



**ASSIST**  
DIGITAL

**REPORT DI SOSTENIBILITÀ**  
**2022**

**ITALIA**

**Indice**

<b>Un messaggio ai nostri stakeholder</b> .....	3
<b>1 Il nostro percorso verso un futuro sostenibile</b> .....	5
1.1 Le nostre priorità e i nostri impegni: il Piano di Sostenibilità .....	5
1.2 L'analisi di materialità.....	7
1.2.1 <i>I nostri temi materiali</i> .....	7
1.3 I nostri portatori di interessi .....	9
1.4 Il valore economico generato e distribuito .....	11
<b>2 Assist Digital: la nostra identità</b> .....	13
2.1 La nostra storia .....	13
2.2 Assist Digital oggi .....	14
2.2.1 <i>La nostra struttura societaria</i> .....	15
2.2.2 <i>Il nostro modello di Governance</i> .....	16
2.3 La nostra idea di <i>customer experience</i> .....	18
2.3.1 <i>La nostra passione per l'innovazione</i> .....	18
2.3.2 <i>L'attenzione per i nostri clienti</i> .....	20
<b>3 Le persone: il nostro DNA</b> .....	23
3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro .....	27
3.2 Promuoviamo il benessere delle nostre persone .....	28
<b>3.3 Investiamo nel futuro e nel talento</b> .....	30
<b>3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo</b> .....	32
<b>4 La tutela del nostro pianeta</b> .....	37
<b>4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico</b> .....	38
<b>4.2 Limitiamo l'impatto dei nostri <i>device</i></b> .....	43
<b>Appendice</b> .....	46
<b>Nota Metodologica</b> .....	46
<i>I principi per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del Report</i> .....	46
<b>GRI Content Index</b> .....	49
4.3 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo.....	57

## Un messaggio ai nostri stakeholder



Cari stakeholder,

siamo entusiasti di presentarvi il nostro secondo Report di Sostenibilità, volto a mostrare i risultati che noi di Assist Digital abbiamo raggiunto quest'anno in ambito di sostenibilità.

Crediamo che il successo e la crescita di Assist Digital non possa prescindere dalla creazione di un valore che si basi su presupposti solidi e duraturi e che sia nel tempo sostenibile per i nostri clienti, per le nostre persone, per l'ambiente e per il territorio e le comunità che ci accolgono.

All'interno di questo documento, intendiamo porre l'enfasi sulla cura e l'attenzione che dedichiamo all'ascolto delle esigenze dei nostri clienti, le quali rappresentano una bussola fondamentale nella definizione e nel miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Un ruolo centrale e importante nei nostri piani e nelle nostre iniziative è ricoperto dalle nostre persone: ci teniamo a costruire per loro un percorso unico all'interno della nostra realtà. In questo senso, ci impegniamo a salvaguardarne la salute, a garantirne la sicurezza e a migliorarne il benessere. Inoltre, crediamo fortemente nella valorizzazione della diversità, dell'equità e dell'inclusione in tutta la nostra organizzazione, al fine di consentire l'espressione del potenziale di ciascuna delle nostre persone. Contemporaneamente li aiutiamo a sviluppare nel tempo nuove conoscenze e competenze, affini alle loro inclinazioni e al loro percorso professionale.

Allo stesso tempo, poniamo grande attenzione al nostro rapporto con l'ambiente. In questo senso, da una parte ci prefissiamo degli obiettivi per minimizzare i nostri consumi e per ridurre le nostre emissioni e gli impatti sugli ecosistemi; dall'altra siamo sempre pronti a sviluppare progetti innovativi orientati anche alla salvaguardia del nostro pianeta.

Inoltre, curiamo i rapporti con fornitori e partner, per mantenere elevata la qualità del servizio e sosteniamo lo sviluppo delle comunità e dei territori in cui operiamo, poiché riconosciamo l'importanza di un approccio olistico che consideri il nostro impatto positivo generato sull'ambiente circostante.

Al fine di illustrare a tutti i nostri stakeholder gli obiettivi di sostenibilità che vogliamo raggiungere, nel 2022 abbiamo definito il nostro primo Piano di Sostenibilità di Gruppo, che stiamo implementando attraverso iniziative mirate, attraverso le quali intendiamo creare valore sostenibile nel tempo.

In continuità con quanto fatto lo scorso anno, anche il Report di Sostenibilità 2022 ha come focus Assist Digital S.p.A., che comprende le nostre sedi, attività e persone sul perimetro italiano. Tuttavia, nei prossimi anni abbiamo l'intenzione di estendere la rendicontazione di sostenibilità all'intero Gruppo, al fine di fornire una visione ancora più completa delle nostre azioni e dei nostri progressi verso la sostenibilità.

La nostra determinazione nel perseguire l'eccellenza, la nostra dedizione ai valori che ci guidano e il nostro impegno verso la sostenibilità ci incoraggiano nel continuare ad innovare con passione e a costruire un futuro sempre più sostenibile!

*Francesca Gabrielli*

## 1 Il nostro percorso verso un futuro sostenibile

Negli ultimi anni le tematiche legate alla sostenibilità, alla riduzione degli impatti negativi e alla massimizzazione degli impatti positivi sull'ambiente e sulle persone si sono intrecciate con le attività delle aziende di tutto il mondo. Sempre più industrie stanno attraversando e affrontando una necessaria ristrutturazione dei modelli di business, volta all'integrazione delle questioni di sostenibilità.

In Assist Digital crediamo che la sostenibilità non sia solo un'opportunità, ma una vera e propria missione volta a rappresentare un modello di eccellenza, un approccio pervasivo al business, in grado di rispondere alle sfide di un mondo globalizzato e sempre più attento agli impatti che le aziende producono sulla società e sull'ambiente. Assist Digital ha iniziato il suo percorso verso la sostenibilità nel 2022, con la pubblicazione del primo Report di Sostenibilità riferito al solo perimetro italiano del Gruppo, partendo dalla mappatura dei principali impatti derivanti direttamente o indirettamente dalle proprie attività e con l'obiettivo di aumentare la propria consapevolezza interna.

La pubblicazione del Report di Sostenibilità 2022 rappresenta, quindi, il proseguo del percorso di Assist Digital verso la sostenibilità, integrando sempre più la stessa nelle attività di business e generando, nel tempo, valore economico, sociale ed ambientale per tutti gli stakeholder.

Come sopra anticipato, il presente report ha focus sul perimetro Italia e quando si parla di Assist Digital si intende Assist Digital S.p.A. che ricomprende tutte le sedi italiane del Gruppo. Tuttavia, nella prospettiva futura, si intende estendere il perimetro del Report di Sostenibilità all'intero Gruppo. Nell'ottica di transizione ad una prospettiva più ampia, abbiamo ritenuto rilevante inserire alcune informazioni che fanno riferimento al Gruppo Assist Digital (anche "Gruppo"), che comprende anche le altre sedi aziendali europee e non europee.

### 1.1 Le nostre priorità e i nostri impegni: il Piano di Sostenibilità

Siamo consapevoli che per creare valore e per sostenere il nostro modello di business nel lungo periodo, non possiamo prescindere dalle nostre persone, dalla tutela del pianeta e dalle relazioni con i nostri partner. Per questo motivo, investiamo continuamente nel benessere e nello sviluppo dei nostri dipendenti e collaboratori, e valorizziamo al meglio le relazioni con clienti, fornitori e con le comunità in cui operiamo. Tutto questo, ovviamente, nella consapevolezza di avere la responsabilità di mitigare i nostri impatti sull'ambiente e di ridurre al minimo il consumo di risorse naturali.

A tal fine, partendo dalle priorità di sostenibilità e in sinergia con quelle del business, Assist Digital ha lavorato allo sviluppo del Piano di Sostenibilità. Nel corso del 2022 abbiamo terminato il percorso che ci ha portato all'adozione del nostro primo Piano di Sostenibilità. Questo percorso ha l'obiettivo di integrare la sostenibilità lungo tutta la catena del valore e migliorare l'impatto ESG nelle operazioni quotidiane, fissando internamente dei traguardi tangibili collegati ad iniziative concrete e misurabili. Il piano è fondato sui seguenti quattro pillar, che rappresentano le priorità sulle quali fondiamo le nostre scelte e le nostre decisioni, declinate in diversi sotto pillar, che guidano a loro volta il processo di identificazione di obiettivi e azioni specifiche.

## GOVERNANCE – COMMITMENT – REPORTING E COMUNICAZIONE – COMPLIANCE

### Ensuring a fair workplace

Promuoviamo il **benessere delle nostre persone**

Valorizziamo la **diversità e l'inclusione**

Tuteliamo la **salute e garantiamo la sicurezza** delle nostre persone

### Engaging Partners

Curiamo le **relazioni con i clienti** e ne garantiamo la **privacy dei dati**

Sosteniamo lo **sviluppo delle comunità** e dei territori in cui operiamo

Curiamo i **rapporti con i nostri fornitori e partner**

### Increasing know-how

Promuoviamo lo **sviluppo delle competenze**

Operiamo per la diffusione di una **cultura di sostenibilità**

### Contributing to a Green Future

Investiamo in una corretta gestione dello smaltimento dei **rifiuti** e degli **apparati elettronici**

Limitiamo le nostre **emissioni GHG** e gli altri impatti ambientali

Riduciamo gli impatti ambientali legati alla **mobilità dei dipendenti**



#### Ensuring a fair workplace

Ci impegniamo a promuovere il benessere delle nostre persone, garantendo l'equilibrio tra lavoro e vita privata. Nel tentativo di sostenere l'acquisizione e la fidelizzazione dei talenti, offriamo iniziative aziendali per la salute e il benessere dei nostri dipendenti, fondamentali per garantire la nostra crescita. La diversità e l'inclusione sono valorizzate e integrate in tutta la nostra organizzazione, al fine di consentire l'espressione del potenziale di ognuno. Garantiamo un lavoro equo e condizioni di lavoro favorevoli e in linea con gli standard di salute e sicurezza.

