastrutture di rete aziendali, cresce infatti in modo esponenziale per sostenere il passaggio allo smart working. Per rispondere a queste esigenze importiamo attrezzature da svariati Paesi esteri, dove la disponibilità è più ampia. Dimostriamo ancora una volta la nostra capacità di innovazione adottando la tecnologia delle **macchine UV**, in grado di stampare su una varietà di supporti, dai tessuti

al legno, consolidando così la nostra posizione di leader nell'innovazione e nell'adattamento alle nuove sfide del mercato.

Nel biennio **2021-2022**, ci siamo affermati come un partner strategico per le imprese che desiderano beneficiare delle opportunità offerte dagli incentivi **Industria 4.0**. In qualità di fornitore specializzato, abbiamo supportato numerose aziende nell'implementazione di tecnologie innovative e avanzate, garantendo installazioni efficienti e pienamente conformi alle normative legate all'agevolazione fiscale dedicata all'Industria 4.0.

Nel 2023, continua il nostro percorso di crescita e riorganizzazione interna, potenziando l'organico e implementando le infrastrutture esistenti. Tra le novità più rilevanti figura l'introduzione di **macchine UV di ultima generazione**, capaci di stampare su una vasta gamma di materiali. Con l'obiettivo di potenziare l'efficienza dei processi logistici e ridurre l'impatto ambientale, abbiamo attivato una partnership con un **polo robotizzato** a Bergamo per la spedizione di tutti i consumabili, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità aziendale.

## 1.3 IL MODELLO DI BUSINESS

Il nostro modello di business si basa su un approccio integrato e diversificato, volto a fornire soluzioni complete per le esigenze aziendali, con un focus particolare sull'ottimizzazione dei processi, la personalizzazione dei servizi e la sostenibilità.

La nostra proposta si articola su quattro ambiti principali: stampa, carta, informatica, arredo e interattività.

### STAMPA

Offriamo una vasta gamma di stampanti e multifunzione, progettate per soddisfare le diverse esigenze di uffici di tutte le dimensioni, dai piccoli studi professionali alle grandi aziende. Le soluzioni proposte mirano a ottimizzare i costi di stampa e la gestione del parco macchine, con un'attenzione particolare alla riduzione dei consumi di carta e materiali.

Per le esigenze di stampa ad alti volumi, selezioniamo dispositivi ad alta velocità e alta qualità, inclusi sistemi per stampe large format e a modulo continuo, ideali per i centri stampa aziendali e le arti grafiche. Ci occupiamo anche della fornitura di materiali di consumo, come toner e cartucce, garantendo l'uso di ricambi di alta qualità e un servizio di assistenza clienti completo.

### CARTA

Offriamo un'ampia selezione di prodotti in carta per soddisfare ogni esigenza di stampa dei nostri clienti. La nostra gamma comprende carta per la stampa digitale, carta naturale uso umano, cartoncini, carta adesiva ed etichette pretagliate, carte speciali patinate, per affissioni, perlescenti, per coprire tutte le esigenze di stampa dei nostri clienti. Inoltre, mettiamo a disposizione un ampio ventaglio di supporti per la stampa, capaci di coprire tutte le esigenze di chi cerca soluzioni affidabili e di alta qualità per la stampa professionale.

### INFORMATICA



Forniamo soluzioni informatiche avanzate, adattabili a uffici di qualsiasi dimensione, dalle piccole imprese alle grandi organizzazioni. Offriamo computer personalizzabili per garantire la massima efficienza e il miglior rapporto qualità/prezzo, insieme a un servizio di consulenza e assistenza che copre l'intero ciclo di vita dei prodotti, dalla scelta all'installazione e alla manutenzione. Le soluzioni server e di archiviazione sono progettate per ottimizzare la gestione dei dati aziendali, con opzioni personalizzate per ogni esigenza.

Progettiamo e implementiamo anche reti informatiche aziendali complesse, garantendo l'uso delle migliori tecnologie di interconnessione e un servizio di cablaggio professionale eseguito da tecnici certificati. Per lo sviluppo web, offriamo soluzioni su misura per la realizzazione di siti web efficienti e altamente visibili online, con design responsive e aggiornamenti costanti.

## ARREDO E INTERATTIVITÀ

Progettiamo soluzioni d'arredo personalizzate per uffici, concentrandoci sulla creazione di ambienti di lavoro ottimizzati e comunicativi. Ogni progetto è sviluppato dopo un'accurata analisi delle esigenze del cliente e un sopralluogo, permettendo di scegliere tra mobili per ufficio, pareti attrezzate, divisorie, sedute e accessori per creare spazi funzionali e moderni. Gestiamo tutte le fasi, dalla progettazione alla consegna e installazione, con personale altamente qualificato.

Per la collaborazione interattiva, offriamo soluzioni avanzate come proiettori interattivi e LIM, adatti a conferenze, lezioni e riunioni aziendali, con funzioni di connessione wireless e condivisione dello schermo. Inoltre, forniamo monitor di grande formato e soluzioni di digital signage, ideali per comunicazioni visive d'impatto sia in ambienti interni che esterni, utilizzando tecnologia LED all'avanguardia per immagini realistiche e di alta qualità.

Gli elementi chiave della nostra formula imprenditoriale sono:

- **Consulenza pre e post-vendita:** affianchiamo i clienti in ogni fase, dall'analisi delle necessità alla scelta delle soluzioni più adatte, fino all'installazione e alla manutenzione dei prodotti forniti. Questo approccio aumenta il valore percepito dei servizi e contribuisce alla fidelizzazione dei clienti.
- **Monitoraggio e ottimizzazione:** non ci limitiamo a vendere prodotti, ma offriamo anche un servizio di monitoraggio delle prestazioni delle infrastrutture di stampa, con l'obiettivo di ridurre i costi e ottimizzare i flussi di lavoro attraverso processi digitali. Questo servizio di gestione post-vendita è un differenziatore che crea valore aggiunto per i clienti.
- **Progettazione su misura:** Per le soluzioni d'arredo e interattive, adottiamo un approccio personalizzato, progettando gli spazi in base alle specifiche esigenze del cliente, con un occhio di riguardo per l'evoluzione futura delle necessità aziendali. Questo crea una proposta unica che si distingue dai concorrenti che offrono soluzioni standardizzate.
- **Sostenibilità:** siamo mossi da un forte impegno verso la sostenibilità, evidenziato dalla scelta di una sede green dotata di pannelli solari e una flotta aziendale elettrica. Inoltre, selezioniamo e proponiamo dispositivi eco-compatibili e materiali di consumo a basso impatto ambientale, rispondendo alla crescente domanda di soluzioni sostenibili.
- **Innovazione e aggiornamento continuo:** il nostro modello di business include un costante aggiornamento delle tecnologie offerte, come l'introduzione di macchine UV per la stampa su supporti eterogenei e l'implementazione di soluzioni digitali avanzate per la gestione dei processi aziendali. Questo approccio ci permette di rimanere competitivi e all'avanguardia nel mercato.

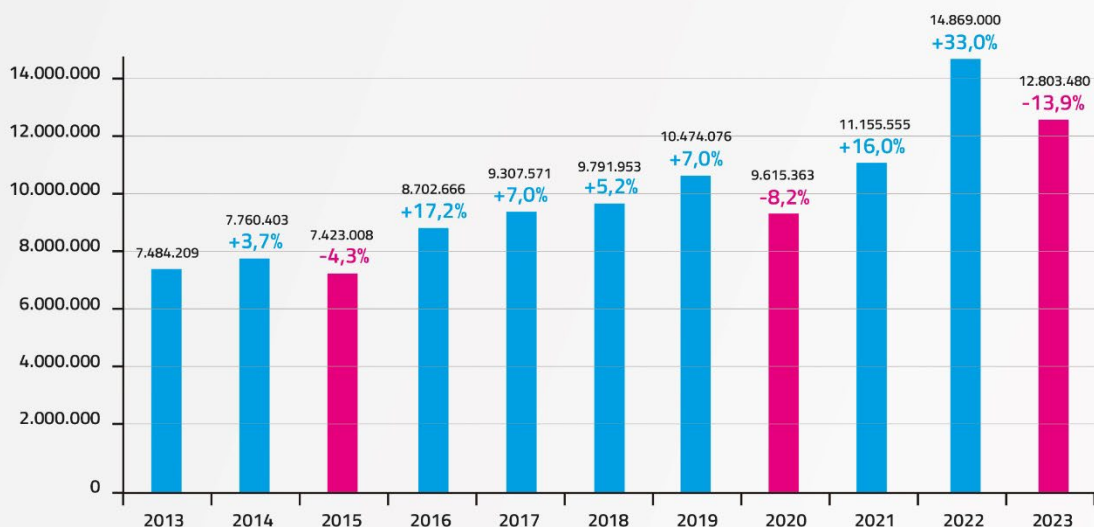
## 1.4 IL VALORE ECONOMICO

Dal 2013, il nostro fatturato è cresciuto in modo consistente, passando da 7.484.209 nel 2013 a un picco di 14.869.000 nel 2022, un incremento che riflette una solida espansione aziendale che ha portato a quasi raddoppiare il fatturato nell'arco di 10 anni.

Nel 2023 i ricavi delle vendite di beni e servizi hanno subito una battuta d'arresto rispetto all'esercizio precedente con decremento di circa 1.765.969 (valore della produzione voce A1 anno 2023 di complessivi euro 12.861.251, anno 2022 di complessivi euro 14.627.220). Tale flessione è stata determinata principalmente dall'effetto conseguente alla riduzione della percentuale riferita al Credito d'imposta per l'acquisto di beni strumentali 4.0 (che nell'anno 2022 ha prodotto un significativo aumento dei ricavi), passata dal 40% dell'anno 2022 al 20% dell'anno 2023. La riduzione delle agevolazioni fiscali ha infatti diminuito l'attrattiva relativa all'acquisto di nuovi beni strumentali.

Nel 2023, abbiamo investito **1.636.092 €** in **costi di personale** riconoscendo l'importanza strategica delle risorse umane e impegnandoci nel valorizzare il contributo fondamentale dei nostri collaboratori. Questo investimento rappresenta una manifestazione tangibile della nostra dedizione nel creare un ambiente di lavoro prospero e stimolante, in cui il valore distribuito ai dipendenti si traduce in crescita e successo condivisi.

### FATTURATO GENERALE



## 2. IL NOSTRO IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

### 2.1 ANALISI DI MATERIALITÀ

Attraverso un percorso di coinvolgimento attivo degli stakeholder e in conformità allo standard GRI Universal Standard 3, abbiamo sviluppato un'analisi di materialità con l'obiettivo di esaminare e valutare strategicamente l'importanza di specifiche tematiche relative agli impatti economici, sociali e ambientali dell'Azienda. Oltre al riferimento al GRI 3, nello sviluppo dell'analisi di materialità è stata considerata la Corporate Sustainability Reporting Directive (2022/2464 del 14 dicembre 2022). Tale direttiva evidenzia come l'identificazione dei temi materiali non può fondarsi meramente su un processo di valutazione interno all'azienda ma deve prevedere il coinvolgimento degli stakeholder e la raccolta dei loro punti di vista circa il tema.

In virtù di ciò, oltre ad un'analisi specifica delle peculiarità e delle caratteristiche del settore di riferimento e delle attività che connotano il business dell'Azienda, si è svolto un approfondimento circa lo scenario esterno a Ci.erre Ufficio al fine di avere una panoramica più ampia sulle priorità e sui temi ESG a livello internazionale oltre che locale. La benchmark analysis, inoltre, ha consentito di affinare ulteriormente l'analisi, identificando i temi prevalenti entro il settore di riferimento.

A fronte di questa prima fotografia e dei temi materiali identificati abbiamo messo in campo un processo orientato a rilevare la prospettiva dei principali stakeholder, interni ed esterni.

Nello specifico, per quanto riguarda il coinvolgimento della comunità aziendale, e dunque dei dipendenti, si è scelto di utilizzare una modalità partecipata, al fine non solo di rilevare il loro punto di vista sulla rilevanza dei temi ma generare anche un'occasione di condivisione e confronto attorno al tema. Nell'arco di una giornata formativa dunque sono stati offerti in primo luogo alcuni riferimenti teorici e metodologici circa il tema della sostenibilità, evidenziando l'importanza che riveste l'investimento su tale ambito per l'Organizzazione, e al contempo raccogliendo contributi e stimoli da parte delle risorse dell'Azienda. Alle stesse risorse è stato successivamente sottoposta una survey finalizzata a rilevare l'importanza attribuita ai temi materiali precedentemente identificati.