#### Increasing know-how

Ci impegniamo ad investire in formazione di alta qualità per le nostre persone, al fine di valorizzarne le competenze e i talenti, di potenziarne le prestazioni e favorire lo sviluppo della carriera. Crediamo nella crescita continua e nello sviluppo individuale, leve essenziali che ci consentono di custodire, aggiornare e rafforzare costantemente l'expertise e le competenze tecniche del nostro personale, ingrediente fondamentale del successo della Società.

#### Engaging Partners

Ci impegniamo in una cura costante delle relazioni con i clienti, nel tentativo di garantirne la soddisfazione. Curiamo i rapporti con fornitori e partner, per mantenere elevata la qualità del servizio. Sosteniamo lo sviluppo delle comunità e dei territori in cui operiamo.

#### Contributing to a Green Future

Ci impegniamo a limitare le nostre emissioni GHG e a ridurre gli impatti ambientali impegnandoci nella loro misurazione. Impegniamo risorse per una corretta gestione dello smaltimento dei rifiuti e garantiamo una gestione responsabile dell'intero ciclo di vita degli apparati elettronici.

Il Piano di Sostenibilità rappresenta la visione strategica del nostro Gruppo su questo tema, e ha l'obiettivo di fornire una risposta, in maniera commisurata all'impatto delle nostre attività, ad alcune delle sfide globali di sostenibilità. Le politiche derivanti dal Piano sono volte a generare e distribuire risorse crescenti a favore di tutti gli stakeholder, e il cui impegno si estrinseca in primo luogo nella gestione sostenibile del proprio business.

Inoltre, contestualmente al percorso per migliorare le nostre performance ambientali, sociali e di governance, abbiamo l'obiettivo di iniziare a comunicare periodicamente i nostri progressi e i risultati raggiunti in questi ambiti.

## 1.2 L'analisi di materialità

Il primo passo per l'aggiornamento dei contenuti del Report è la realizzazione dell'analisi di materialità, che ci ha permesso di identificare gli impatti generati da Assist Digital all'interno delle proprie attività aziendali e lungo la catena del valore.

### 1.2.1 I nostri temi materiali

Assist Digital ha redatto il presente bilancio in conformità con i Sustainability Reporting Standards della GRI (Global Reporting Initiative), aggiornati al 2021.

Attraverso il processo di Analisi di Materialità, Assist Digital è stato in grado di identificare i temi di sostenibilità considerati rilevanti e, di conseguenza, da rendicontare, ossia i temi che costituiscono gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani.

I temi materiali trattati sono stati esaminati attraverso un processo articolato che ha compreso: un'analisi del contesto in cui opera Assist Digital (analisi delle linee guida di sostenibilità pertinenti, dei documenti chiave, della legislazione e delle attività comparative); l'identificazione degli impatti attuali e potenziali, negativi e positivi sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi gli impatti sui diritti umani, riscontrati nelle attività e nelle relazioni commerciali dell'organizzazione; la valutazione della rilevanza degli impatti (basata sulla gravità per gli impatti effettivi, e sulla gravità e la probabilità per quelli potenziali); la definizione delle priorità in relazione agli impatti più significativi ai fini della rendicontazione; l'identificazione di temi materiali sulla base degli impatti identificati.

La valutazione della rilevanza degli impatti è stata effettuata tenendo conto delle linee guida contenute all'interno degli Standard GRI, prendendo in considerazione gli impatti generati dall'organizzazione lungo l'intera catena del valore. Le valutazioni sono state svolte con cadenza annuale da un team dedicato e validate dal top management di Assist Digital, il quale ha la responsabilità di monitorare e gestire i principali impatti generati dallo svolgimento delle attività aziendali.

L'identificazione degli impatti negativi è anche alla base della definizione del Piano di Sostenibilità di Assist Digital, il quale è orientato alla mitigazione degli effetti negativi dell'attività aziendale in un'ottica di miglioramento della sostenibilità.

### Temi materiali di Assist Digital

In tabella si riportano i temi materiali e le relative descrizioni.

Tema Materiale	Descrizione	Impatto	GRI Standard
<p>LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EFFICIENZA ENERGETICA</p>	<p>Ridurre i consumi energetici, promuovendo l'adozione di soluzioni efficienti e la diffusione della cultura del risparmio energetico, così da favorire la mitigazione degli impatti sul cambiamento climatico generati da Assist Digital durante lo svolgimento delle sue attività.</p>	<p>Impatto sul cambiamento climatico</p>	<p>GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni</p>
<p>GESTIONE RESPONSABILE DEL CICLO DI VITA DEGLI APPARATI ELETTRONICI</p>	<p>Garantire una gestione responsabile dell'intero ciclo di vita degli apparati elettronici, valutando l'acquisto di apparati ricondizionati e assicurando una gestione responsabile della fase di fine vita.</p>	<p>Occupazione e inquinamento del suolo per lo smaltimento dei rifiuti non inviati a riciclo/ recupero/ riuso</p>	<p>GRI 306: Rifiuti</p>
<p>CONSUMI IDRICI</p>	<p>Garantire un consumo idrico efficiente, contribuendo a ridurre il fenomeno della deplezione ed esaurimento delle risorse idriche.</p>	<p>Water scarcity: consumo di acqua in aree soggette a water stress</p>	<p>GRI 303: Acqua e scarichi idrici</p>
<p>PROMOZIONE E CURA DEL BENESSERE DEI DIPENDENTI</p>	<p>Promuovere un ambiente di lavoro positivo, in grado di trattenere e fidelizzare il proprio personale attraverso la diffusione di una cultura aziendale che promuova e garantisca il benessere della persona.</p>	<p>Promozione del benessere dei dipendenti</p>	<p>GRI 401: Occupazione</p>
<p>PROMOZIONE DELL'INCLUSIONE E DELLE PARI OPPORTUNITÀ IN AZIENDA</p>	<p>Promuovere e garantire uguaglianza di genere e pari opportunità tra tutta la popolazione aziendale, non ammettendo comportamenti di carattere discriminatorio e garantendo un'organizzazione inclusiva.</p>	<p>Violazione dei diritti umani all'interno della forza lavoro</p>	<p>GRI 405: Diversità e pari opportunità</p>
<p>SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI</p>	<p>Investire sulla formazione e la crescita professionale dei dipendenti al fine di valorizzarne competenze e talenti.</p>	<p>Sviluppo, retention e soddisfazione del capitale umano</p>	<p>GRI 404: Formazione e istruzione</p>
<p>TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA</p>	<p>Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre per tutti i lavoratori riducendo al minimo gli infortuni attraverso attività di prevenzione e protezione.</p>	<p>Danni alla salute e sicurezza dei dipendenti; Danni alla salute umana a causa delle emissioni inquinanti generate direttamente e indirettamente</p>	<p>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro</p>

IMPEGNO E GARANZIA DELLA DATA PROTECTION	Attenzione al trattamento della privacy e dei dati personali dei consumatori/ clienti.	Violazione della privacy dei clienti	GRI 418: Privacy dei clienti
PROMOZIONE DELL'ETICA ED INTEGRITÀ AZIENDALE	Garantire una condotta etica del business a 360° nel rispetto delle leggi, assicurando la continuità del business e adottando un modello di governance che permetta di contrastare ogni forma di corruzione, attiva e passiva e diffondere buone pratiche di comportamento tra i dipendenti.	Danni al sistema economico dovuti a comportamenti corruttivi	GRI 205: Anticorruzione
CREAZIONE DI VALORE PER LE COMUNITA' DEL TERRITORIO	Contribuire, sia in termini economici che di opportunità, alla crescita e allo sviluppo economico della comunità, generando occupazione e migliorando le condizioni economiche dei propri dipendenti.	Creazione di valore economico	GRI 201: Performance economiche
STRATEGIA FISCALE	Perseguire una strategia fiscale ispirata ai valori dell'onestà, della correttezza e della trasparenza.	Danni al sistema economico dovuti a una non corretta gestione fiscale	GRI 207: Imposte

### 1.3 I nostri portatori di interessi

Per il Gruppo, l'ascolto e il coinvolgimento diretto degli stakeholder sono di primaria importanza al fine di comprendere le diverse aspettative ed esigenze di ogni singolo attore, e di individuare ed analizzare i possibili impatti che le nostre attività di business possono avere su di essi.

Gli stakeholder sono definiti come soggetti o individui che possono ragionevolmente essere influenzati in modo significativo dalle attività, dai prodotti o dai servizi dell'organizzazione o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'organizzazione di attuare le proprie strategie o raggiungere i propri obiettivi. Questo è il motivo per il quale nell'assunzione delle decisioni sui contenuti del report, abbiamo tenuto conto delle ragionevoli aspettative e interessi dei nostri stakeholder. Per fare ciò è stato necessario effettuare un processo di mappatura degli stessi, il quale ha permesso prima di identificarli e, successivamente, di prioritizzarli. Il confronto tra i componenti del top management aziendale ha confermato, anche per il 2022, i portatori di interesse identificati gli scorsi anni, senza apportare modifiche nella lista presentata di seguito.



La tabella seguente mostra i principali canali di comunicazione attivi con le categorie di stakeholder più importanti per Assist Digital:

Stakeholder	Canali di comunicazione e coinvolgimento
Dipendenti	Programmi di condivisione interna, aggiornamenti su progetti ed iniziative
Clienti	Customer Engagement, incontri diretti e feedback
Finanziatori e banche	Meeting sui risultati finanziari, conferenze di settore, altri momenti di confronto
Fornitori e partner	Contatti diretti
Pubblica amministrazione	Contatti diretti
Sindacati e rappresentanti dei lavoratori	Dialogo e scambio documentale
Associazioni di categoria	Dialogo e scambio documentale
Media e opinione pubblica	Comunicati stampa, media conference, interviste
Altri operatori del settore	Tavoli tecnici, Rapporti commerciali
Organismi di regolamentazione	Scambio documentale e comunicazioni ufficiali
Comunità locali e organizzazioni no-profit	Volontariato aziendale e progetti con comunità locale

#### 1.4 Il valore economico generato e distribuito<sup>1</sup>

Nel 2022, Assist digital ha generato più di 159 milioni di euro in valore economico complessivo.