Oltre all'attivazione diretta dei dipendenti si è pensato ad un coinvolgimento degli stakeholder esterni come fornitori e clienti, il cui ruolo risulta indispensabile per lo svolgimento ottimale delle nostre attività e il cui contributo è stato essenziale per la rilevazione dei temi rilevanti per gli snodi strategici, siano essi interni che esterni all'Organizzazione. Nello specifico, il processo di engagement dei diversi ruoli esterni all'Azienda ha avuto l'obiettivo da un lato di rilevare lo sguardo degli stessi sui temi materiali rilevanti per Ci.erre Ufficio, dall'altro per incrementare e rafforzare le relazioni e gli scambi con tutti i ruoli rilevanti per l'Organizzazione, anche in un'ottica di sviluppo e innovazione. Entrando nel dettaglio di questo processo di ingaggio, una volta mappati e identificati gli stakeholder chiave, secondo criteri di rilevanza e significatività e considerando l'attenzione riposta dagli stessi al tema della sostenibilità, sono stati creati

dei momenti di confronto costruiti ad hoc a seconda dello stakeholder e del tipo di relazione in corso. Sono stati organizzati diversi incontri di confronto e condivisione, alcuni dei quali si sono svolti durante momenti di audit o riunioni già previste. Nel caso dei clienti, è stata utilizzata anche la fattura come documento per veicolare informazioni sul nostro percorso di sostenibilità, con l'obiettivo di avviare un dialogo e un confronto. Infine, a tutte le figure coinvolte è stato sottoposto il questionario di materialità, per raccogliere un riscontro basato su un riferimento comune e condiviso.

## IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

### DIPENDENTI

mailing  
sito web  
incontro ad hoc  
iniziative formative  
e informative  
survey

### FORNITORI

mailing  
sito web  
incontri ad hoc  
condivisione  
durante incontri  
programmati (es.  
audit)  
survey

### CLIENTI

mailing  
sito web  
incontri ad hoc  
survey

Questo processo ha permesso di identificare i **temi materiali** su cui possiamo intervenire per migliorare il nostro contributo allo sviluppo sostenibile, tenendo conto delle esigenze e della visione degli stakeholder. La determinazione dei temi materiali è avvenuta attraverso un processo di analisi e valutazione degli **Standard di Settore GRI**, identificando il potenziale impatto positivo e negativo generato dall'attività dell'azienda nell'ambito della governance, della comunità aziendale, della comunità locale e dell'ambiente.

I temi ESG analizzati tramite l'analisi di materialità sono i seguenti:

### GOVERNANCE

#### **Integrazione di obiettivi sociali, ambientali e di governance nelle decisioni aziendali.**

*Adattare il modello di business agli obiettivi di sviluppo sostenibile come parte integrante della crescita dell'impresa, fornire formazione ai lavoratori su aspetti sociali e ambientali rilevanti per l'azienda o per la sua missione.*

#### **Etica e integrità del business.**

*Adottare principi e pratiche che garantiscano un processo decisionale etico, trasparente e orientato al rispetto delle norme e alla tutela delle persone.*

**Creare valore economico che contribuisca al benessere e alla crescita** delle persone e delle comunità, favorendo la redistribuzione a: *dipendenti, fornitori, investitori; comunità locale (attraverso tasse, donazioni, investimenti).*

#### **Sostenibilità della catena di fornitura**

*Scelta di fornitori secondo criteri di sostenibilità ambientale, economica e sociale.*

#### **Cybersecurity & privacy.**

*Protezione dei sistemi informativi e dei dati in possesso che consenta di gestire rischi e minacce del mondo digitale.*

#### **Impegno nell'offrire prodotti di qualità.**

*Attraverso: a) creazione di prodotti che rispondano alle richieste dei clienti, affidabilità di prodotto; b) ricerca continua di soluzioni ottimali e innovative per tutte le parti coinvolte; c) disponibilità a individuare possibili ambiti di miglioramento.*

#### **Relazioni con gli stakeholder.**

*Costruire delle relazioni di valore con gli stakeholder (clienti, fornitori, comunità locale) fondate sulla condivisione di valori e sul reciproco impegno nell'offrire prodotti e servizi di qualità.*

### **COMUNITA' AZIENDALE**

#### **Salute e sicurezza sul luogo di lavoro.**

*Adozione di pratiche che offrano un'adeguata conoscenza dei rischi connessi alla propria mansione e che favoriscano una gestione dei processi aziendali che prevenga tali rischi e favorisca condizioni ottimali di lavoro.*

#### **Diversità, inclusione e benessere in azienda.**

*Adozione di principi e pratiche che riducano le disuguaglianze e favoriscano un ambiente di lavoro equo, corretto e rispettoso delle differenze. Promozione di un benessere diffuso in azienda.*

#### **Conciliazione tra vita e lavoro.**

*Individuazione di soluzioni che favoriscano la conciliazione tra esigenze familiari o personali e le esigenze legate al proprio ruolo lavorativo.*

#### **Sviluppo dei talenti.**

*Diffondere una cultura della crescita continua e di valorizzazione delle competenze e delle potenzialità di ciascuno, attraverso attività quali la formazione rivolta a persone che incontrano difficoltà nell'accedere o reinserirsi nel mondo del lavoro.*

#### **Lavoro di squadra e collaborazione interna.**

*Garantire continuità ed efficienza nell'applicazione, sistematizzazione e sviluppo di un modello organizzativo basato sulla collaborazione e sul contributo di ciascuno al miglioramento di processi e policy organizzative funzionali alle persone e alla comunità.*

### **COMUNITA' LOCALE**



**Creazione di valore per la comunità locale.**

*Supporto alla comunità locale attraverso iniziative di responsabilità sociale a favore della cittadinanza, in particolare dei più fragili e a favore della conservazione dell'ambiente.*

**Coinvolgimento del non profit.**

*Creazione di collaborazioni con il privato sociale per la realizzazione di iniziative e progetti specifici per il benessere e la qualità della vita delle persone.*

**AMBIENTE****Sostenibilità dei materiali.**

*Promuovere una cultura del consumo responsabile che, attraverso campagne di comunicazione dedicate e sviluppo di linee di prodotto, favorisca l'adozione di comportamenti sostenibili.*

**Energia e smaltimento rifiuti.**

*Mitigare gli impatti negativi dovuti a consumo energetico, smaltimento rifiuti, spostamenti da e verso il luogo di lavoro.*

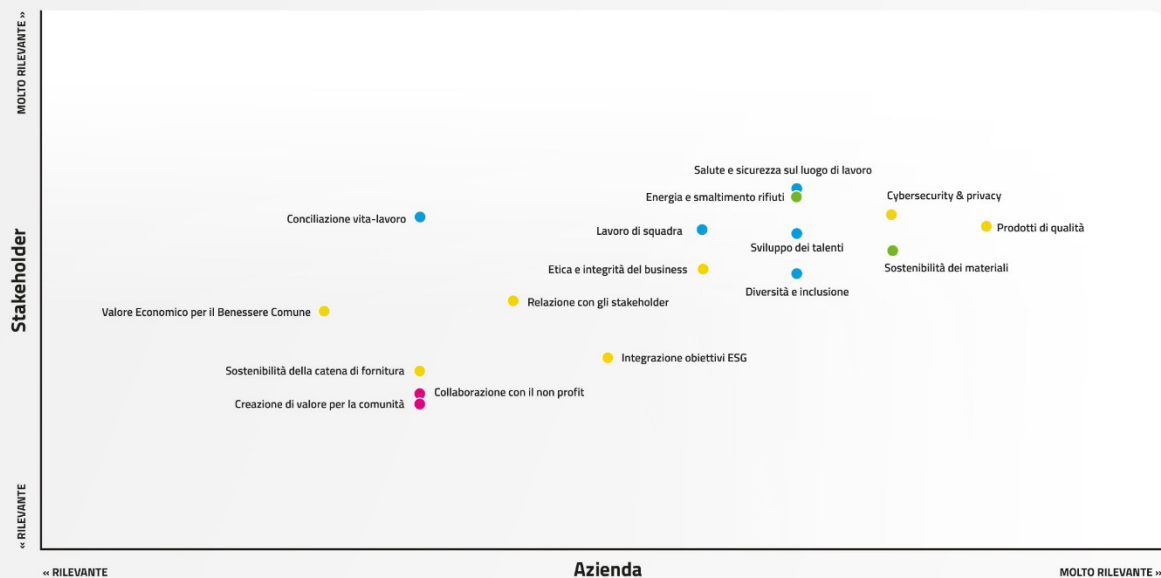
## 2.2 MATRICE DI MATERIALITÀ

La matrice di materialità rappresenta graficamente i temi materiali ritenuti più rilevanti per gli stakeholder esterni (asse verticale) e per l'azienda stessa (asse orizzontale) in relazione alle tematiche ESG indagate.







Questo strumento facilita il **processo decisionale strategico**, garantendo che le decisioni aziendali considerino e integrino le aspettative degli stakeholder. Ciò permette inoltre di orientare le risorse verso le aree a maggior impatto e di identificare e gestire i rischi emergenti legati ai temi di sostenibilità.

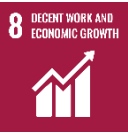











La matrice di materialità costituisce la struttura metodologica attraverso cui verranno illustrati i temi materiali all'interno della presente Bilancio di Sostenibilità e le modalità con cui l'azienda li gestisce, in conformità con lo *Standard Universale GRI* e con particolare riferimento *Informativa 3-1 Processo di determinazione dei temi materiali, 3-2 Elenco di temi materiali e 3-3 Gestione dei temi materiali*.

## MATRICE DI MATERIALITÀ CI.ERRE UFFICIO



### 3. GOVERNANCE

Ambito	Il nostro impatto	SDG
<p><b>Struttura della governance</b></p>	<p>Integrazione della funzione di sostenibilità all'interno della Governance</p> <p>Promozione di un modello di governance aziendale che incoraggia la condivisione di obiettivi e responsabilità</p>	 8 - lavoro dignitoso e crescita economica  11 - città e comunità sostenibili  12 - consumo e produzione responsabili
<p><b>Etica, qualità e integrità del business</b></p>	<p>Definizione del Codice Etico</p> <p>Nessun episodio di discriminazione o molestia</p>	 8 - lavoro dignitoso e crescita economica  11 - città e comunità sostenibili  12 - consumo e produzione responsabili

<b>GESTIONE RESPONSABILE DELLA SUPPLY CHAIN</b>	<p>667 fornitori</p> <p>60,7% dei fornitori provenienti dalla Lombardia.</p> <p>56,54% della spesa totale è stata destinata a fornitori locali</p> <p>82,6% dei fornitori è italiano</p> <p>Applicazione di criteri di sostenibilità nella scelta dei fornitori</p>	 8 - lavoro dignitoso e crescita economica  9 - imprese, innovazione e infrastrutture  11 - città e comunità sostenibili  12 - consumo e produzione responsabili  13 - lotta al cambiamento climatico
<b>GESTIONE DEI CLIENTI E PARTNER</b>	<p>1.566 clienti</p> <p>51 enti del terzo settore</p> <p>39 scuole</p> <p>50,4% dei clienti in provincia di Como</p> <p>99,9% tasso di soddisfazione dei clienti</p>	 8 - lavoro dignitoso e crescita economica  9 - imprese, innovazione e infrastrutture  11 - città e comunità sostenibili  12 - consumo e produzione responsabili
<b>CYBERSECURITY E PRIVACY</b>	<p>Supporto alle imprese nella gestione della sicurezza informatica e della privacy</p> <p>Costituzione di un Team Privacy</p> <p>Creazione di una Data Retention Policy</p>	 9 - imprese, innovazione e infrastrutture  11 - città e comunità sostenibili  12 - consumo e produzione responsabili

### 3.1 LA STRUTTURA DELLA GOVERNANCE

La struttura di corporate governance è fondamentale per garantire il rispetto dei principi e valori aziendali adottati. Siamo una Società a Responsabilità Limitata governata da un organo di **Direzione Generale** composto da 4 soci. Il nostro modello di governance prevede la presenza di una Direzione generale suddivisa in tre aree di competenza:

- **Amministrativa:** con Chief Executive Officer (CEO), con delega di poteri decisionali e amministrativi. E' l'area incaricata di rilevare, elaborare e gestire le informazioni economiche connesse alle attività aziendali. Si interfaccia con clienti e fornitori;
- **Commerciale:** che comprende la presenza di Agenti di vendita interni all'azienda e che hanno contatti diretti con i clienti;
- **Tecnica:** suddivisa in Copier (stampa e fotocopiatrici), Sistemi Digitali (Interattività, server, ...), Informatica, Sistemi Interni Arredo e Divisioni Stampanti UV. Ogni settore comprende un responsabile e operatori tecnici specializzati. Per l'area Copier è prevista anche la figura di responsabile magazzino.

Il vertice aziendale ha in capo tutte le decisioni in ambito strategico, condivise con la prima linea manageriale che mette in atto tutti i piani di azione necessari al raggiungimento degli obiettivi preposti, procedendo attraverso una programmazione specifica e il coordinamento delle singole aree. Anche le linee strategiche in **materia di sostenibilità seguono lo stesso processo** al fine di garantire la corretta supervisione e gestione delle tematiche connesse agli aspetti ESG. Le funzioni specifiche **Qualità, Salute e Sicurezza**, con compiti specifici di coordinamento, presidio e monitoraggio delle attività intraprese, operano anche in ambito sostenibilità, in piena collaborazione con le altre funzioni aziendali.

Promuoviamo un modello di governance aziendale che incoraggia un approccio decisionale basato sulla condivisione di **obiettivi e responsabilità**. Questo modello mira a rafforzare la coesione all'interno del gruppo di lavoro, promuovendo una maggiore flessibilità all'interno dell'organizzazione e contribuendo a sviluppare una cultura aziendale collaborativa e responsabile.

E' presente un Responsabile Commerciale facente parte della Direzione Aziendale, che si occupa di tutto ciò che concerne la pianificazione, il controllo e la gestione dell'Area Commerciale in relazione ai Servizi e ai Processi Aziendali. Il Coordinatore Tecnico si occupa di coordinare l'Area Tecnica in concerto con il Responsabile Tecnico delle Stampanti Digitali che coordina il lavoro dei colleghi per l'installazione e l'assistenza specifica, il Responsabile Tecnico Informatico, Responsabile di Magazzino e Laboratorio.

Tutte le aree interagiscono fra loro per valutare con attenzione le esigenze del cliente, che sia una piccola realtà o estremamente articolata e ampia, che sia privata o una pubblica amministrazione.

### 3.2 ETICA, QUALITÀ E INTEGRITÀ DEL BUSINESS

Negli ultimi anni abbiamo assistito ad un'evoluzione dell'importanza delle tematiche ESG per il mondo aziendale. Il focus su queste tre dimensioni (ambientale, sociale e governance) ha portato la nostra Organizzazione a ripensare ad un business etico in cui la misura per valutare i nostri impatti ambientali, sociali e sul piano della governance non risulta più esclusivamente quella economica. A questi riferimenti infatti se ne aggiungono di sempre più rilevanti: trasparenza, integrità, innovazione, equità, crescita e soddisfazione dei collaboratori e degli stakeholder sono tra i



valori che come Ci.erre Ufficio adottiamo e applichiamo quotidianamente, per rendere la gestione della nostra Impresa etica e sostenibile.

Per formalizzare il nostro impegno dal 2023 abbiamo definito il nostro Codice Etico, strumento elettivo che delinea le nostre linee guida per la costruzione e il consolidamento di un ambiente di lavoro sostenibile, costruttivo ed equo. Il Codice Etico è stato condiviso con tutti i destinatari e il nostro impegno sarà quello di tenerlo costantemente aggiornato in virtù di cambiamenti normativi e di esigenze emergenti. Tra i principi e i valori fondamentali espressi nel nostro Codice Etico rientrano l'equità, l'imparzialità e la trasparenza. Ancora, diamo particolare importanza alla tutela del benessere dei dipendenti e alla promozione della loro crescita professionale e umana. Prestiamo molta attenzione alla prevenzione di discriminazioni sul luogo di lavoro e, seppur non disponiamo ancora di un sistema di segnalazione formale, operiamo ogni giorno affinché le nostre risorse umane siano messe nelle condizioni di riportare ai ruoli preposti criticità in tale ambito, anche attraverso momenti di confronto ad hoc orientati a monitorare il percorso della singola risorsa in azienda.

Nel corso del 2023 nello specifico non si sono registrati episodi di discriminazione e/o molestia.

Da evidenziare inoltre che i valori di correttezza, trasparenza e legalità non solo vengono condivisi con i dipendenti ma si estendono anche a fornitori, clienti e in generale agli stakeholder con cui ci interfacciamo.

### **3.3 GESTIONE RESPONSABILE DELLA SUPPLY CHAIN**

In Ci.erre Ufficio, conduciamo un'analisi approfondita della supply chain includendo tutti i componenti della filiera, dai fornitori di prodotti ai servizi tecnici e consulenti con cui collaboriamo. Questa analisi è essenziale per garantire la qualità dei nostri servizi e per ottimizzare la gestione complessiva della nostra organizzazione.

Per noi, la gestione etica e sostenibile dell'intera catena del valore è fondamentale. Riconosciamo l'importanza di agire responsabilmente non solo all'interno della nostra Organizzazione, ma anche nei confronti dei nostri fornitori. Per questo motivo, collaboriamo esclusivamente con fornitori selezionati, seri e affidabili, che operano nel pieno rispetto della legalità e che dimostrano un impegno concreto nella realizzazione di prodotti rispettosi dell'ambiente e delle persone.

Nel 2023, abbiamo collaborato con 667 fornitori, di cui il 22,8% proveniente dalla provincia di Como e il 60,7% dalla Lombardia. Il 56,54% della spesa totale è stata destinata a fornitori locali, situati entro un raggio di 50 chilometri dalla sede aziendale, evidenziando un forte impegno verso il sostegno delle realtà territoriali.

I fornitori italiani sono stati l'82,6%, mentre quelli situati in altri paesi dell'Unione Europea sono stati il 6,7% e 10,7% in paesi Extra UE.

Attraverso una gestione rigorosa e consapevole della supply chain, ci assicuriamo che ogni componente del nostro servizio rispetti standard elevati di qualità e sostenibilità, rafforzando il nostro impegno verso un futuro più responsabile e sostenibile.

Riportiamo di seguito le priorità e i risultati nell'ambito dello sviluppo sostenibile su cui stanno agendo i nostri principali fornitori.

## EPSON

- Entro il 2050, Epson diventerà "carbon negative" e non utilizzerà risorse naturali per raggiungere la sostenibilità e arricchire le comunità.
- Ottimizzazione dei pallet per ridurre le emissioni: Durante l'anno fiscale 2022 abbiamo migliorato l'utilizzo dei container, aumentando del 9% m3 spediti su tutti i pallet in uscita.
- Riduzione delle emissioni di gas serra: Tra l'anno fiscale 2017 e 2022 abbiamo ridotto del 51% il consumo di gas naturale e le emissioni nei nostri uffici europei.
- Decarbonizzazione degli uffici: La nostra sede centrale in Germania si è trasferita in un nuovo edificio a Düsseldorf, dove i consumi energetici per m2 sono inferiori del 75% rispetto all'ufficio precedente.
- Presso le sedi europee abbiamo raggiunto l'obiettivo di soddisfare il fabbisogno di energia elettrica da fonti energetiche 100% rinnovabili
- Diversità, equità e inclusione (DE&I): Abbiamo ulteriormente rafforzato il nostro impegno DE&I definendo la strategia per lo sviluppo di obiettivi, parametri e governance di DE&I.
- EcoVadis: Nell'anno fiscale 2022, Epson ha ricevuto per il terzo anno consecutivo il livello Platinum per la sostenibilità dall'ente indipendente EcoVadis.



- Raggiungimento della neutralità climatica per le emissioni dirette e indirette energetiche del Gruppo
- In relazione all'efficienza energetica e dell'impronta ecologica degli edifici: Certificazione LEED PLATINUM delle sedi di Vimercate e Madrid, LEED SILVER della sede di Saragozza, LEED CS 2.0 della sede di Bilbao
- Sostegno a progetti di finanziamento dell'azione climatica in differenti geografie del mondo
- Rinnovo certificazione Great Place To Work e Top Employer
- Programma di volontariato d'impresa Esprinet4others a cui hanno aderito 149 partecipanti, per un totale di circa 1.200 ore donate.

## FLEXIT

Promozione del Circular IT, un processo che mira a ottimizzare l'utilizzo e il riciclo delle risorse attraverso il ciclo di produzione, dall'estrazione delle materie prime al consumo. Il circular IT comporta l'estensione della vita dei prodotti informatici, la riduzione dei rifiuti tecnologici e la promozione del riutilizzo delle apparecchiature IT.



L'azienda ha ricevuto un punteggio del 95% nel Corporate Equality Index (CEI) della Human Rights Campaign Foundation, il principale organismo che misura le politiche e le pratiche aziendali relative all'uguaglianza sul posto di lavoro LGBTQ+ negli Stati Uniti. In relazione alla qualità del sistema di gestione della sostenibilità, Ingram è stata riconosciuta medaglia platino da EcoVadis. Lanciato Ingram Micro Planetary, il nostro programma dedicato all'ambiente sostenibilità e i nostri obiettivi 10 to Zero per raggiungere zero emissioni di gas serra e zero rifiuti nelle nostre attività entro il 2030.

Certificati ISO 37001 per la prevenzione della corruzione e ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni.

---

## /Itancia

---

- 4.716m<sup>2</sup> di pannelli solari fotovoltaici coprono il 50% del nostro fabbisogno energetico
- L'indice sull'uguaglianza di genere è 86/100
- Il 97% delle macchine aziendali sono elettriche, mentre il restante 3% è costituito da veicoli ibridi
- In possesso delle certificazioni ISO 9001 (gestione per la Qualità), ISO 14001 (gestione ambientale), ISO 45001 (salute e sicurezza sul lavoro)
- In relazione alla qualità del sistema di gestione della sostenibilità, Ingram è stata riconosciuta medaglia oro da EcoVadis
- Da quando è stato creato nel 2011, il fondo di dotazione Itancia per la natura ha sostenuto oltre 120 progetti e investito 2 milioni di euro in diverse iniziative

---

## KYOCERA

---

- Sviluppo di inchiostri ecologici: Il Gruppo Kyocera ha sviluppato una gamma di inchiostri pigmentati a base d'acqua con emissioni ridotte di VOC (composti organici volatili) e UFP (particelle ultrafini) con l'obiettivo di un minore inquinamento atmosferico, migliorando anche gli ambienti di lavoro ove siano presenti impianti di stampa commerciale e industriale.
- Meno cicli di pulizia della testa di stampa: Le stampanti a getto d'inchiostro richiedono un'accurata pulizia delle teste di stampa, le quali devono essere mantenute sempre prive di inchiostro secco e particelle estranee. Il Gruppo Kyocera ha sviluppato un metodo di pulizia che si basa su un liquido detergente che riduce l'impatto ambientale in quanto ottimizza i processi di pulizia riducendo sia il consumo di acqua che la produzione di liquidi di scarto.
- Risparmio energetico: Le stampanti elettrofotografiche commerciali utilizzano enormi quantità di energia per fissare il toner sulla carta, mentre le stampanti Kyocera a getto d'inchiostro applicano gli inchiostri proprietari direttamente sulla carta e la fase di asciugatura avviene rapidamente a temperatura ambiente. Il risultato è una stampa di alta qualità con un consumo energetico inferiore.

- Eliminazione di lastre di stampa e riduzione di spazio in archivio: L'obiettivo è quello di creare modelli sostenibili di produzione e consumo. Le stampanti digitali non utilizzano lastre e si basano su un approccio di stampa "on demand", non richiedendo l'esecuzione di copie aggiuntive per assicurare eventuali richieste future di stampa. In questo modo si riducono anche i costi legati allo spazio in archivio, ottimizzando, altresì, l'impatto ambientale.
- Riduzione dell'inquinamento ambientale: La tecnologia a getto d'inchiostro non possiede componenti che subiscono usura; pertanto si riduce drasticamente l'inquinamento ambientale.