Del valore economico generato, il valore economico distribuito tra i diversi portatori d'interesse, tra cui fornitori (costi operativi), dipendenti, fornitori di capitale, pubblica amministrazione, azionisti e comunità, rappresenta quasi il 90% del totale, come illustrato di seguito:

(IN €)	%	2022
<b>Valore economico generato</b>	<b>100%</b>	<b>159.545.804</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>88,8%</b>	<b>141.722.778</b>
Costi operativi	31,5%	44.631.556
Valore distribuito ai dipendenti	65,0%	92.174.403
Valore distribuito ai fornitori di capitale	0,5%	672.495
Valore distribuito agli azionisti	0,2%	320.830
Altro	2,8%	3.923.494
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>11,2%</b>	<b>17.823.026</b>

Come evidenziato nella tabella, la nostra azienda si impegna nell'equa distribuzione del valore economico generato al fine di condividere i nostri successi con i diversi attori coinvolti nel suo funzionamento. Questo si riflette, ad esempio, nel fatto che il 65% del valore distribuito è indirizzato ai dipendenti, che costituiscono l'asset principale del Gruppo. Per questo ci impegniamo a ricompensare le nostre persone in modo adeguato e a favorire un ambiente di lavoro positivo, coinvolgente e stimolante, volto anche a migliorare produttività e qualità del lavoro.

Oltre il 30% del valore distribuito è dedicato, invece, ai costi operativi che è indice della nostra attenzione a investire nella qualità dei prodotti e servizi offerti al fine di garantire una sostenibilità a lungo termini.

Infine, il valore economico trattenuto, 11% del valore totale generato, riflette la nostra prospettiva a lungo termine, ovvero un impegno a reinvestire una parte significativa dei nostri profitti nella crescita e nello sviluppo futuro.

Per quanto invece riguarda la politica di remunerazione dei dipendenti, viene seguito quanto indicato nel Contratto collettivo nazionale di riferimento e si eseguono valutazioni di mercato, a cui possono seguire contrattazioni individuali.

---

<sup>1</sup> I valori riportati nel presente paragrafo fanno riferimento al perimetro di Gruppo, ovvero ai dati contenuti all'interno del Bilancio Consolidato 2022.

Remunerazione	UdM	2020	2021	2022
Rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona)	n.	8,64	8,66	12,58
Rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona)	n.		1,04	15,78

Nell'ultimo triennio 2020-2022 il rapporto tra la retribuzione della figura professionale con la retribuzione più alta dell'azienda e la retribuzione mediana dei dipendenti ha visto un lieve aumento; in particolare, nel 2022 il rapporto è risultato pari a 12,58. Si sottolinea che, nonostante il rapporto sia aumentato, la retribuzione mediana dei dipendenti ha visto una crescita nel corso del triennio, ed è prova di come Assist Digital si impegni nella corretta remunerazione delle proprie persone, valorizzandone le competenze. L'aumento del rapporto è da attribuire principalmente all'andamento del numeratore, il quale risulta in linea con la crescita della Società.

## 2 Assist Digital: la nostra identità

### 2.1 La nostra storia

Assist Digital viene fondata originariamente a Milano nel 1996 come società di consulting e assume a partire dal 2003 l'identità di impresa di servizi specializzata nel settore della Customer Experience (CX). Oggi il Gruppo Assist Digital è un partner pan-europeo di riferimento per marchi globali alla ricerca di servizi e capacità end-to-end nella gestione delle customer interactions lungo l'intero ciclo di vita Marketing, Sales e Post Sales. Ciò che rende differenziante il modello di business è il saper unire competenze umane, professionali e operative (consulting, design, data, software development e customer operation) di elevata qualità con servizi e soluzioni avanzate basate su intelligenza artificiale (incluso l'utilizzo di modelli di Generative AI) e competenze tecnologiche in ambito CRM e Customer Service.

Inizialmente centrato sulla consulenza di Digital Design e Customer Relationship Management (CRM) rafforzata nel 2006 dalla acquisizione di Exit consulting, una delle prime aziende italiane di User-centered design e User Research, il Gruppo Assist Digital è cresciuto integrando servizi di Customer Management Services (CMS), ovvero servizi di business process outsourcing e contact center, per offrire una value proposition più ampia e integrata a supporto della gestione dei processi di customer experience di grandi brand internazionali.

Nel 2006 è seguita l'acquisizione di Des Contact Solutions una società italiana di customer care che ha consentito l'avvio dei servizi di customer operation.

A partire dal 2013 è stata avviata l'apertura di centri operativi multilingue all'estero partendo dalla Croazia a cui sono seguiti nuovi centri in Albania, in Tunisia. Nel 2023 sono previste ulteriori aperture nei Balcani, in Nord Africa e in alcune geografie rilevanti in Europa.

Al fine di integrare l'offerta di servizi digitali, il Gruppo ha sviluppato negli anni alcune soluzioni tecnologiche proprietarie in ambito service automation in particolare per l'automazione testuale e vocale a supporto delle customer operation e per l'automazione dei cosiddetti task cognitivi (processi complessi abilitati da testi, immagini, video) in ambito customer service, back office, marketing e vendita all'interno di diverse settori.

In aggiunta, sono state realizzate delle acquisizioni per integrare competenze e asset nel settore digital tech. Tra queste una delle prime è avvenuta in Italia nel 2015 quando è stata acquisita la società Beeweb S.p.A, una software factory specializzata nel disegno e sviluppo di soluzioni mobile e web su scala internazionale.

A partire dal 2019 è seguito un processo di M&A in Europa che ha contribuito all'avvio del processo di internazionalizzazione di Assist Digital in Francia, Germania, Regno Unito. Nel 2022 abbiamo acquisito la maggioranza di ComSelect, azienda tedesca con sede a Mannheim, specializzata in Salesforce System integration e nei servizi di B2B Lead Generation.

A luglio dello stesso anno abbiamo acquisito anche The Valley Group, azienda olandese pluripremiata che combina branding, commerce e data per creare delle esperienze best-in-class per tutti i punti di contatto del percorso del cliente, per grandi marchi internazionali. Tali acquisizioni ci permettono sia di incrementare l'esperienza IT e il know-how dell'intero Gruppo per offrire un più ampio portafoglio di servizi ai nostri clienti, sia di rafforzare la nostra presenza nei mercati tedesco e olandese.

### Gruppo Assist Digital & Ardian

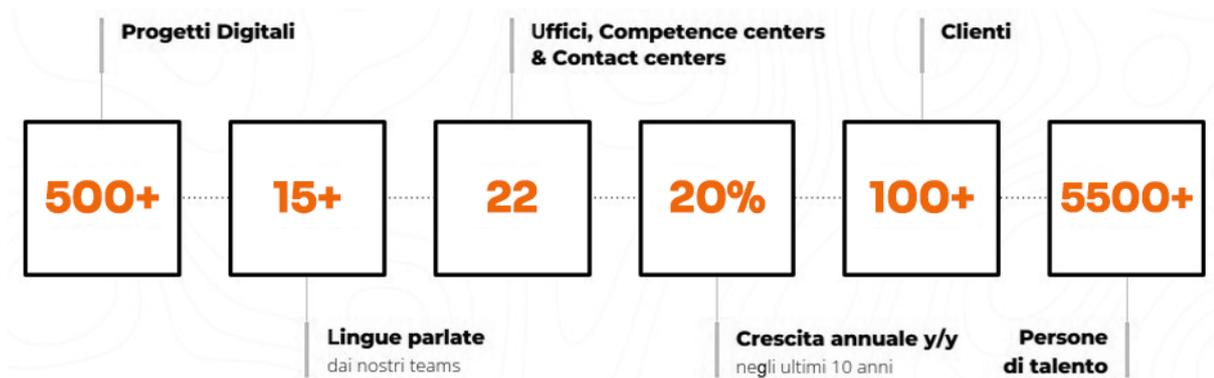
A completamento di un processo iniziato nell'ultimo trimestre del 2022, il 23 gennaio 2023 è stato concluso un accordo per il passaggio del Gruppo Assist Digital dal fondo Progressio ad Ardian. Nello specifico, il fondo di private equity francese ha acquisito una quota di maggioranza di circa il 60% con l'obiettivo di accelerare la strategia di espansione nel panorama internazionale.

Il nuovo azionista di riferimento, Ardian, attribuisce grande rilevanza al tema della sostenibilità. Il fondo ha infatti adottato un programma di ESG engagement che mira a sostenere le società in portafoglio nella loro transizione verso modelli operativi/piani aziendali più sostenibili, fornendo regolarmente analisi e risorse esterne di esperti.

A tal fine, sono stati concordati degli obiettivi in termini di parità di genere, Diversity & Inclusion e riduzione delle emissioni ad integrazione del Piano di Sostenibilità del Gruppo Assist Digital.

## 2.2 Assist Digital oggi

Il Gruppo Assist Digital è presente in 10 paesi, tra cui Francia, Germania, Italia e Regno Unito, con 22 tra uffici, centri di competenza e centri di contatto e oltre 5500 collaboratori, che permettono di estendere i servizi all'intero bacino europeo della sua Clientela.



Overview del Gruppo (2022)

Serviamo oltre 100 clienti blue-chip<sup>2</sup> principalmente nei seguenti settori: Telco, Utilities, Automotive & Mobility, Media, Finance & Banking, Retail, Ecommerce, Travelling, Industrial/Manufacturing, Pharma.