---

**RICOH**  
imagine. change.

- Creatività nel lavoro: aiutiamo i nostri clienti a favorire la creatività nelle loro attività lavorative, grazie alle tecnologie e ai servizi Ricoh.
- Miglioramento della qualità della vita: attraverso il nostro contributo e le nostre tecnologie contribuiamo a migliorare la qualità della vita delle persone e della collettività.
- Società a zero emissioni di carbonio: ci impegniamo per fare in modo che le nostre attività siano a emissioni zero, implementando progetti per il risparmio energetico e l'utilizzo di energie rinnovabili. Entro il 2030 ci impegniamo a ridurre del 63% tutte le emissioni dirette di gas serra provenienti dai nostri siti di produzione, uffici e veicoli, arrivando al 100% entro il 2050.
- Economia circolare: contribuiamo a realizzare un'economia circolare promuovendo la raccolta e il riciclo di prodotti, componenti e risorse a livello globale.
- Coinvolgimento degli stakeholder: promuoviamo la collaborazione con i nostri partner per stringere relazioni che portino benefici alla nostra azienda, ai partner e alla collettività.
- Open Innovation: incoraggiamo le relazioni con Università, Istituti di Ricerca e partner, al fine di creare valore e risolvere problematiche sociali anche grazie alla ricerca e all'innovazione tecnologica.
- Diversità e Inclusione: ci impegniamo a creare un ambiente di lavoro inclusivo, che valorizzi la diversità e il contributo dei dipendenti.

---

**xerox**

- Nell'ambito Quocirca Sustainability Report 2023, che valuta il supporto fornito ai clienti nella riduzione della loro impronta di carbonio, Xerox è stata valutata come la più forte nel settore della stampa.
- Nel 2023 ha ricevuto il marchio KeepWell per il benessere sul posto di lavoro da parte di Ibec, che ha elaborato un indice delle 100 migliori aziende leader nel benessere.
- Xerox è stata riconosciuta da Disability IN come uno dei "migliori posti di lavoro del 2023 per le persone con disabilità", ottenendo un punteggio di 90 su 100 nel Disability Equality Index.

- Xerox è stata riconosciuta da Black Enterprise per il suo costante impegno nella creazione di un ambiente di in cui vengono promosse diversità, equità e inclusione
- Nel 2040 Nuovo obiettivo per il raggiungimento delle emissioni zero
- 100% Percentuale di nuovi prodotti idonei alle certificazioni Energy Star® ed EPEAT
- 40% Diversità nel Consiglio di Amministrazione
- 240M libbre di compensazione di anidride carbonica tramite l'iniziativa PrintReleaf

### 3.4 GESTIONE DEI CLIENTI E PARTNER

La nostra relazione con i clienti è fondata sull'ascolto attento e sulla costruzione di legami solidi, con l'intento di offrire prodotti e servizi eccellenti che rispondano in modo preciso e adattabile alle necessità di un mercato dinamico.

Per noi di Ci.erre Ufficio, creare relazioni di valore con i clienti significa non solo perseguire l'interesse reciproco ma anche condividere valori e raggiungere insieme obiettivi importanti in relazione alla qualità dei prodotti e al rispetto per l'ambiente e le persone, all'affidabilità del servizio e alla ricerca di soluzioni ottimali, all'impegno costante per il miglioramento continuo.

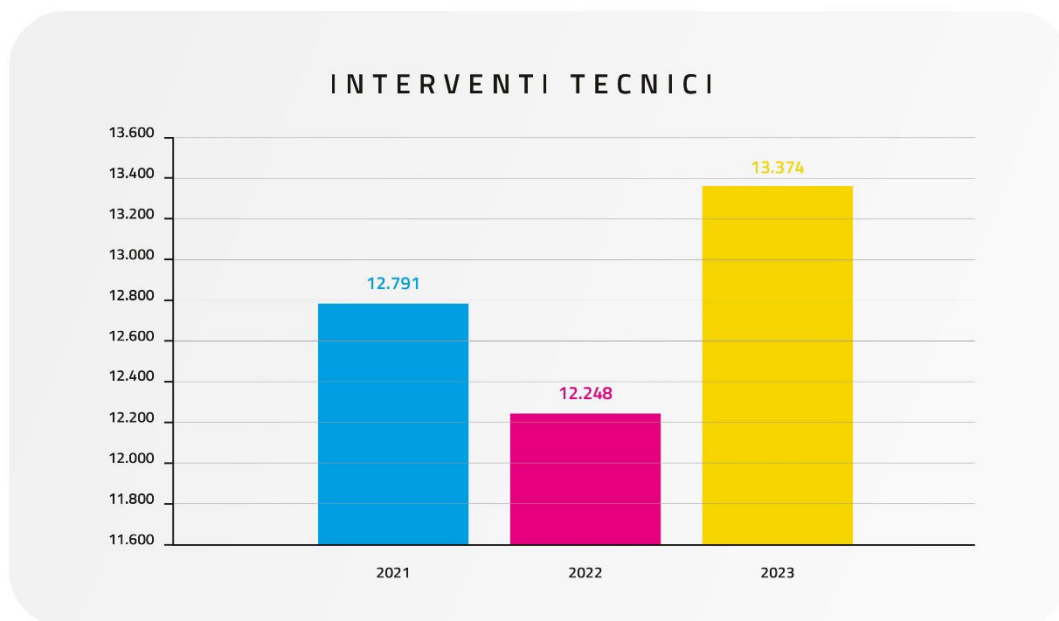
Nelle relazioni con i clienti ci distinguiamo per affidabilità, efficienza, professionalità, fiducia, trasparenza, correttezza e rispetto della concorrenza. Ogni contratto e comunicazione con i clienti è conforme alle leggi vigenti e garantisce semplicità, chiarezza e completezza.

Nel corso del 2023, abbiamo servito un totale di 1.566 clienti, dimostrando una forte radicazione territoriale. Il 50,4% dei clienti proviene dalla provincia di Como, mentre l'89,7% si trova all'interno della regione Lombardia, a conferma di un'ampia presenza nel mercato locale. Una percentuale ridotta, pari allo 0,8%, è costituita da clienti provenienti dall'Unione Europea o da Paesi extra UE, evidenziando una limitata, ma presente, apertura verso mercati esteri.

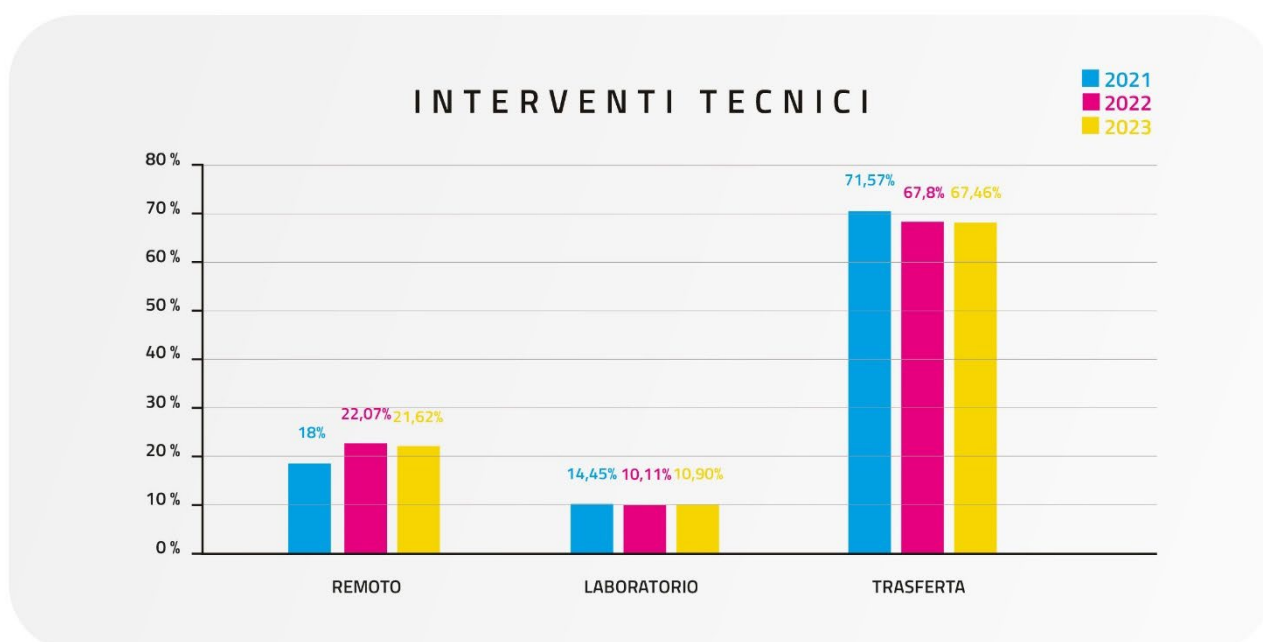
Tra i clienti, si annoverano anche 51 enti del terzo settore, riflettendo un impegno verso collaborazioni socialmente rilevanti, e 39 scuole, segno di un'importante relazione con il mondo dell'istruzione e della formazione. Questo mix di clienti rafforza il legame con la comunità e sottolinea l'ampio spettro di settori serviti.

Nel corso degli anni, abbiamo costantemente monitorato le nostre attività, adottando azioni di miglioramento e interventi correttivi immediati qualora ritenuti necessari. L'impiego di un sistema gestionale avanzato consente un monitoraggio continuo e giornaliero dei dati relativi alle attività operative, di identificare tendenze e di valutare i risultati dei processi operativi interni.





Nel 2023 gli interventi tecnici eseguiti hanno avuto una crescita sia in relazione al 2022 (+8,4%) che al 2021 (+4,3%).



Le richieste di intervento da remoto sono una modalità consolidata che permane significativamente anche nel mercato post-pandemico. Gli interventi in trasferta e presso il laboratorio, ripresi a partire dal 2021, si sono stabilizzati nei periodi 2022 e 2023.

L'orientamento al cliente ha portato alla strutturazione di un sistema di processi decisionali e operativi aventi sequenza ed interazioni definite, con decisioni prese su fatti, sull'analisi di dati e informazioni e sottoposte ad un rigoroso sistema di monitoraggio e controlli.

Il monitoraggio della soddisfazione dei clienti è costante e giornaliera: data l'entità dei reclami riscontrati sul totale delle commesse lavorate e il fatturato dei clienti, si può ritenere la soddisfazione dei clienti pari al 99,9%.

Consideriamo inoltre strategico investire nella partecipazione all'interno dell'associazione di categoria **Confindustria Como** e nei network locali e nazionali, sia a carattere tecnico che trasversale, perseguendo i seguenti obiettivi:

- Promozione della cultura d'impresa sostenibile e sensibilizzazione verso un approccio consapevole;
- Networking e collaborazioni, facilitando il contatto con altre aziende del settore, potenziali partner, fornitori e clienti per creare sinergie orientate alla sostenibilità;
- Condivisione delle best practices, valorizzando la propria esperienza e apprendimento da quelle altrui per implementare soluzioni sostenibili in modo più efficace;
- Advocacy, per sostenere l'introduzione di nuove politiche legate allo sviluppo sostenibile;
- Innovazione e ricerca, con focus sullo sviluppo di servizi e prodotti sostenibili;
- Conformità normativa, fornendo supporto e consulenza per la creazione di strutture aziendali allineate alle normative vigenti in tema di sostenibilità, riducendo il rischio di sanzioni e migliorando la gestione dei rischi ambientali e sociali.

### 3.5 CYBERSECURITY E PRIVACY

La cybersecurity e la tutela della privacy richiedono un approccio globale alla gestione dei rischi legati agli attacchi informatici e alla gestione dei dati. Le vulnerabilità nella sicurezza e nella privacy possono infatti compromettere significativamente la continuità operativa delle aziende e avere ripercussioni a cascata che minacciano la stabilità di comunità e governi.

Come Ci.erre Ufficio consideriamo la protezione dei dati e la tutela della privacy come priorità assolute. Nei nostri Data Center e nei vari servizi offerti, gestiamo grandi quantità di informazioni, inclusi dati personali, sensibili e riservati di clienti e dipendenti. Ci impegnamo quindi a garantire l'uso corretto delle informazioni e a prevenire attacchi informatici che mirano al furto di dati (*data breach*).

Il tema è strettamente connesso al nostro approccio circa la raccolta dei dati, all'ottenimento del consenso, alla gestione delle aspettative degli utenti e dei clienti riguardo al modo in cui vengono utilizzati i loro dati e alla gestione dell'evoluzione della regolamentazione. In particolare, viene posta molta cautela nella gestione dei dati sui clienti, come dati personali, demografici, di contenuto e comportamentali.

In relazione alla crescente minaccia di attacchi informatici, mettiamo in campo strategie di prevenzione, rilevazione e gestione per garantire la protezione dei dati dei clienti attraverso l'adozione di misure di sicurezza avanzate. L'infrastruttura IT è progettata per prevenire accessi non autorizzati, proteggere contro le minacce informatiche e assicurare la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni. Ci assicuriamo che tutti i nostri processi siano conformi alle normative sulla privacy e alla protezione dei dati, implementando regolari audit di sicurezza e aggiornamenti per mantenere elevati standard di protezione.

La gestione dei rischi relativi alla raccolta, conservazione e utilizzo di dati sensibili, riservati e/o proprietari di clienti o utenti è normata nell'ambito del GDPR, *General data protection regulation* (Regolamento UE 679/2019). Tale documento contiene le nostre strategie, politiche e pratiche relative alla gestione dell'infrastruttura IT, alla formazione del personale, alla tenuta dei registri, alla cooperazione con le forze dell'ordine e ad altri meccanismi utilizzati per garantire la sicurezza dei dati dei clienti o degli utenti.












E' stato costituito un **Team Privacy** composto dall'Ufficio Amministrazione e dall'Ufficio IT con il compito di presidiare la corretta applicazione di quanto previsto dal GDPR. Per la gestione delle violazioni dei dati personali, viene applicata una **procedura** articolata in cinque step corredata da appositi moduli:


1. *Identificazione e indagine preliminare*: valutazione iniziale dell'incidente occorso per valutare se si tratti di un Data Breach o sia necessaria un'indagine più approfondita;
2. *Contenimento, recovery e risk assessment*: vengono stabilite le azioni che possono limitare i danni derivanti dalla violazione e quali i soggetti che devono essere attivati;
3. *Eventuale notifica all'Autorità Garante competente*: una volta valutata la necessità di notifica all'Autorità Garante, l'azienda provvede alla segnalazione entro 72 ore dal momento in cui ne è venuta a conoscenza ;
4. *Eventuale comunicazione agli interessati*: vengono privilegiate modalità di comunicazione diretta e il messaggio deve essere comunicato in maniera evidente e trasparente ;
5. *Documentazione della violazione* attraverso il Registro delle violazioni.

Abbiamo inoltre strutturato una **Data Retention Policy** che disciplina modalità e tempi di conservazione dei documenti generati o custoditi dall'azienda contenenti dati di natura personale, tenendo conto di normative nazionali e internazionali, pronunce giurisdizionali e interventi del Garante della Privacy.

Al fine di assicurare la corretta applicazione della normativa e darne ampia diffusione interna coinvolgendo l'intero organico aziendale, abbiamo stilato e promosso un' **Informativa privacy per dipendenti**. Il documento contiene informazioni circa il titolare del trattamento dei dati e i relativi contatti, la tipologia dei dati trattabili, la finalità del trattamento, la base giuridica, il periodo di conservazione, la natura del conferimento, il trasferimento dei dati in Paesi Extra SEE e i diritti degli interessati.

## 4.LA TUTELA DELL'AMBIENTE

Ambito	Il nostro impatto	SDG
<b>Prodotti e servizi green</b>	<p>75% delle entrate composte da prodotti e servizi green</p> <p>Promozione di stampanti a getto di inchiostro con impatto positivo sull'ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• riduzione del 96% di consumo energetico;</li> <li>• diminuzione del 92% di emissioni di CO<sub>2</sub>;</li> <li>• contenimento del materiale di scarto destinato allo smaltimento (-94%);</li> <li>• drastica riduzione dell'inquinamento connesso all'assistenza tecnica (-90%).</li> </ul> <p>20% della flotta aziendale è composta da veicoli elettrici</p>	 7 - energia pulita e accessibile  11 - città e comunità sostenibili  12 - consumo e produzione responsabili  13 - lotta contro il cambiamento climatico  15 - la vita sulla terra
<b>Consumi energetici</b>	<p>100 MWh di energia pulita grazie all'impianto fotovoltaico</p> <p>20,85 tonnellate di CO<sub>2</sub> non emesse</p> <p>107.257 kWh di energia da fonti 100% rinnovabili</p>	 7 - energia pulita e accessibile  11 - città e comunità sostenibili  12 - consumo e produzione responsabili  13 - lotta contro il cambiamento climatico
<b>Gestione dei rifiuti</b>	<p>Accreditamento presso l'Albo Nazionale Gestori Ambientali istituito dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica</p> <p>91,74 tonnellate di rifiuti gestite, di cui l'87% per conto dei nostri clienti istituito dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica</p> <p>91,74 tonnellate di rifiuti gestite, di cui l'87% per conto dei nostri clienti</p>	 7 - energia pulita e accessibile  11 - città e comunità sostenibili

		 12 - consumo e produzione responsabili  13 - lotta contro il cambiamento climatico
--	--	--

## 4.1 PRODOTTI E SERVIZI GREEN

Siamo profondamente impegnati nel ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività e a promuovere una transizione verso un'economia più sostenibile. Siamo convinti che la sostenibilità non rappresenti solo una responsabilità, ma anche un'opportunità per innovare e creare valore duraturo per i nostri stakeholder.

Attraverso la promozione e lo sviluppo di prodotti e servizi green, ci impegniamo a offrire soluzioni che non solo soddisfano le esigenze dei nostri clienti, ma che contribuiscono anche alla salvaguardia dell'ambiente con particolare riferimento a **dispositivi a basso consumo energetico**. Nell'anno 2023 il valore dei prodotti e servizi green venduti ammontano a € 8.718.479,62, ovvero circa il 75% delle entrate.

Analizziamo e ottimizziamo gli ambienti di stampa permettendo di verificare i costi sostenuti per la gestione, e proponendo dispositivi a basso consumo energetico. Siamo in grado di fornire quindi soluzioni complete per **stampanti a getto d'inchiostro**, pensate per ridurre gli sprechi, ottenendo notevoli benefici specialmente per l'ambiente che permettono:

- riduzione del 96% di consumo energetico;
- diminuzione del 92% di emissioni di CO<sub>2</sub>;
- contenimento del materiale di scarto destinato allo smaltimento (-94%);
- drastica riduzione dell'inquinamento connesso all'assistenza tecnica (-90%).



Abbiamo investito in una **mobilità aziendale sostenibile**, riducendo drasticamente l'impronta di carbonio e promuovendo l'uso di energie rinnovabili nell'erogazione dei nostri servizi. Il 20% della flotta aziendale è composta da **veicoli elettrici**, scelti per le loro elevate prestazioni, la durata delle batterie e l'efficienza energetica. Questa transizione green ha comportato inoltre l'investimento nell'**installazione di stazioni di ricarica elettrica** presso la nostra sede aziendale, divenendo anche uno snodo green a servizio dei dipendenti che raggiungono il posto di lavoro con mezzi elettrici.

Guardando al futuro, continueremo a investire nella ricerca e nello sviluppo di prodotti e servizi sempre più sostenibili. Stiamo infatti esplorando nuove tecnologie e materiali che possano ulteriormente ridurre il nostro impatto ambientale e quello dei nostri clienti, dimostrando che l'**innovazione green e le tecnologie sostenibili** possono essere il motore di una crescita economica responsabile e duratura.

## 4.2 CONSUMI ENERGETICI

Nel quadro della nostra strategia di sostenibilità, l'implementazione di un **impianto fotovoltaico aziendale** rappresenta una delle iniziative più significative volte a ridurre l'impronta di carbonio della nostra azienda e a promuovere l'uso di energie rinnovabili.

L'installazione dell'impianto fotovoltaico ha prodotto benefici ambientali tangibili, contribuendo in modo significativo alla riduzione del nostro impatto ecologico:

- **Riduzione delle Emissioni di CO2:** L'impianto genera oltre 100 MWh di energia pulita all'anno, evitando l'emissione di circa 20,85 tonnellate di CO2, che sarebbero state altrimenti prodotte utilizzando fonti energetiche tradizionali.



- **Produzione di Energia Rinnovabile:** Grazie all'impianto, siamo in grado di coprire fino al 50% del nostro fabbisogno energetico annuale con energia rinnovabile, riducendo la nostra dipendenza dalla rete elettrica nazionale e contribuendo a un uso più responsabile delle risorse naturali.



- **Riduzione dell'Impatto Ambientale Complessivo:** L'uso di energia solare ha permesso di ridurre il nostro impatto su risorse non rinnovabili e di diminuire la produzione di inquinanti atmosferici come ossidi di azoto (NOx) e anidride solforosa (SO2).

Ad integrazione dell'energia prodotta dai pannelli solari, abbiamo consumato 107.257 kWh di **energia 100% rinnovabile**. Abbiamo infatti affidato la fornitura di energia elettrica a CVA, **Compagnia Valdostana delle Acque**, una delle più importanti realtà italiane nel settore della green energy che opera esclusivamente su sole fonti rinnovabili (acqua, vento e sole).

Di seguito il dettaglio del consumo mensile.

	Energia Attiva [kWh]
Dicembre 2023	10.724
Novembre 2023	9.591
Ottobre 2023	7.470



Settembre 2023	6.080
Agosto 2023	5.492
Luglio 2023	5.587
Giugno 2023	4.808
Maggio 2023	6.119
Aprile 2023	6.771
Marzo 2023	8.841
Febbraio 2023	10.645
Gennaio 2023	13.453
Totale	95.581
Tot Kwh	107.257

### 4.3 GESTIONE DEI RIFIUTI

Il tema della gestione dei rifiuti, sia non pericolosi che pericolosi, assume un'importanza fondamentale nell'ambito della nostra responsabilità sociale d'impresa, poiché influisce direttamente sull'ambiente, sulla salute pubblica e sulla sostenibilità a lungo termine.

Come Ci.Erre Ufficio, dal 2015, abbiamo compiuto un passo significativo in questo ambito attraverso l'accreditamento all'**Albo Nazionale Gestori Ambientali** istituito dal **Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica**. Tale iscrizione attesta il possesso dei requisiti tecnici necessari per la gestione e il trasporto di rifiuti non pericolosi, o di rifiuti pericolosi in quantità non eccedente 30 chilogrammi o 30 litri al giorno, per conto dei propri clienti.

Consapevoli dell'importanza della nostra impronta ecologica, assumiamo la responsabilità di ridurre al minimo gli impatti negativi delle nostre attività sull'ambiente. Questo passaggio riveste un'importanza cruciale per diversi motivi:




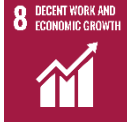

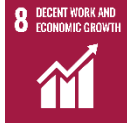






- **Conformità alle normative ambientali:** Essere iscritti all'Albo garantisce che operiamo in piena conformità alle normative vigenti in materia di gestione dei rifiuti;
- **Riduzione dell'impatto ambientale:** La gestione corretta dei rifiuti, sia pericolosi che non, è essenziale per evitare la contaminazione del suolo, delle acque e dell'aria. Attraverso la nostra iscrizione all'Albo, ci assumiamo la responsabilità di garantire che i rifiuti vengano trattati in modo sicuro e appropriato, contribuendo a preservare l'ambiente per le generazioni future.
- **Responsabilità verso i clienti:** Offrendo un servizio certificato di gestione e trasporto dei rifiuti per conto dei nostri clienti, solleviamo le aziende clienti da una parte complessa delle loro operazioni ambientali.
- **Contributo alla sostenibilità globale:** La gestione responsabile dei rifiuti è un pilastro della sostenibilità. Garantire che anche piccole quantità di rifiuti vengano gestite correttamente significa contribuire a un più ampio sforzo globale per ridurre il consumo di risorse e limitare il cambiamento climatico. Attraverso il nostro impegno, non solo rispondiamo ad una necessità normativa, ma partecipiamo attivamente alla costruzione di un'economia più circolare e sostenibile.



Nel 2023 abbiamo gestito 91,74 tonnellate di rifiuti di cui l'87% per conto dei nostri clienti. La composizione dei rifiuti è la seguente:

- 76,5% apparecchiature fuori uso (ferro).
- 10% toner per stampa esauriti;
- 9,5% imballaggi in legno;
- 4% imballaggi misti;

Per ciò che concerne i rifiuti speciali, ci impegniamo a gestirne lo smaltimento in conformità alla normativa vigente e affidandoci a una ditta specializzata, in possesso di certificazioni ambientali. In particolare, l'ente di certificazione di riferimento è l'**ISPRA- Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale** nell'ambito dell'**EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme), strumento creato dalla Comunità Europea per valutare e migliorare le prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla gestione ambientale.