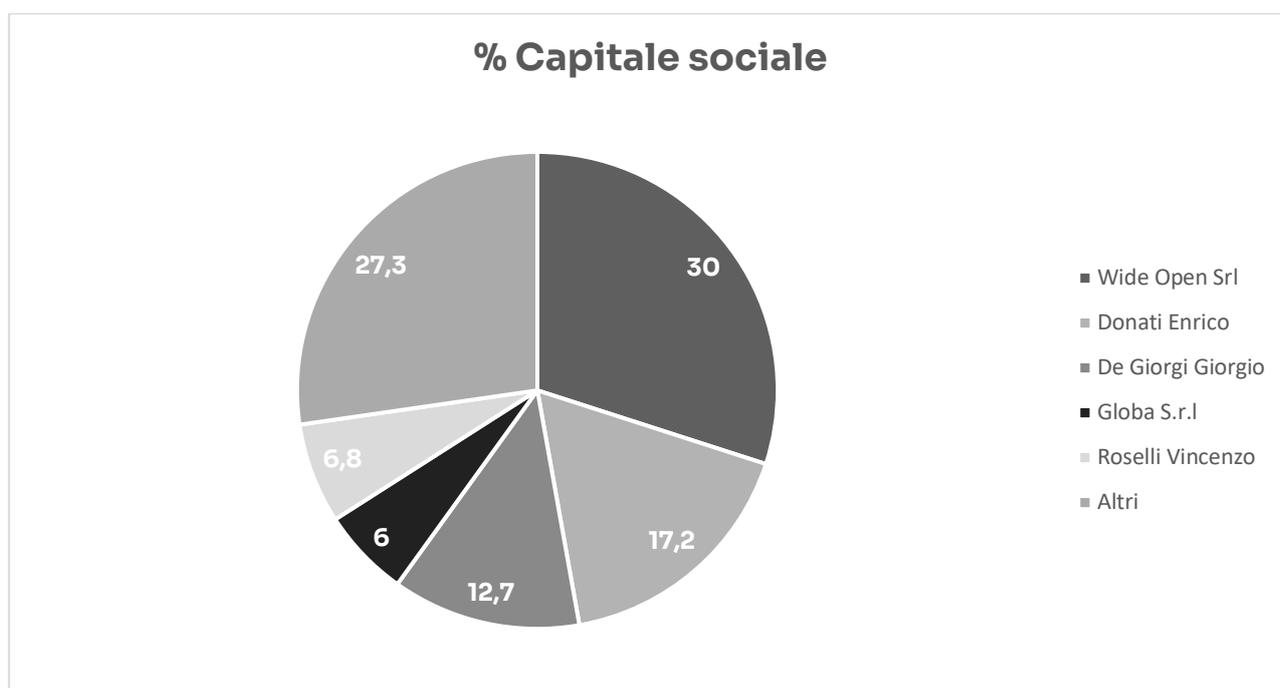
Attualmente operiamo nelle seguenti linee di servizi:

- CRM Advisory & Digital Operation
- Experience Design & Customer Insight
- Technology & Advanced AI Solutions
- Customer Management Services
- Change Management & Digital Adoption

### 2.2.1 La nostra struttura societaria

Nel corso del 2022 non sono intervenute modifiche nella nostra struttura societaria. Tuttavia, si evidenzia che a seguito dell'ingresso del fondo Ardian ci sono state modifiche nella proprietà di Assist Digital S.p.A., le quali verranno rendicontate nel report 2023.

Per il 2022, la proprietà di Assist Digital S.p.A. è rimasta frazionata tra 37 azionisti, con la quota principale, pari al 30%, detenuta da Wide Open Srl. Tra i possessori di azioni, Enrico Donati, Francesca Gabrielli e Franco Fradiani ricoprono rispettivamente le cariche di Presidente Esecutivo, Amministratore Delegato e Direttore Generale/CFO della Società.



---

<sup>2</sup> Le blue chip sono i titoli delle società principali di una Borsa. In Italia sono le società del Ftse MIB, ovvero le quotate su un mercato regolamentato che possiedono la maggiore capitalizzazione.

### 2.2.2 Il nostro modello di Governance

Il sistema di governance di Assist Digital S.p.A. è articolato secondo il modello tradizionale e prevede un organo di amministrazione (Consiglio di Amministrazione) e uno di controllo (Collegio Sindacale).

#### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il fulcro della struttura societaria è il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei Soci, che è investito di ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, senza eccezioni di sorta.

Al 31.12.2022 il Consiglio di Amministrazione di Assist Digital S.p.A. era così composto:

#### Struttura 2022 del Consiglio di Amministrazione di Assist Digital

Componente	Carica
Enrico Donati	Presidente
Filippo Gaggini	Vicepresidente
Francesca Gabrielli	Amministratore Delegato
Franco Fradiani	Consigliere Delegato e Direttore Generale
Giorgio De Giorgi	Consigliere
Angelo Piero La Runa	Consigliere
Manlio Costantini	Consigliere Delegato

La struttura del Consiglio sopra riportata non prevede la presenza di amministratori indipendenti. Dei 7 membri del CdA al 31 dicembre 2022, 3 di questi erano non esecutivi, mentre i restanti 4 erano dotati di deleghe in quanto ricoprivano un ruolo esecutivo-gestionale.

#### COLLEGIO SINDACALE

La struttura societaria è stata inoltre caratterizzata dalla presenza di un **Collegio Sindacale**, chiamato a vigilare, ai sensi del Codice civile, sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Al 31.12.2022 il Collegio Sindacale di Assist Digital S.p.A. era composto da 5 persone, di cui tre membri effettivi e due supplementi.

#### Struttura del Collegio Sindacale di Assist Digital

Componente	Carica
------------	--------

Marco Benvenuto Lovati	Presidente
Paolo Monte	Sindaco effettivo
Massimo Cecchini	Sindaco effettivo
Fedele Gubitosi	Sindaco supplente
Roberto Pecoraro	Sindaco supplente

## IL CODICE ETICO E I NOSTRI VALORI FONDAMENTALI

Con l'obiettivo di ottemperare alle disposizioni del D.Lgs.231/2001 ("Modello 231"), garantire un comportamento eticamente condiviso e perseguire il rispetto dei principi di legittimità, correttezza e trasparenza nello svolgimento dell'attività aziendale, ci siamo dotati di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**. Abbiamo inoltre adottato un Codice Etico, per comunicare in modo trasparente i valori etico-sociali a cui ci ispiriamo, per definire i principi fondamentali, le regole comportamentali e le responsabilità all'interno di Assist Digital S.p.A.

La Società si è dotata di un **Organismo di Vigilanza**, il quale ha compito di raccogliere le segnalazioni relative a possibili ipotesi di commissione di reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e a condotte non in linea con il Modello e con le procedure aziendali adottate. L'Organismo valuta le segnalazioni ricevute e adotta i provvedimenti conseguenti, dopo aver ascoltato, se ritenuto opportuno, l'autore della segnalazione ed il responsabile della presunta violazione.

I principi fondamentali su cui si basa la nostra attività mettono al centro la valorizzazione e il rispetto della persona, la tutela del territorio in cui operiamo e la correttezza e trasparenza del nostro operato. I valori fondamentali su cui si basa l'attività della nostra azienda sono:

- Ripudio di ogni discriminazione
- Centralità, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane ed equità dell'autorità
- Radicamento territoriale
- Trasparenza ed etica degli affari
- Qualità
- Promozione della diversità
- Legalità e contrasto del terrorismo e della criminalità

### L'integrità come valore fondante

Se, da una parte, ci sforziamo per garantire il miglior ambiente e le migliori condizioni di lavoro possibili, contemporaneamente chiediamo alle nostre persone di sposare i nostri valori fondanti e di mostrare la giusta integrità nello svolgimento delle attività lavorative. In questo senso, nell'ambito della comunicazione interna poniamo l'enfasi sulla crucialità di una corretta gestione delle prassi legate alla neutralizzazione di fenomeni di corruzione all'interno dell'azienda.

A questo proposito, va segnalato come, nell'ultimo triennio, all'interno della nostra realtà non si sia verificato nessun fenomeno di corruzione.

Allo stesso tempo, una testimonianza della nostra integrità e dell'attenzione che poniamo nello svolgimento di tutte le nostre attività, può essere data anche dal fatto che non abbiamo rilevato alcuna non conformità con leggi e normative vigenti.

## 2.3 La nostra idea di customer experience

### 2.3.1 La nostra passione per l'innovazione

Noi del Gruppo Assist Digital lavoriamo ogni giorno per migliorare la *customer experience* e le *business performance* dei nostri clienti, grazie ad una vasta gamma di servizi digitali, suddivisi in quattro macrocategorie:

- CRM Advisory & Digital Operation
- Experience Design & Customer Insight
- Technology & Advanced AI Solutions
- Customer Management Services
- Change Management & Digital Adoption

Di seguito si riporta una descrizione delle principali categorie di servizi.

#### I nostri principali servizi

<b>CRM Advisory &amp; Digital Operation</b>	CEX Consulting
	Change Management & Digital Adoption
	Business Process & Organization
	Data Analytics & BI
	Marketing Automation
<b>Experience Design &amp; Customer Insight</b>	Business & Service Design
	UX/UI Design
	User Research
	Conversational Design
	Digital Communication, Content & Social Media
<b>Technology &amp; AI Solutions</b>	Self Care web & mobile app
	CRM Platforms
	CC & Omnichannel Solutions
	System Integration

	RPA & Advanced AI Solutions (based on Generative AI)
<i>Customer Management Services</i>	Multilingual and Multichannel Customer care
	Back Office
	Lead Generation and Sales
	Automated & Hybrid Services
<i>Change Management &amp; Digital Adoption</i>	Change Management
	Specialized Coaching
	CX Training

### **CRM ADVISORY & Digital operation**

Tramite i nostri servizi di *Advisory*, accompagniamo i clienti in programmi di trasformazione digitale combinando esperti di *Customer Experience*, di *CRM* e di *Industry*. *Aiutiamo i nostri clienti nel disegno di processi di business e modelli organizzativi affiancandoli nella introduzione di nuove tecnologie digitali e nella formazione di competenze e mindset adeguati.*

Alle attività di consulting e progettazione si affiancano servizi di **Marketing Automation** e **Data Analytics & Management** grazie ai quali aiutiamo grandi aziende con scala internazionale ad elaborare strategie di contatto e a disegnare campagne marketing in grado di raggiungere il target corretto con il messaggio più opportuno nel momento giusto. Sfruttiamo l'analisi dei dati per misurare le prestazioni e identificare le aree di miglioramento del *CRM*. La nostra *Martech Factory*, è in grado di utilizzare piattaforme enterprise tra cui Oracle, Salesforce, Adobe e offre servizi di digital marketing operation multilingue e multicanale su scala globale.