## 5. LE RISORSE UMANE

Ambito	Il nostro impatto	SDG
<b>Diversità, inclusione e benessere</b>	<p>96% contratti a tempo indeterminato</p> <p>0% di gender pay pag nel livello 3 e 4</p> <p>Inclusione lavorativa di una persona con disabilità</p>	 1 - sconfiggere la povertà  2- sconfiggere la fame  5 - parità di genere  8- lavoro dignitoso e crescita economica  10 - ridurre le disuguaglianze
<b>Conciliazione vita lavoro</b>	<p>Survey sul fabbisogno di conciliazione dei dipendenti</p> <p>Piano di welfare aziendale</p> <p>Pacchetto di assistenza sanitaria</p> <p>Congedi parentali</p> <p>Permessi straordinari</p> <p>Aree relax</p>	 3 - benessere e salute  5 - parità di genere  8- lavoro dignitoso e crescita economica  10 - ridurre le disuguaglianze
<b>Sviluppo dei talenti</b>	<p>108 ore di formazione</p> <p>Partecipazione a fiere di settore</p> <p>Sensibilizzazione sulle tematiche legate alla sostenibilità</p>	 5 - parità di genere  8- lavoro dignitoso e crescita economica  10 - ridurre le disuguaglianze

<b>Salute e sicurezza dei lavoratori</b>	Creazione di un ambiente di lavoro sicuro e tutelante 480 ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro 39 visite mediche	 	3 - benessere e salute 8- lavoro dignitoso e crescita economica 10 - ridurre le disuguaglianze
--	---	--	--

## 5.1 COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO

Le risorse umane rivestono un ruolo centrale poiché rappresentano il cuore pulsante dell'Azienda. Investire nel benessere, nella formazione e nello sviluppo dei dipendenti non solo contribuisce a migliorare l'ambiente di lavoro ma rappresenta anche un valore aggiunto per la comunità e per il contesto economico in cui operiamo.

Dal 2019 l'organico ha subito una crescita ed un potenziamento, ampliando il nostro impatto occupazionale attraverso l'assunzione di 10 nuove risorse. Il tasso di turnover in entrata per l'anno 2023 è del 25% mentre quello di uscita è del 15%.

Di seguito alcuni dati circa il profilo della popolazione aziendale.

Numero dipendenti	39
Donne	10
Uomini	29
Età Media	43
Under 30	16%
Over 50	26%

Rispetto alle provenienze e quindi all'impatto ambientale e alla qualità della vita connessa al tragitto casa-lavoro, il 61% dei nostri dipendenti vive entro 10 chilometri dalla sede e il restante 39% tra i 20 e i 60 chilometri.

In relazione ai carichi di cura, il 50% dei nostri collaboratori è genitore e si occupa attivamente della gestione dei figli nel tempo extra-lavorativo, mentre il 10% dei dipendenti ha anche la responsabilità di assistere un familiare con disabilità, il che evidenzia la presenza di ulteriori sfide nella gestione del bilanciamento tra vita lavorativa e familiare. Inoltre, è presente in organico una risorsa appartenente alle categorie protette, impegnandoci per creare un ambiente di lavoro realmente inclusivo. Sul fronte della diversità culturale, il 5% dei dipendenti è straniero con età inferiore ai 30

anni, il che contribuisce a promuovere un contesto aziendale eterogeneo e multiculturale, riflettendo una crescente attenzione all'integrazione di giovani provenienti da contesti diversi.

Nell'organico aziendale, 19 persone sono impiegate in ruoli amministrativi, suddivisi come segue: 2 con competenze tecniche specializzate, 4 nell'area commerciale, 2 addette al back office e 1 nell'ambito amministrativo. A questi si aggiungono 16 dipendenti che svolgono mansioni tecniche, tra cui 2 responsabili.

Come Ci.Erre Ufficio ci distinguiamo per la flessibilità con cui siamo in grado di rispondere alle diverse esigenze operative, valorizzando le competenze multisettoriali del personale. In particolare, abbiamo:

- 1 dipendente che ricopre i ruoli di magazziniere, autista e operaio;
- 1 dipendente che svolge il doppio ruolo di magazziniere e autista;
- 1 tecnico che opera anche come magazziniere.

Tutti i dipendenti sono assunti con formule contrattuali aderenti al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro - Area Commercio con contratto a tempo pieno e 1 con part time orizzontale. Nel 2023, 2 dipendenti con mansioni impiegate hanno goduto della maternità.

## 5.2 DIVERSITÀ, INCLUSIONE E BENESSERE

Per noi di Ci.erre Ufficio la valorizzazione e la gestione delle diversità si configura come un'occasione di sviluppo e crescita. Ci impegniamo a promuovere un contesto lavorativo scevro da qualsiasi forma di discriminazione relativa a sesso, età, nazionalità, provenienza etnica, ideologia e riferimento religioso, muovendoci nel rispetto dei quadri normativi vigenti e nella tutela delle differenze di ciascun membro della nostra realtà. Il nostro intento quotidiano è quello di promuovere condizioni di lavoro eque e paritarie, che consentano di garantire a tutto il personale e a tutti i ruoli i medesimi diritti e le medesime opportunità.

Il capitale umano alla fine del 2023 è composto da 39 risorse, il 74% sono uomini e il 26% donne. Inoltre, il 96% della popolazione aziendale risultano dipendenti con contratto a tempo indeterminato, tutti i contratti sono a tempo pieno tranne un part-time orizzontale.




Relativamente alla fascia di età la popolazione aziendale risulta così distribuita:

	UOMINI	DONNE
<30	3	3
30-50	17	4
>50	8	3

Le retribuzioni per ognuno dei livelli contrattuali previsti sono state definite in linea con quanto previsto dalle norme attualmente in vigore e in virtù del contratto collettivo nazionale di riferimento.

La retribuzione viene definita tramite prassi condivise ed esplicite il cui scopo è quello di valorizzare e riconoscere senza discriminazioni e differenziazioni l'apporto e l'impegno che le risorse mettono costantemente a disposizione dell'Organizzazione, necessari al perseguimento degli obiettivi aziendali. La retribuzione di ciascuna delle nostre risorse umane dipende da molteplici fattori quali ruolo rivestito in Azienda, mansioni svolte, responsabilità assunte, anzianità e percorso svolto in azienda. Tali aspetti vengono considerati congiuntamente al livello di competenza e aderenza al ruolo della persona e a quanto la stessa apporta un contributo rilevante alla crescita, allo sviluppo e all'innovazione di Ci.erre Ufficio. A prescindere dal genere di appartenenza, i ruoli che afferiscono allo stesso livello contrattuale possono presentare retribuzioni differenti anche in virtù del perseguimento di specifici obiettivi e responsabilità annessi alla posizione rivestita e alla specifica mansione.

In particolare, circa il tema di genere, nostro intento nel lungo termine è quello di andare ad eliminare ogni forma di differenza di trattamento e opportunità. Nel 2023 abbiamo pertanto effettuato un'analisi orientata a rilevare per ogni livello contrattuale previsto eventuali differenze di retribuzione tra uomini e donne. I dati analizzati mostrano ad oggi l'assenza totale di differenze uomo/donna per il terzo e quarto livello mentre evidenziano l'esistenza di un gap che intendiamo colmare per quanto riguarda il secondo livello (il primo livello non è stato preso in considerazione in quanto sono presenti solamente due risorse senior uomini con tale inquadramento). Il gap che si denota a questo livello è principalmente dovuto a differenze di ruolo, funzioni e responsabilità che non risultano i medesimi tra le risorse (3 donne, 4 uomini).

			
RAL MEDIA LIVELLO 2	<b>37.821,66</b>	<b>33.248,82</b>	<b>12,1%</b>
RAL MEDIA LIVELLO 3	<b>30.896,09</b>	<b>30.807,09</b>	<b>0%</b>
RAL MEDIA LIVELLO 4	<b>25.243,15</b>	<b>26.430,015</b>	<b>0%</b>

Circa il tema parità di genere siamo dunque consapevoli di dover ancora compiere dei passi in avanti, per questo intendiamo porci tra gli obiettivi futuri quello di implementare e innovare procedure, politiche e prassi che promuovano le pari opportunità. In particolare, è nostra intenzione intraprendere tra la fine del 2024 e l'inizio del 2025 il percorso per ottenere la certificazione UNI/PdR 125:2022 al fine di strutturare e promuovere nel nostro contesto organizzativo una politica gender equality e un clima sempre più inclusivo e rispettoso delle differenze di genere.

Diamo particolare attenzione al periodo della maternità delle nostre dipendenti, favorendo un rientro graduale e rispondente alle esigenze della dipendente e prevedendo inoltre congedi parentali aggiuntivi; in un'ottica di pari

opportunità sono previsti congedi anche per i dipendenti che diventano padri, al fine di promuovere una logica di corresponsabilità nella gestione del processo genitoriale.

Su 39 dipendenti, al 31/12/2023 ne risultano 19, di cui 14 dipendenti uomini e 5 dipendenti donne, con uno o più figli, per questo garantiamo a ciascuno, a prescindere dal genere di appartenenza, il diritto ad esercitare il proprio ruolo di genitore, anche con la definizione di modalità di gestione costruite ad hoc e basate sulle specificità della situazione familiare del/della dipendente. In linea con l'obiettivo di salvaguardare e tutelare le esigenze familiari e personali dei nostri dipendenti, le misure adottate sono: permessi aggiuntivi, lavoro flessibile, concessione di tempo lavoro part-time per il periodo di necessità.

Circa l'inserimento di risorse umane con disabilità, in Azienda nel 2023 risulta presente una risorsa e nel 2024 verrà assunta un'altra risorsa in ottemperanza a quanto previsto dal Collocamento mirato; l'intento è quello di continuare a garantire la tutela dei cittadini con disabilità circa la sfera lavorativa implementando anche in prospettiva futura il numero delle risorse appartenenti a categorie protette.

In linea generale, come Organizzazione ci impegniamo costantemente, e continueremo in questa direzione, a garantire il rispetto dei diritti di tutte le risorse umane, tutelando, salvaguardando e sostenendo tutte le forme di diversità presenti.

## 5.3 CONCILIAZIONE VITA LAVORO

La ricchezza della nostra Organizzazione sono le persone che la compongono, per questo lavoriamo ogni giorno per creare un contesto di lavoro positivo, coeso e attento al benessere delle risorse umane. Fin dalla fase di ingresso in azienda viene riposta estrema attenzione alle esigenze della singola persona; oltre al periodo di inserimento che prevede un affiancamento ed un monitoraggio dell'avvio del percorso della risorsa in azienda, sono previsti in modo periodico momenti di confronto e condivisione, al fine di rilevare specifiche esigenze ed istanze ed attuare specifiche proposte di gestione.

Nell'annualità 2023 abbiamo implementato il nostro primo Piano di welfare aziendale con l'obiettivo di sviluppare misure di sostegno per i nostri dipendenti. Questo, valorizzando e sistematizzando al contempo le misure di welfare già presenti in azienda ma che sino a ora non erano state inserite entro una cornice formalizzata e definita. Il Piano di welfare che abbiamo predisposto ha una durata triennale (2023-2025); nello specifico, per quanto riguarda il 2023, sono state messe in campo queste azioni:

- elaborazione e somministrazione di una survey volta a rilevare le esigenze di welfare dei dipendenti;
- focus group e occasioni di incontro-confronto con il personale finalizzate a raccogliere ulteriormente le loro esigenze e istanze in materia di conciliazione vita-lavoro;
- incontri di sensibilizzazione e informazione dei dipendenti sul tema;
- incontri formativi rivolti ai ruoli apicali circa la gestione e lo sviluppo di strategie di welfare;
- potenziamento e incremento delle strategie di welfare già in essere in azienda.



La survey somministrata a tutti i dipendenti e i focus group di raccolta hanno consentito di meglio precisare bisogni e necessità delle risorse umane e di identificare dunque traiettorie di sviluppo nel medio-lungo termine, consentendoci di definire un piano di azione per i prossimi anni. In particolare, tra le esigenze espresse dai nostri dipendenti emerge tra le prioritarie quella di bilanciare in maniera maggiormente ottimale i carichi di lavoro e gli impegni annessi al proprio ruolo professionale con quelle che sono le esigenze e le necessità personali e familiari (prima tra tutte la gestione dei figli). A tal proposito nel questionario compilato, i dipendenti con figli e/o con familiari non autosufficienti evidenziano che nel corso dell'anno, al fine di gestire gli equilibri vita lavoro-vita familiare, fanno uso di servizi come asili nidi o scuole per l'infanzia, servizi di assistenza e supporto (ad es. servizi educativi, servizi a domicilio), babysitting, attività sportive/ricreative ecc; una buona parte si rifà inoltre al supporto di altri familiari (es. nonni).

Alla luce di quanto emerso, tra le forme di welfare garantite ai dipendenti da tempo, e che con il Piano di welfare sono state maggiormente delineate e formalizzate nel corso del 2023, rientra la possibilità di usufruire di orari di lavoro flessibile, con particolare attenzione a quei periodi di vita caratterizzati da specifiche esigenze e necessità personali e/o familiari. In particolare è prevista la possibilità di accedere e uscire dal luogo di lavoro in fasce orarie flessibili, al fine di poter garantire al personale la possibilità di costruire un orario lavorativo confacente al ruolo ricoperto e al contempo alle esigenze personali. Ai dipendenti e alle dipendenti con figli o con familiari con disabilità vengono garantiti congedi e permessi straordinari, concordati alla luce della specificità della situazione. Inoltre, i nostri tecnici dispongono di un'auto aziendale, come ulteriore sostegno alle nostre risorse che riduce costi e investimenti annessi alla mobilità.

Ancora, i dati raccolti dalla survey evidenziano esigenze che rimandano al supporto relativo a spese sostenute dai dipendenti (ad esempio spese per servizi di assistenza, educativi ecc) o ancora bisogni connessi alla sfera della salute (integrazione assistenza sanitaria, convenzioni con realtà del territorio ecc).

Alla luce di ciò, il nostro Piano welfare triennale prevede tra il 2024 e il 2025 l'ulteriore implementazione di servizi e iniziative rispondenti a quanto riportato dal personale in sede di rilevazione. Verrà inoltre messo in campo un costante monitoraggio e una verifica dell'efficacia delle misure attuate e del livello di soddisfazione delle risorse umane.

In sintesi, tra le misure attualmente garantire alle nostre risorse umane rientrano:

- pacchetto di assistenza sanitaria (Fondo Est);
- congedi parentali;
- permessi straordinari;
- contributi pensionistici.

Inoltre, per promuovere condizioni di lavoro funzionali prestiamo molta attenzione alla salubrità e all'adeguatezza dei nostri spazi; abbiamo predisposto uffici e spazi comuni in modo da garantire spazi di lavoro consoni e confortevoli, che consentano alla persona di lavorare in un assetto sereno e salutare, mettendo a disposizione dei dipendenti dispenser di acqua, coerentemente con lo stile di vita sano che vogliamo favorire. I nostri collaboratori hanno inoltre a disposizione aree relax al chiuso e all'aperto, che permettono sia di generare occasioni di scambio tra colleghi sia di ricavare momenti personali di stacco durante le pause, all'interno di un ambiente pensato per favorire il benessere individuale e organizzativo.

## 5.4 Sviluppo dei talenti

Crediamo fermamente che il successo dell'Azienda sia strettamente legato alla crescita dei nostri dipendenti. Investiamo continuamente nello sviluppo dei talenti, offrendo programmi di formazione, opportunità di crescita professionale e un ambiente di lavoro stimolante e inclusivo.

Vogliamo che ogni membro del nostro team possa esprimere il proprio potenziale e contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Promuoviamo una cultura del miglioramento continuo, in cui l'innovazione e la creatività sono incoraggiate e valorizzate.

Nel 2023 sono state organizzate 108 ore di formazione, frequentate da 20 dipendenti.

Oggetto delle attività di informazione e formazione	Destinatari (n)	Genere Destinatari (M/F)	Categoria Destinatari	Ente erogatore	Ore
CORSO DI CERTIFICAZIONE TECNICA ANTI-VIRUS	1	M	TECNICO	ESET	8
CORSO DI CERTIFICAZIONE TECNICA SISTEMI OPERATIVI	1	M	TECNICO	VMWARE	4
CORSO DI CERTIFICAZIONE TECNICA RICOH	2	M	TECNICO	RICOH	24
CORSO DI CERTIFICAZIONE TECNICA SISTEMISTICA RICOH	2	M	TECNICO	RICOH	16
CORSO DI CERTIFICAZIONE TECNICA XEROX	1	M	TECNICO	XEROX	4
CORSO DI CERTIFICAZIONE TECNICA KYOCERA	1	M	TECNICO	KYOCERA	24
CERTIFICAZIONE LENOVO	2	M	TECNICO	LENOVO	6
CORSO BUSINESS X64	5	4 F 1 M	IMPIEGATE RESPONSABILE TECNICO	NTS PROJECT	8
KDFM EXPLORER	4	3 F 1 M	IMPIEGATE RESPONSABILE TECNICO	KATUN	6
CORSO D'INSTALLAZIONE	1	M	TECNICO	NUOVA EPSON	8

La **formazione tecnica**, solitamente promossa dalle case produttrici di hardware e software, riveste un ruolo fondamentale poiché costituisce il motore della nostra competitività, innovazione e capacità di adattamento ai rapidi cambiamenti tecnologici. La formazione fornisce le basi per sviluppare nei nostri collaboratori competenze avanzate in linea con le evoluzioni del mercato e promuovere una cultura aziendale orientata al miglioramento continuo.

La partecipazione a **fiere di settore** è un altro fattore chiave per la crescita dei nostri talenti poiché stimola la creatività, favorisce lo sviluppo di nuove idee e strategie innovative, sostiene la crescita professionale e la motivazione. Nel 2023, abbiamo coinvolto i nostri dipendenti nella partecipazione **Viscom Italia**, una fiera di risonanza europea che racchiude

l'intero mercato della comunicazione visiva. Si tratta di una tre giorni di esposizioni, talk, eventi, concorsi e mostre in cui venire a contatto con tecnologie e applicazioni che guideranno le future tendenze di settore e fare networking, anche all'insegna della sostenibilità in quanto evento certificato ISO 20121:2013.

Oltre alla formazione tecnica, abbiamo promosso la **cultura della sostenibilità** attraverso una giornata formativa che ha coinvolto tutti i dipendenti. L'iniziativa ha combinato teoria e discussioni aperte, consentendo ai partecipanti di condividere esperienze e riflessioni. I contributi raccolti tramite una survey sono stati utilizzati per allineare le priorità aziendali con le percezioni interne, contribuendo alla costruzione della matrice di materialità.

## 5.5 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

In Ci.erre Ufficio, consideriamo la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti come elementi essenziali per garantire il loro benessere e per la creazione di un ambiente di lavoro sicuro e tutelante. Adottiamo misure preventive per ridurre al minimo gli incidenti sul lavoro e abbiamo implementato protocolli di sicurezza avanzati ai sensi del **Testo Unico Sicurezza sul Lavoro (D. Lgs. 81/08)**.







Il riferimento in tema di salute e sicurezza dei lavoratori è il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), esito di un processo di analisi e monitoraggio volto a stabilire i fattori che possano causare danni o lesioni, identificare i pericoli e mettere in campo misure di prevenzione o protezione per controllare i rischi. I protocolli di sicurezza sono basati su un assessment del processo lavorativo e si applicano a tutti i cicli produttivi, alle attività accessorie e ai luoghi in cui queste mansioni vengono svolte: fornitura di macchine d'ufficio e stampa, fornitura e vendita di carta da stampa, fornitura di arredamenti e complementi d'ufficio, assistenza post vendita e fornitura consumabili, assistenza su beni forniti da terzi, attività d'ufficio, pulizia dei macchinari e degli ambienti di lavoro, piccole attività di manutenzione impianti/macchinari, movimentazione interna di attrezzature/macchinari/beni.

Abbiamo nominato un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (**RSPP**), che, insieme a consulenti esterni, individua i fattori di rischio e mette in atto le misure per la sicurezza dei lavoratori e la salubrità del luogo di lavoro. Sono stati inoltre nominati **Addetti alle Emergenze e al Primo Soccorso** specificamente formati per la prevenzione degli incendi, l'evacuazione dei lavoratori e al primo soccorso. Collaboriamo strettamente con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (**RLS**) e i preposti e offriamo regolarmente corsi di formazione sulla sicurezza e sul benessere del personale. In Ci.erre Ufficio, coinvolgiamo attivamente i nostri dipendenti nella gestione della sicurezza sul lavoro, organizzando riunioni informative e formative e incoraggiando il feedback sui temi trattati.

Nel 2023, abbiamo dedicato un totale di **480 ore** alla **formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, dimostrando il nostro impegno costante nel garantire un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i dipendenti. Durante lo stesso periodo, sono stati registrati solo 2 infortuni di lieve entità, senza che alcun incidente coinvolgesse personale esterno all'azienda, riflettendo la nostra attenzione verso la sicurezza di tutti coloro che interagiscono con la nostra realtà.

Tutti i lavoratori sono stati sottoposti a sorveglianza sanitaria in conformità con il Piano Sanitario, come parte della nostra attenzione per il loro benessere fisico e professionale. Sono state effettuate **39 visite mediche** e l'10,25 % dei lavoratori ha ricevuto idoneità con prescrizioni specifiche in modo da prevenire rischi per la salute.

## 6. I RAPPORTI CON LA COMUNITÀ

Ambito	Il nostro impatto	SDG
Creazione di valore per la comunità	<u>Ambito minori</u> Sostegno a Save The Children Sostegno a Amici di Tanguiéta ETS	 1 - sconfiggere la povertà
	<u>Ambito cooperazione internazionale</u> Sostegno a VISPE – Volontari Italiani per la Solidarietà ai Paesi Emergenti ETS	 2- sconfiggere la fame
	<u>Ambito sanitario</u> Sostegno all'Associazione Quelli che...con Luca	 3 - benessere e salute
	<u>Ambito sportivo</u> Sostegno a Progetto Giovani Cantù	 5 - parità di genere
	Sostegno a A.S.D. BRIANTEA 84	 8- lavoro dignitoso e crescita economica
	Sostegno a LIBA Italia ASD	 10 - ridurre le disuguaglianze
	Sostegno a Gruppo Sportivo Montesolaro	

### 6.1 CREAZIONE DI VALORE PER LA COMUNITÀ LOCALE E COINVOLGIMENTO DEL NON PROFIT

Per la nostra Organizzazione la creazione di legami e connessioni con la nostra comunità territoriale è un valore aggiunto, crediamo nel lavoro di squadra e nel ruolo che esso ricopre nel processo di costruzione di un territorio coeso e caratterizzato da interazioni e relazioni virtuose. Per questo da sempre ci impegniamo nel realizzare, in collaborazione con le non profit del territorio, progetti e iniziative che generino un contributo utile al benessere, alla coesione e alla salute della comunità e in particolare dei cittadini più fragili. Riteniamo che impegnarci attivamente in azioni di questo tipo generi una circolarità importante, da un lato il beneficio per i destinatari dei progetti che ci vedono coinvolti, dall'altro l'opportunità per la nostra realtà di investire in un'ottica di responsabilità sociale d'impresa e di tessere relazioni con il tessuto locale.

Nel promuovere la connessione con la comunità nel corso del 2023 abbiamo operato nella direzione di accrescere il ventaglio di realtà non profit locali con cui collaborare, interagendo sempre con associazioni e realtà senza scopo di lucro e caratterizzate da una mission e da obiettivi elevati di promozione e innovazione sociale e/culturale.

Il nostro intento in questo ambito non è meramente quello di effettuare una donazione o sponsorizzare un ente, un progetto ma bensì il nostro fine ultimo è quello di innescare dei circuiti virtuosi, che generino collaborazioni durature nel tempo tra azienda e non profit. Questa logica ci ha consentito nel tempo di sviluppare solide relazioni con molteplici realtà vicine. Tra queste rientra Cometa, ente non profit del territorio che promuove attività di accoglienza, sostegno, educazione e formazione al lavoro per bambini e ragazzi in situazioni difficili con la quale negli anni abbiamo sviluppato una fruttuosa collaborazione, che ha previsto diversi momenti di incontro e scambio.

Crediamo molto nello sport come strumento di inclusione sociale e di sviluppo di competenze e per questo tra le realtà con cui abbiamo stretto una forte collaborazione rientrano anche società sportive locali di rilievo.