### **EXPERIENCE DESIGN & CUSTOMER INSIGHT**

Grazie al nostro approccio *User centered* progettiamo e testiamo esperienze di consumo, servizi e prodotti che fanno la differenza. Di seguito riportiamo una descrizione dei nostri principali servizi.

**Customer Insight:** grazie al nostro *User Lab* e alla partnership con la UX Alliance, network globale di user research, siamo in grado di condurre ricerche qualitative e quantitative su campioni di utenti di servizi, indagandone il comportamento, riscontrando eventuali criticità e monitorando i dati di utilizzo. Integriamo alle attività di user research attività di analisi esperte, benchmark e analisi dei dati provenienti dai canali digitali e fisici allo scopo di indirizzare le attività di design.

**Business & Service Design, UX/UI Design, Conversational Design:** siamo pionieri della *User Experience*. Le nostre metodologie di progettazione ispirate al *Design Thinking* hanno un unico obiettivo: costruire esperienze di successo e soluzioni digitali per gli utilizzatori finali e per le aziende che le realizzano. Integriamo competenze multidisciplinari e metodologie allo stato dell'arte (es. agile, designops, researchops).

**Digital Communication, Content e Social Media:** aiutiamo le aziende a creare relazioni uniche e memorabili con i propri clienti. Partendo da un'analisi del contesto competitivo e dal posizionamento del brand, identifichiamo le diverse possibilità di comunicazione visiva e le tecniche di *storytelling* più incisive per fornire contenuti rilevanti ad ogni *touchpoint* dell'ecosistema digitale.

### **TECHNOLOGY & AI Solutions**

Attraverso le nostre software factory e i centri tecnologici di eccellenza progettiamo, sviluppiamo e gestiamo soluzioni digitali e infrastrutture IT, utilizzando un'ampia gamma di linguaggi di sviluppo, *framework* e piattaforme. In particolare, di seguito riportiamo una descrizione delle principali categorie di servizi:

**Self care Web e Mobile app:** progettiamo e sviluppiamo soluzioni web e mobile dal 2004. Abbiamo fornito applicazioni *carrier grade* per una vasta gamma di settori tra cui Telco, Banking, Utilities, Retail e Gaming in più di 10 paesi. Aiutiamo i nostri clienti a riprogettare le loro applicazioni e le loro piattaforme per il mondo Cloud e 5G, adottando strutture a

microservizi e architetture *Native Cloud* che assicurino flessibilità e scalabilità. Il nostro stack tecnologico<sup>3</sup> comprende le più diffuse soluzioni *open source* e un'ampia gamma di piattaforme proprietarie.

**CRM Platforms:** abbiamo competenze certificate nella gestione delle principali piattaforme di CRM (es. Oracle, Sales Force, Adobe) e Customer Feedback (Qualtrics, Medallia).

**Contact Center e Omnichannel Solutions:** i nostri team consulenziali e di sviluppo sono in grado di realizzare infrastrutture tecnologiche per contact center e soluzioni omnicanali.

**RPA e AI Solutions:** abbiamo avviato nel 2010 le nostre prime attività di disegno, implementazione e gestione di soluzioni AI based in ambito CX (per il customer service, back office, marketing e vendite). Siamo in grado di automatizzare servizi vocali (conversational IVR, vocal bot), di realizzare chatbot conversazionali (per migliorare la customer interaction verso i clienti finali) o sistemi di data augmentation e knowledge management per agenti di contact center, reti e personale interno alle aziende. Tali sistemi sono basati sulle più recenti evoluzioni tecnologiche in ambito generative AI. Siamo in grado di realizzare progetti orientati alla efficienza operativa facendo leva sia su soluzioni di RPA proprietarie che di mercato.

### **CUSTOMER MANAGEMENT SERVICES**

Grazie ad oltre 5.000 collaboratori nei nostri centri operativi presenti in vari paesi offriamo servizi di customer care multilingue e multicanale con un mix di modelli inshore e nearshore, personale altamente qualificato, modelli di lavoro ibrido che combinano attività realizzate in remoto con attività in presenza dedicate alla formazione, coaching, learning on the job.

Abbiamo inoltre centri specializzati sulla vendita multicanale di servizi b2c e b2b su customer base (customer value management), attività di lead generation multicanale e integrata con servizi digitali e data driven.

Siamo in grado di gestire attività di back office e social media management.

Le attività operative sono costantemente analizzate ed integrate in logica di efficienza e innovazione con soluzioni di RPA e di service automation a supporto degli operatori e dello staff.

### **CHANGE MANAGEMENT & DIGITAL ADOPTION**

Consentiamo alle persone e alle organizzazioni di acquisire le giuste competenze per abbracciare la trasformazione digitale. Supportiamo i nostri clienti nel facilitare i cambiamenti che il nuovo ecosistema tecnologico richiede nel loro mercato, favorendo l'integrazione di nuovi modelli organizzativi di business e l'adozione di tecnologie innovative all'interno dei loro processi di lavoro. Forniamo modelli di formazione e coaching personalizzati per garantire il trasferimento più efficace delle competenze richieste. Infine, verifichiamo l'efficacia del cambiamento intrapreso attraverso un costante monitoraggio delle performance dei KPI concordati.

#### **2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti**

Noi del Gruppo Assist Digital perseguiamo l'eccellenza e l'innovazione ricercando costantemente elevati standard qualitativi dei servizi erogati ai clienti e garantendo affidabilità e flessibilità al fine di soddisfare proattivamente le loro diverse esigenze.

Siamo costantemente impegnati ad acquisire e fidelizzare i nostri clienti, con i quali costruiamo relazioni di lungo periodo. A tale scopo, provvediamo a raccogliere costantemente i loro feedback, in particolare modo al termine dei

---

<sup>3</sup> *Insieme di software e applicazioni che, legati l'uno all'altro, portano alla creazione di progetti informatici e tecnologici.*

progetti. Al momento vengono raccolti feedback qualitativi a livello di top management, siamo tuttavia impegnati nella definizione di un processo di *survey* più strutturato, già sperimentato attraverso un progetto pilota.

## CUSTOMER PRIVACY

La privacy e la sicurezza dei dati risultano essere due tematiche di primaria importanza per Assist Digital; per questa ragione, oltre alla certificazione ISO 9001 per il sistema qualità, abbiamo sviluppato un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato in conformità alla norma ISO 27001. Al momento, la certificazione è stata ottenuta per lo sviluppo di applicazioni cloud AWS sui servizi CRM per un unico sito, ma è già in corso l'iter per ampliare il perimetro ad ulteriori due unità. Tale certificazione è uno standard di livello europeo che certifica la capacità di un'azienda di stabilire, attuare, mantenere e migliorare in modo continuo il sistema di gestione di sicurezza delle informazioni, compresi i requisiti per valutare e trattare i rischi.

In Assist Digital, ricorriamo a fornitori e terze parti per l'*outsourcing* di servizi anche essenziali per il business aziendale. Data quindi la potenziale criticità dei fornitori, una loro corretta gestione rappresenta una fonte di primaria importanza per la nostra azienda e, di conseguenza, per i nostri clienti. È dunque necessario assicurare che le terze parti legate da rapporti contrattuali adottino misure e prassi di sicurezza ritenute da noi idonee al fine di integrarsi nel Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS) e non esporre l'azienda a rischi inerenti alla riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni. Per questa ragione abbiamo definito una policy sulla Sicurezza delle Informazioni nei Rapporti con le terze parti.

Nel 2022, è stato sviluppato un framework in ambito sicurezza e cybersecurity ed è stato istituito un team trasversale rispetto alla funzione ICT che si è occupato di svariate attività, alcune più tecnologiche altre più di compliance normativa.

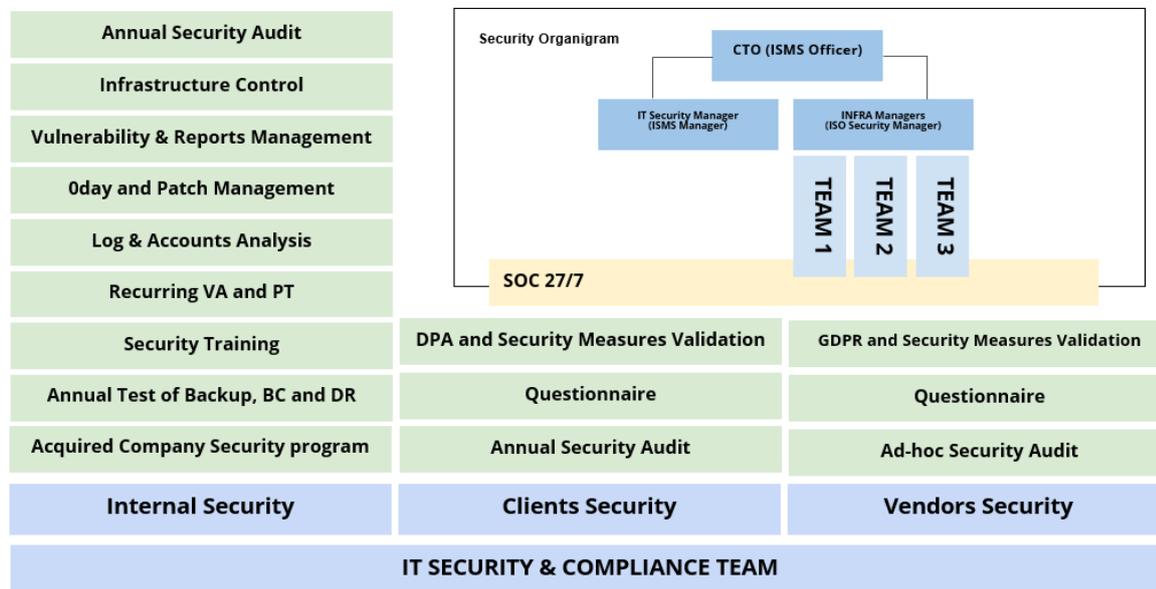
In particolare, è stato creato un nuovo livello di Security e Compliance all'interno dell'IT con l'obiettivo di centralizzare tutte le tematiche di sicurezza che, originariamente, venivano gestite mediante tre diversi livelli infrastrutturali, al fine di standardizzare e centralizzare le attività IT a livello di sicurezza, con una distinzione tra *Security Control* e *Security Organization Center (SOC)*.