## 6.2 PROGETTI SOSTENUTI IN AMBITO SOCIALE

Ci.erre Ufficio ha il desiderio di mantenere legami solidi e prolifici con la propria comunità di riferimento anche attraverso il sostegno e supporto alla realizzazione di iniziative e progetti che generino valore condiviso sia per la collettività che per l'azienda. Prestiamo particolare attenzione nei confronti dei giovani e nella tutela dei loro diritti relativi alla salute e all'istruzione, convinti che il supporto possa portare beneficio non solo ai diretti interessati ma anche alla comunità nella sua globalità nonché alla stessa Azienda, nutrendo una cultura aziendale coesa, improntata sull'ascolto e sullo sviluppo di proposte innovative.

Nel 2023, abbiamo sostenuto i progetti di Save the Children, identificandola come realtà garante dei diritti dei bambini; attraverso il contributo devoluto abbiamo sostenuto questa importante organizzazione nella messa a terra di interventi orientati a promuovere la salute di bambini in condizioni di svantaggio, attraverso cure mediche e sanitarie ma anche attraverso interventi educativi finalizzati a tutelare il benessere dei minori nella loro globalità.

Abbiamo pensato anche ai bambini meno fortunati, dando il nostro supporto ad associazioni come Amici di Tanguiéta ETS, una realtà che si occupa in primo luogo di migliorare le strutture sanitarie e le cure rivolte a bambini e bambine in Africa, nei paesi del Benin e del Togo, con il sostegno a questa importante associazione come Ci.erre Ufficio abbiamo contribuito ad ampliare le cure e le risorse presenti nelle strutture sanitarie del territorio nonché a favorire alla formazione di nuovo personale sanitario che risulta sempre carente. Forti dell'importanza di muoversi in un'ottica corresponsabile nella gestione delle esigenze della comunità, inoltre, abbiamo scelto di sostenere VISPE – Volontari Italiani per la Solidarietà ai Paesi Emergenti ETS, una realtà che si occupa di mettere a terra e sviluppare in ottica di continuità interventi di assistenza e di supporto nell'intento di migliorare le condizioni di vita delle popolazioni del mondo più in difficoltà come ad esempio Brasile, Burundi e Nepal. In particolare nel corso del 2023 abbiamo sostenuto i progetti di sviluppo in Nepal, finalizzati a promuovere la scolarizzazione e la crescita dei più piccoli. Anche l'associazione Quelli che...con Luca è stata tra quelle sostenute nell'annualità, con l'intento di sostenere e supportare la causa che essa sposta ovvero il migliorare e innovare la ricerca scientifica e la cura della leucemia infantile.

## 6.3 PROGETTI SOSTENUTI IN AMBITO SPORTIVO

Nel 2023, siamo stati partner e sponsor di progetti in ambito sportivo, configurando lo sport come importante occasione di crescita e di sviluppo di competenze trasversali per i giovani cittadini e come fondamentale opportunità per rendere la comunità più coesa. Riconosciamo l'importanza di sostenere attività sociali e sportive del nostro territorio di riferimento, per poter contribuire allo sviluppo e alla crescita delle importanti realtà locali che offrono opportunità di crescita alla persone a prescindere dalle loro condizioni di partenza.

In particolare, nel corso del 2023 nell'ambito sportivo come Ci.erre Ufficio abbiamo sostenuto attivamente:

- Progetto Giovani Cantù nato nel 2007 dall'unione tra Pallacanestro Cantù e Team Abc per sviluppare in maniera sempre più professionale il settore giovanile canturino
- A.S.D. BRIANTEA 84 che crede nel potere trasformativo dello sport nella vita di giovani con disabilità
- LIBA Italia ASD, un'associazione nata dall'idea di alcuni famosi veterani del basket e dalla loro voglia di impegnarsi per la comunità, diffondendo la cultura e i valori dello sport e creando occasioni di impegno sociale, svago e diffusione della pratica della pallacanestro
- abbiamo inoltre contribuito alla raccolta fondi straordinaria del GRUPPO SPORTIVO MONTESOLARO per sostenere il completamento del nuovo campo da calcio in erba sintetica realizzato nel 2022

## 7. PROSSIMI PASSI

Nel nostro percorso verso una crescita sempre più sostenibile e responsabile, ci stiamo preparando a una serie di iniziative e progetti che ci guideranno nei prossimi anni. Il nostro impegno verso la sostenibilità si rafforza con una visione chiara e progetti concreti per i prossimi anni, puntando su **equità, innovazione, e un'economia più verde**, in stretta connessione con i temi materiali individuati.

In relazione alla comunità aziendale, i nostri obiettivi risiedono nel potenziamento della cultura d'impresa in ambito pari opportunità e benessere.

Riteniamo fondamentale creare un ambiente di lavoro inclusivo, dove ogni persona, indipendentemente dal genere, possa sentirsi valorizzata e supportata nel proprio percorso professionale. L'ottenimento della **Certificazione per la Parità di Genere** (UNI/PdR 125:2022) si configura come milestone nel nostro percorso di crescita sul tema, permettendo di rafforzare una politica di gender equality a tutti i livelli aziendali nonché strutturare e monitorare strategie concrete per l'uguaglianza di genere.

Per noi, il benessere dei dipendenti è centrale ed è per questo che stiamo sviluppando **nuove iniziative di welfare aziendale** a partire dal quanto delineato nel Piano triennale welfare triennale (2023-2025). In stretta connessione con quanto emerso nell'ambito della survey interna, intendiamo implementare una serie di azioni per favorire l'equilibrio vita-lavoro con particolare attenzione ai carichi di cura (figli minori e familiari con disabilità), al supporto economico per spese familiari e all'ambito della salute psicofisica. Il monitoraggio e la verifica della qualità e della soddisfazione delle iniziative messe in campo costituisce parte integrante del nostro percorso di crescita sul tema.

Un altro fronte su cui intendiamo investire riguarda l'**ambito della governance** e in particolare la certificazione dei nostri **sistemi di gestione**, a partire dalla strada già tracciata nell'ambito della ISO 9001. Ciò consentirà di rafforzare la **qualità e l'efficienza** dei nostri processi interni, migliorando l'organizzazione aziendale, offrendo un servizio sempre più affidabile ai nostri clienti.

Un progetto di grande rilevanza per il 2024 sarà l'apertura di un **nuovo showroom** dedicato alle macchine da stampa UV. Abbiamo scelto di riconvertire uno spazio precedentemente destinato ai consumabili, creando un'area innovativa, funzionale e pensata per offrire ai nostri clienti un'esperienza diretta delle nostre tecnologie. Questo showroom sarà un luogo in cui potranno esplorare e testare i nostri prodotti in condizioni operative ottimali, rafforzando la nostra offerta e migliorando la relazione con i nostri partner.

Dal punto di vista della **sostenibilità ambientale**, stiamo progettando un ampliamento della nostra gamma di prodotti, con l'introduzione di soluzioni sempre più green, che ci consentano di ridurre l'impatto ambientale lungo tutta la filiera. Inoltre, siamo impegnati in una progressiva riconversione delle nostre linee di prodotto esistenti in ottica green, per rispondere alle esigenze di un mercato sempre più attento alle questioni ambientali.

Parallelamente, ci impegniamo a sensibilizzare i nostri clienti verso scelte più sostenibili. Oltre a offrire prodotti green, promuoveremo una serie di **azioni informative e di sensibilizzazione** per incoraggiarli a considerare l'impatto ambientale delle loro scelte. La sostenibilità, infatti, è un impegno condiviso, e vogliamo essere attori proattivi nel promuovere una cultura più attenta e consapevole.

Continueremo, inoltre, a collaborare con **associazioni sportive**, supportando progetti che promuovano stili di vita sani e il benessere della comunità dando continuità e potenziando le collaborazioni in essere. Riteniamo che lo sport e la



sostenibilità abbiano molti valori in comune, come la cura di sé, il rispetto dell'ambiente e la costruzione di legami positivi tra le persone.

Questi sono solo alcuni dei progetti che ci attendono nel futuro prossimo. La nostra visione è chiara: crescere in modo responsabile, continuando a integrare la sostenibilità in ogni aspetto del nostro business, per garantire un impatto positivo duraturo sia sull'ambiente che sulle persone che ci circondano.

# 8. NOTA METODOLOGICA

## 8.1 GRI CONTENT INDEX

L'indice dei contenuti GRI mostra quali Standard GRI e informative sono stati usati dall'azienda nella redazione del presente Bilancio.

Tale strumento offre inoltre una visione complessiva delle informazioni rendicontate dall'azienda, indicando dove queste ultime sono reperibili all'interno del documento.

Dichiarazione d'uso	Ci.Erre Ufficio ha rendicontato le informazioni incluse nel presente indice dei contenuti GRI per il periodo compreso dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021.

Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
GRI 2- INFORMATI VE GENERALI	1. L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione		
	GRI-2.1 Dettagli organizzativi	Lettera agli stakeholder 1.1 Mission 1.2 La nostra storia	
	GRI 2.2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	
	GRI 2.3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica 1.4 Il valore economico	

	GRI 2.4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica	
	GRI 2.5 Assurance esterna	Non applicabile in quanto bilancio non assoggettato ad assurance esterna	
	2. Attività e lavoratori		
	GRI 2.6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Mission 1.2 La nostra Storia 1.3 Il modello di business 3.4 Gestione dei clienti e partner	
	GRI 2.7 Dipendenti	5.1 Composizione dell'organico	
	3. Governance		
	2.9 Struttura della governance e composizione	3.1 La struttura della governance	
	2.12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	3.1 La struttura della governance	
	2.14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	3.1 La struttura della governance	
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	5.1 La composizione dell'organico  5.2 Diversità, inclusione e benessere	

4. Strategia, politiche e prassi	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder 7. Prossimi passi	
	2-23 Impegno in termini di policy	3.2 Etica, qualità e integrità del business	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	4.3 Gestione dei rifiuti	
	2-28 Appartenenza ad associazioni	3.4 Gestione dei clienti e partner	
5. Coinvolgi mento degli stakehold er	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Analisi di materialità 3.1 La struttura della governance 3.2 Etica, qualità e integrità del business 3.3 Gestione responsabile della supply chain 3.4 Gestione dei clienti e partner 5.2 Diversità, inclusione e benessere 5.3 Conciliazione vita lavoro 6.1 Creazione di valore per la comunità locale e coinvolgimento del non profit	
	2-30 Contratti collettivi	5.1 Composizione dell'organico	
GRI 3 - TEMI MATERIALI			
Informati ve su temi materiali	3-1 Processo per determinare i temi materiali	2.1 Analisi di materialità	

	3-2 Elenco di temi materiali	2.1 Analisi di materialità 2.2 Matrice di materialità	
	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 La struttura della governance 3.2 Etica, qualità e integrità del business 3.3 Gestione responsabile della supply chain 3.4 Gestione dei clienti e partner 3.5 Cybersecurity e privacy 4.1 Prodotti e servizi green 4.2 Consumi energetici 4.3 Gestione dei rifiuti 5.1 Composizione dell'organico  5.2 Diversità, inclusione e benessere 5.3 Conciliazione vita lavoro 5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori 6.1 Creazione di valore per la comunità locale e coinvolgimento del non profit 6.2 Progetti sostenuti in ambito sociale 6.3 Progetti sostenuti in ambito sportivo	
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICHE			
201: Performance Economic a 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	1.4 Il valore economico	

204: Pratiche di approvvig ionament o 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	3.3 Gestione responsabile della supply chain	
GRI 300: PERFOR MANCE AMBIENT ALE	302: Energia 2016		
	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.2 Consumi energetici	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	4.2 Consumi energetici	
	GRI 306: Rifiuti 2020		
	306-3 Rifiuti prodotti	4.3 Gestione dei rifiuti	
	401: Occupazione 2016		
GRI 400: PERFOR MANCE SOCIALE	401-1 Nuove assunzioni e turnover	5.1 Composizione dell'organico	
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	5.2 Diversità, inclusione e benessere  5.3 Conciliazione vita lavoro	
	403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018		
	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori	

	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori	
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori	
	403-9 Infortuni sul lavoro	5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori	
404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	5.4 Sviluppo dei talenti	
405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3.1 La struttura della governance 5.2 Diversità, inclusione e	



tà 2016		benessere	
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5.2 Diversità, inclusione e benessere	
413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	6.1 Creazione di valore per la comunità locale e coinvolgimento del non profit  6.2 Progetti sostenuti in ambito sociale  6.3 Progetti sostenuti in ambito sportivo	

# Bilancio di sostenibilità

2 0 2 3