A livello organizzativo, le attività inerenti alla sicurezza sono gestite dal CTO (ISMS Officer), dall'IT Security Manager (ISMS Manager) e dagli INFRA Managers (ISO Security Managers).

Inoltre, le attività del IT Security & Compliance team sono suddivise in tre macroaree:

1. Internal Security: un team con un focus specifico sulla sicurezza interna dell'organizzazione;
2. Vendors Security: un team con un focus specifico sui fornitori (Assist Digital fa dei controlli specifici nei confronti dei fornitori al fine di assicurarsi che essi abbiano le misure di sicurezza che Assist Digital si aspetta, che siano compliance alle tematiche di sicurezza, ecc.);
3. Clients Security: un team con un focus specifico sui clienti (Assist Digital propone ed eroga ai propri clienti dei questionari di sicurezza da compilare: così facendo i clienti fanno una valutazione circa la sicurezza di Assist Digital).

# AssistDIGITAL Security Organization



Nel corso del 2022 tutte le policy e le procedure in materia di sicurezza e privacy del Gruppo Assist Digital sono state sottoposte ad una review, al fine di renderle conformi a quanto previsto dalla norma ISO 27001. Tali policy e procedure sono condivise da parte della privacy specialist di Assist Digital con tutte le sedi aziendali.

Inoltre, nel corso del 2022, è stato avviato un programma di formazione specifico in materia di sicurezza e privacy rivolto a tutti i dipendenti di Assist Digital ed anche al Consiglio di Amministrazione. Il programma, personalizzato in base alla tipologia di dipendente cui è rivolto, è stato erogato tramite uno specifico tool acquistato per la gestione della formazione in materia di sicurezza e privacy.

## LA NOSTRA CATENA DI FORNITURA

Correttezza, professionalità e collaborazione costituiscono i principi base a cui ci ispiriamo per stabilire un rapporto con i nostri fornitori. Nella tabella riportata di seguito, si riportano le principali categorie di fornitori di cui ci serviamo:

<b>Fornitori a supporto delle facilities</b>	Affitto di immobili, logistica e facilities
<b>Fornitori di servizi di telecomunicazione</b>	Connessione dati e traffico telefonico
<b>Fornitori di equipaggiamenti elettronici</b>	Computer e telefoni (fornitori istituzionali ma anche attraverso e-commerce)
<b>Fornitori di consulenze</b>	Servizi legali, notarili, di compliance (sicurezza, GDPR) e consulenze tecniche di vario genere (sviluppo software, selezione del personale)
<b>Fornitori di manodopera</b>	Agenzie interinali (rappresentano l'area di spesa più elevata, con un volume pari a oltre il 30% dei costi)

### 3 Le persone: il nostro DNA

#### HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO

##### HIGHLIGHTS 2022:

Dipendenti in Italia: 779

Tasso di infortuni pari a: 0%

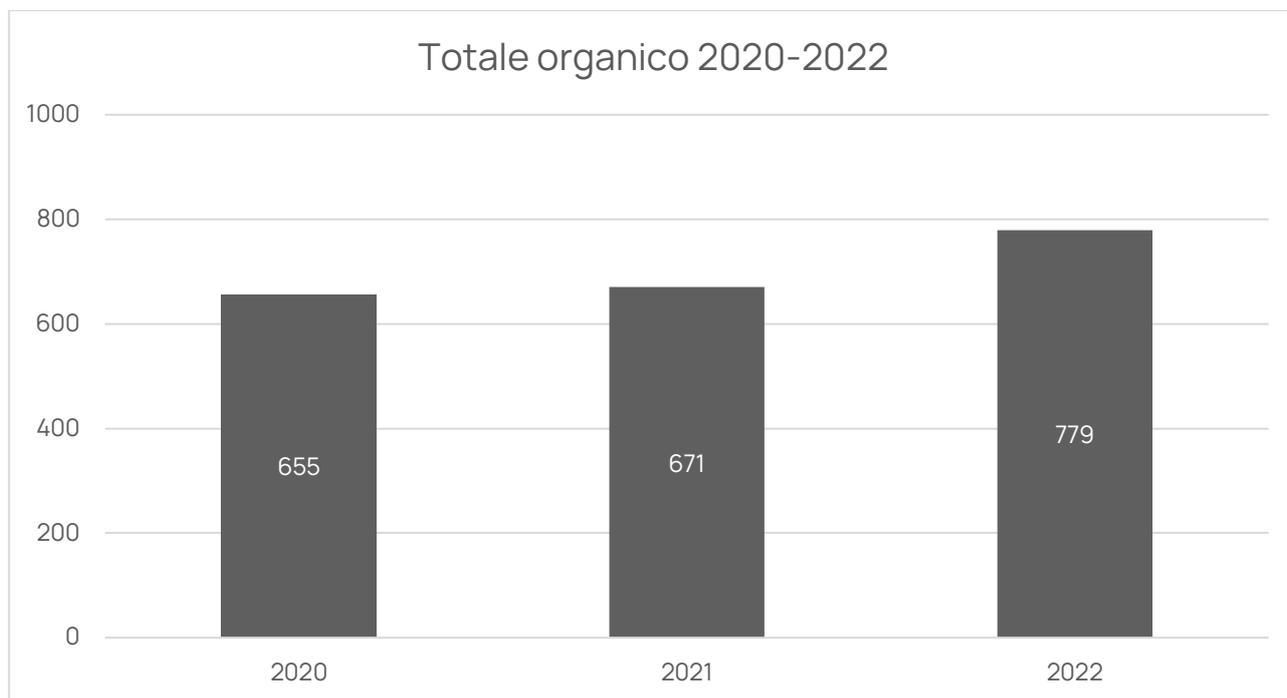
Dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato: 99,7%

Dipendenti donne: 51%

Considerando la velocità dell'innovazione all'interno del settore in cui opera il nostro Gruppo, le competenze, le conoscenze e le esperienze delle nostre persone rappresentano elementi fondamentali per garantire un servizio con elevanti standard qualitativi, in grado di fare la differenza per il successo sul mercato.

Di conseguenza, per una realtà come la nostra il processo di selezione e gestione delle risorse è essenziale per il raggiungimento dei nostri obiettivi e per la creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro stimolante. Per noi è importante che tutti i dipendenti, in qualsiasi parte del mondo, trovino le migliori condizioni per sviluppare i propri talenti e mettere in risalto le proprie qualità, contribuendo in questo modo sia a un aumento della soddisfazione personale che alla crescita aziendale. L'attenzione nei confronti delle nostre persone si riflette anche nella tipologia contrattuale maggiormente adottata in tutte le sedi del Gruppo Assist Digital, ovvero il rapporto a tempo indeterminato, che punta a costruire una relazione stabile e duratura coi nostri dipendenti, fondata sul miglioramento delle competenze e sulla crescita professionale.

Per quanto riguarda Assist Digital, al 31 dicembre 2022 l'organico aziendale è rappresentato da 779 dipendenti, di cui il 99,7% a tempo indeterminato. In generale, si conferma l'andamento positivo degli scorsi anni con il personale che nel 2022 risulta cresciuto del 16,1% rispetto all'anno precedente.



<b>Lavoratori a tempo determinato e indeterminato</b>						
	<b>2020</b>		<b>2021</b>		<b>2022</b>	
	<b>Tempo indeterminato</b>	<b>Tempo determinato</b>	<b>Tempo indeterminato</b>	<b>Tempo determinato</b>	<b>Tempo indeterminato</b>	<b>Tempo determinato</b>
Uomini	312	0	337	1	379	2
Donne	342	1	332	1	398	0
<b>Totale</b>	<b>654</b>	<b>1</b>	<b>669</b>	<b>2</b>	<b>777</b>	<b>2</b>

Un altro aspetto a cui teniamo in modo particolare è dare la possibilità a tutte le nostre persone a livello globale di raggiungere il miglior equilibrio possibile tra vita privata e lavorativa. Infatti, per far sì che i nostri dipendenti possano far conciliare al meglio le esigenze personali con gli impegni lavorativi, viene data loro la possibilità di usufruire della forma contrattuale del *part time*.

Nel corso del 2022, il 29,4% dei dipendenti di Assist Digital è soggetto a questa tipologia di contratto.

<b>Lavoratori Full time e Part Time</b>						
	<b>2020</b>		<b>2021</b>		<b>2022</b>	
	<b>Full time</b>	<b>Part time</b>	<b>Full time</b>	<b>Part time</b>	<b>Full time</b>	<b>Part time</b>
Uomini	265	47	295	43	322	59
Donne	206	137	199	134	228	170
<b>Totale</b>	<b>471</b>	<b>184</b>	<b>494</b>	<b>177</b>	<b>550</b>	<b>229</b>

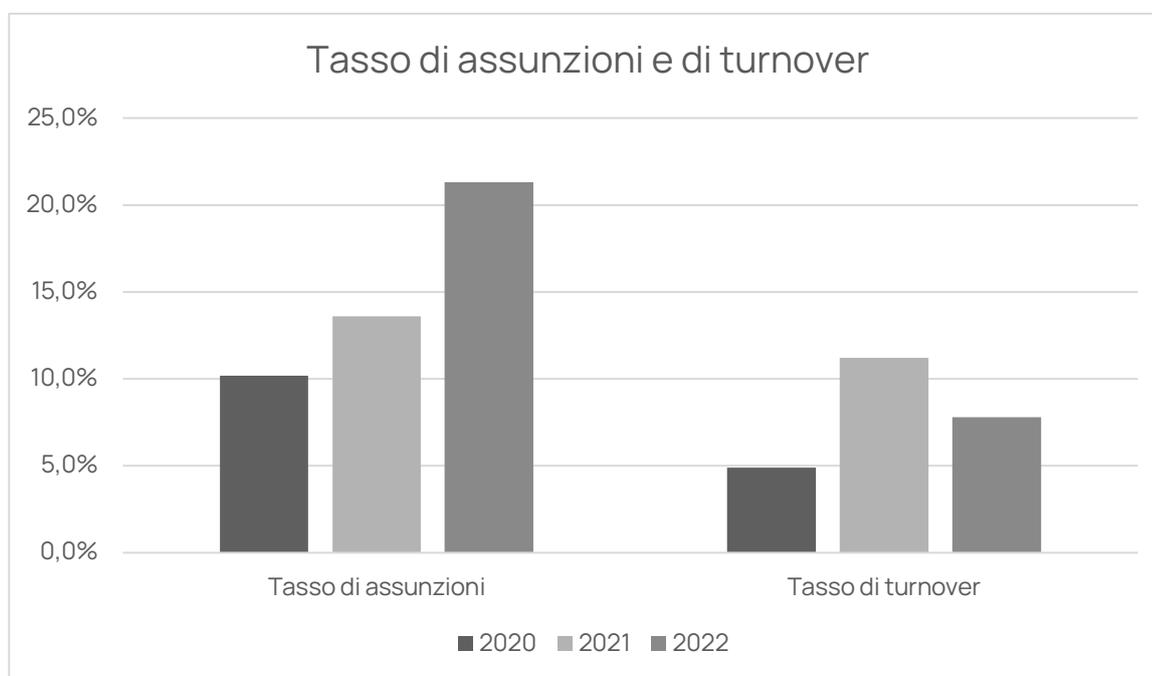
Data la natura del business in cui opera Assist Digital, oltre ai lavoratori dipendenti, per svolgere le proprie l'organizzazione fa affidamento in determinati periodi o su determinati progetti anche su lavoratori non dipendenti,

come tirocinanti, lavoratori interinali e lavoratori autonomi muniti di Partita Iva, le cui mansioni sono direttamente controllate da Assist Digital.

Nel triennio 2020-2022 si è registrato un incremento del numero di lavoratori non dipendenti. In particolare, sono passati da 1.425 lavoratori medi nel 2020, a 1.621 lavoratori medi nel 2022. La presenza di un numero di lavoratori con diverse forme atipiche più alto rispetto a quello dei lavoratori dipendenti è da collegare al tipo di operatività stagionale e per progetto di Assist Digital. L'aumento del numero di questi lavoratori è da leggere in coerenza con la crescita dell'operatività della Società e risulta, ad ogni modo, inferiore rispetto all'aumento del numero di lavoratori dipendenti registrato nello stesso triennio (rispettivamente +13,8% e +18,8%).

Nel 2022 sono 169 i nuovi talenti che sono entrati a far parte del team di Assist Digital, dato in aumento rispetto all'anno precedente (91 dipendenti).

Inoltre, l'impegno che il nostro Gruppo pone sul benessere e la *retention* del personale in qualsiasi parte del mondo si evince anche dal basso tasso di turnover. Infatti, in Assist Digital il tasso di turnover si attesta al solo 8%.



Il nostro settore di riferimento è dinamico ed innovativo, per questo per noi del Gruppo Assist Digital è importante che la nostra realtà aziendale sia altrettanto dinamica. Questo si riflette nelle nuove assunzioni a livello globale.

In Assist Digital, circa il 25% delle nuove assunzioni ha riguardato, nel 2022, persone con età inferiore ai 30 anni.

Assunzioni e Turnover per fasce d'età												
Fascia d'età	2020				2021				2022			
	Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover	
	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)
<30 anni	30	67%	6	13%	25	43%	12	21%	42	59%	9	13%
Tra 30 e 50 anni	37	6%	26	5%	61	11%	59	10%	121	19%	50	8%
>50 anni	0	0%	0	0%	5	12%	4	10%	6	11%	2	4%

Nota: I dati riportati in tabella relativi alle percentuali di nuove assunzioni e turnover di Assist Digital per la fascia di età <30 anni per il 2021 sono stati riesposti a seguito di un affinamento della metodologia. I dati riportati per il 2021 erano rispettivamente pari a 42% e 20%.

Assunzioni e Turnover per genere												
Genere	2020				2021				2022			
	Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover	
	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)	Numer o	Tass o (%)
Uomini	41	13%	18	6%	63	19%	37	11%	84	22%	41	11%
Donne	26	8%	14	4%	28	8%	38	11%	85	21%	20	5%
<b>Totale</b>	<b>67</b>	<b>10%</b>	<b>32</b>	<b>5%</b>	<b>91</b>	<b>14%</b>	<b>75</b>	<b>11%</b>	<b>169</b>	<b>22%</b>	<b>61</b>	<b>8%</b>

### Gruppo Assist Digital

Dipendenti del Gruppo: 5.542

Dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato: 3.718

Percentuale dipendenti assunti a tempo indeterminato: 67%

Valore del Full Time Equivalent (FTE) del Gruppo: 4.532

Overview del Gruppo (2022)

### 3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro

Ogni anno investiamo per garantire la tutela della salute e la sicurezza di tutti i nostri collaboratori dislocati nelle varie sedi aziendali in Italia e all'estero. Garantire un ambiente di lavoro salubre e sicuro rappresenta per tutto il Gruppo Assist Digital un elemento di fondamentale importanza, che va oltre il rispetto normativa vigente (D. Lgs. 81/2008).

Come Gruppo ci impegniamo globalmente e costantemente nella formazione e nella sensibilizzazione delle nostre persone sul tema della sicurezza. In tale ottica, nel corso del 2022, sono state molteplici le iniziative intraprese da Assist Digital per le nostre persone.

In primo luogo, è stata definita una **Politica della Salute e Sicurezza** che contiene al proprio interno gli obiettivi da raggiungere e i principi ai quali fare affidamento, integrando le previsioni del sistema di controllo definito dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001.

Inoltre, nel corso del 2022 è stata portata a termine la revisione del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza (SGSSL) e del relativo Manuale. Questo Sistema prevede un organigramma funzionale nel quale sono formalizzate le deleghe per la gestione degli adempimenti di legge e degli adempimenti tecnici nell'ambito della sicurezza. In particolare, la responsabilità su questi temi viene suddivisa per singolo sito tra un responsabile delle risorse umane (ad esempio per le prove di evacuazione, visite mediche, formazione generale e specifica) ed un responsabile per la salute e sicurezza addetto al controllo delle strutture.

In particolare, l'obiettivo del Manuale è l'implementazione di un processo di analisi e monitoraggio costante e continuativo delle aree all'interno della struttura aziendale che permetta l'individuazione e la mappatura dei principali rischi legati al tema della salute e sicurezza, la predisposizione di un piano di gestione e neutralizzazione dei rischi e la determinazione dei relativi compiti e responsabilità. All'interno del Manuale vengono inoltre elencate le disposizioni su come istituire e formalizzare le procedure e le politiche da adottare per tutelare la salute e la sicurezza all'interno del perimetro aziendale, e come stabilire le modalità di comunicazione, addestramento e coinvolgimento del personale. Con il fine di ridurre al minimo i rischi e prevenire pericoli che possono ricadere sulla salute e sulla sicurezza delle nostre persone, è fondamentale che tutti vengano coinvolti mediante un adeguato processo di formazione, previsto anche per le nuove assunzioni. Nel corso del 2022 le ore di formazione su questo tema sono aumentate; in particolare, il SGSSL prevede un Piano Generale delle Attività di Formazione nel quale sono definiti i programmi formativi per le diverse funzioni, tra cui Dirigenti Delegati, Preposti per la Sicurezza, Lavoratori, RLS e Addetti alla Gestione delle Emergenze. Al termine dei corsi viene rilasciato un attestato che determina l'acquisizione del ruolo all'interno del sistema.

Un ulteriore aspetto da considerare nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro è caratterizzato dalla gestione dei rischi. Al fine di prevenire il verificarsi di criticità, effettuiamo una manutenzione programmata (ordinaria e periodica) e un monitoraggio costante di tutte le nostre sedi, fondamentali per minimizzare i pericoli in eventuali situazioni di emergenza ed evacuazione. In particolare, il monitoraggio continuo delle condizioni degli ambienti di lavoro e dell'efficienza degli impianti è di competenza dell'area Servizi Generali. L'attività viene condotta attraverso l'individuazione di Preposti per la Sicurezza, i quali svolgono il proprio incarico presso le diverse sedi secondo le indicazioni del Dirigente per la Sicurezza Delegato. In aggiunta, l'introduzione del nuovo SGSSL ha consentito la messa a regime delle principali attività di formazione e sorveglianza sanitaria e l'individuazione di ambiti di miglioramento.

Abbiamo, altresì, definito un **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR) utile per la valutazione dei rischi connessi alle attività lavorative, comprensivo delle attività delle lavoratrici madri, in stato di gravidanza e in allattamento.

Infine, abbiamo predisposto uno specifico piano di emergenza per le nostre sedi dislocate sul territorio, esposto le planimetrie con illustrati efficacemente i percorsi di fuga e fornito gli appositi presidi medici di primo soccorso.

Nel 2022, nei nostri uffici è stato registrato 1 solo caso di infortuni sul lavoro, dato in linea con quanto registrato nel 2021 in cui si erano verificati due episodi infortunistici. Nonostante il numero di infortuni sia limitato, l'attenzione per

prevenire e minimizzare il verificarsi di questi eventi rimane molto alta e continuiamo ad investire nella ricerca di migliorie al fine di azzerare il numero di infortuni.

<b>Indici infortunistici per lavoratori</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Ore lavorate</b>	<b>955.348</b>	<b>1.052.004</b>	<b>1.113.492</b>
<b>Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<i>Di cui con gravi conseguenze</i>	0	0	0
<i>Di cui il numero di decessi</i>	0	0	0
<b>Tasso di infortuni registrabili<sup>4</sup></b>	<b>5,2%</b>	<b>1,9%</b>	<b>0%</b>
Tasso di infortuni sul lavoro con conseguenze gravi	0%	0%	0%
Tasso di decessi	0%	0%	0%

Nota: I dati riportati in tabella relativi al numero totale di infortuni sul lavoro registrabili e al tasso di infortuni registrabili per il 2021 sono stati riesposti a seguito di affinamento della metodologia di calcolo. Il dato relativo al numero totale di infortuni riportato era pari a 1, il tasso di infortuni registrabili era pari a 1%.

<b>Indici infortunistici per lavoratori non dipendenti</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Ore lavorate</b>	<b>1.622.753</b>	<b>1.865.446</b>	<b>1.748.476,7</b>
<b>Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>Di cui con gravi conseguenze</i>	0	0	0
<i>Di cui il numero di decessi</i>	0	0	0
<b>Tasso di infortuni registrabili<sup>5</sup></b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0,6%</b>
Tasso di infortuni sul lavoro con conseguenze gravi	0%	0%	0%
Tasso di decessi	0%	0%	0%

### 3.2 Promuoviamo il benessere delle nostre persone

Crediamo che le nostre persone costituiscano la risorsa principale nel settore della *digital customer experience*, per questo motivo garantire il loro benessere rappresenta un elemento imprescindibile per lo sviluppo e il successo del Gruppo a livello globale. A tal fine, in Assist Digital, nel corso del 2022 sono state intraprese molteplici iniziative.

In primo luogo, abbiamo implementato e messo a disposizione dei nostri dipendenti un nuovo Sistema di welfare che comprende numerose iniziative, vantaggi e servizi che mirano ad aumentare benessere psico-fisico e favorire il work-life balance. Tutti i lavoratori subordinati e parasubordinati (ad esclusione dei dirigenti ed altre forme contrattuali) possono usufruire di queste iniziative tramite la piattaforma di welfare fornita da Edenred.

<sup>4</sup> Il tasso di infortuni è calcolato come numero di infortuni occorsi durante l'anno sul numero di ore totali lavorate, moltiplicato per 1.000.000

<sup>5</sup> Il tasso di infortuni è calcolato come numero di infortuni occorsi durante l'anno sul numero di ore totali lavorate, moltiplicato per 1.000.000

In particolare, il piano prevede:

- Flexible benefit: un credito determinato in base al periodo a decorrere dal quale il lavoratore è stato assunto in azienda e all'anzianità;
- Bonus Bebè: premio erogato in occasione della nascita di un/una figlio/a sotto forma di credito Welfare, ideato come sostegno per l'acquisto di prodotti per l'infanzia;
- Beni, servizi e prestazioni: tra cui buoni acquisto, servizi legati sport e benessere, istruzione, assistenza familiari e trasporto pubblico;
- Bonus asilo nido: un sostegno concreto per le spese fronteggiate dai neogenitori;
- Bonus assistenza anziani e disabili: dedicato a tutti i nostri dipendenti che hanno la responsabilità di un parente che necessita di particolare assistenza;
- Mobility: attraverso alla piattaforma di car pooling "Kinto Join<sup>6</sup>", i dipendenti potranno condividere il tragitto casa-lavoro, in modo da risparmiare sui costi degli spostamenti, contribuendo così alla riduzione delle emissioni nocive nell'ambiente. Inoltre, per la sede di Vitulazio verrà offerto un bus aziendale per agevolare gli spostamenti;
- Salute: nel corso del 2022 è stato elaborato un piano di assistenza sanitaria integrativa, che sarà messo a disposizione dei dipendenti a partire da gennaio 2023;
- Gender equality: sostegno all'occupazione femminile, formazione per le neo-madri al rientro del congedo per maternità e riequilibrio dei carichi tra donne e uomini all'interno dell'organizzazione.

Oltre alle iniziative sopra elencate, mettiamo a disposizione dei nostri lavoratori altri servizi con il fine di incrementare il loro benessere durante il percorso all'interno della nostra Azienda. A questo fine, nel 2022 ha avuto seguito un servizio di supporto attivato nel 2021, il servizio di **counseling**, erogato da professionisti qualificati e indipendenti rispetto ad Assist Digital, per supportare emotivamente le nostre persone garantendo l'anonimato e la massima riservatezza delle persone che ne usufruiscono.

Inoltre, in continuità con i due anni precedenti, nel 2022 è stata mantenuta la **Live Box**, un format che contribuisce a mantenere un contatto tra i dipendenti anche se si lavora a distanza. Il fine ultimo di questo progetto è la creazione di un momento di conversazione di valore, infatti, i temi vengono aggiornati sulla base delle richieste dei dipendenti. Più nel dettaglio, rappresenta una conversazione, sotto forma di intervista o presentazione, nella quale un ospite, interno o esterno, racconta le specificità del proprio lavoro.

Con lo scopo di creare un ambiente di lavoro che favorisca il miglior *work-life balance* possibile, abbiamo consentito e favorito, laddove possibile, lo svolgimento delle prestazioni lavorative quotidiane attraverso la modalità di **smart working**. Con il termine delle proroghe normative legate alla pandemia sul territorio italiano, nel corso del 2022 è stata presa la decisione di regolamentare lo smart working. In particolare, sono stati stipulati degli accordi di smart working individuali di diverse tipologie in base alle mansioni svolte.

In continuità con il 2021, abbiamo altresì mantenuto l'iniziativa del **mese della salute**, un evento di cadenza annuale rivolto a tutti i lavoratori che si svolge in tutte le 8 sedi italiane. In questa occasione i lavoratori hanno potuto fruire di visite mediche gratuite effettuate da specialisti (ad es. dermatologi, cardiologi, senologi, nutrizionisti, allergologi), nonché di specifici momenti formativi per la prevenzione e la tutela della salute. Prevediamo, inoltre, a favore dei nostri dirigenti, l'istituzione di un'assicurazione sulla vita.

Per il secondo anno consecutivo è stato programmato il **Month4Wellness**, comprensivo di attività sportive che si sviluppano nel corso di un mese. Nel dettaglio, è stata organizzata una "**Run Challenge**" interna, sono stati offerti dei

---

<sup>6</sup> Per il dettaglio, si veda par. 4.1.

corsi di Yoga e Total Body e degli incontri con una nutrizionista sportiva che ha fornito informazioni su come bilanciare correttamente alimentazione e attività fisica.

Rimanendo nell'ambito sportivo, sono state organizzate delle attività di team building legate all'attività fisica. Ad esempio, abbiamo organizzato un torneo di padel nel quale i colleghi che hanno aderito hanno gareggiato divisi in base alla città di provenienza.

Infine, grazie al portale **Assist Digital Club** le nostre persone possono usufruire di più di trecento offerte tra voucher, sconti e *cashback* presso i principali esercenti a livello italiano.

### Uno sguardo al domani

Ci poniamo come obiettivo un continuo e costante miglioramento dell'ambiente lavorativo. A questo fine, in Assist Digital, manteniamo un dialogo costante con i nostri collaboratori per comprendere le loro esigenze e ragionare su nuove iniziative da implementare. Questo percorso ci ha condotto a pianificare le prossime mosse volte a massimizzare il benessere di tutte le nostre persone.

In tal senso, nel corso del 2023 sarà avviato un percorso per ottenere una certificazione sulle pari opportunità e sulla parità di genere. In tale prospettiva, sono già previste diverse iniziative formative in materia di Diversity & Inclusion. In aggiunta, nel 2023 verranno erogati dei corsi di formazione su temi legati alla sostenibilità ambientale e sociale ai dipendenti.

### 3.3 Investiamo nel futuro e nel talento

Per soddisfare le richieste dei nostri clienti e mantenere gli standard di qualità del Gruppo sempre elevati, le competenze dei nostri lavoratori risultano essere un elemento chiave. Per questo motivo ci focalizziamo sulla crescita e sulla formazione delle nostre persone definendo, su scala globale, programmi di formazione adeguati e modellati sulle specifiche esigenze.

In questo contesto, è stato implementato un processo strutturato e ciclico con cadenza annuale nel quale all'inizio di ogni anno viene eseguita un'analisi dei fabbisogni formativi di tutte le nostre persone dislocate nel mondo. Successivamente, si definisce un piano di formazione annuale che va a sintetizzare e ad includere tutti i percorsi di formazione che proponiamo di offrire nel corso dell'anno.

Nel corso del 2022, sono state erogate in media 69 ore di formazione medie per ciascun dipendente di Assist Digital. In modo particolare, sono aumentate le ore di formazione sul tema della salute e sicurezza del lavoro. Questo passo in avanti è stato possibile grazie all'accesso ad alcuni finanziamenti e ad un incremento negli sforzi e negli investimenti correlati all'ambito della formazione.

Unità di misura		2020	2021	2022
<b>Ore di formazione medie per categoria di occupazione</b>				
Executive	h/uomo	9,5	12,6	18,8
Manager	h/uomo	4	9,8	10
Impiegati	h/uomo	15,4	112,7	75,8
<b>Ore di formazione medie per genere</b>				
Uomini	h/uomo	13,2	73	73,1
Donne	h/uomo	15,3	131	65,9
<b>Ore di formazione medie per dipendente</b>	<b>h/uomo</b>	<b>14,3</b>	<b>102</b>	<b>69,4</b>

Nota: Il dato riportato in tabella relativo alle ore di formazione medie per la categoria di occupazione degli impiegati di Assist Digital è stato riesposto a seguito di una revisione della metodologia di calcolo. Il dato riportato per il 2021 era pari a 601.

I **percorsi formativi** che offriamo a tutte le persone di Assist Digital si dividono in due macrocategorie:

- programmi generici: destinati all'intera popolazione aziendale, come ad esempio i corsi predisposti in ottemperanza delle normative a tema salute e sicurezza sul posto di lavoro e sul tema della privacy ed i corsi correlati alle certificazioni conseguite SA8000 e ISO 27001.
- programmi focalizzati: strutturati per sviluppare competenze specifiche, in modo da stimolare i nostri dipendenti e raggiungere un grado di conoscenza e competenza sempre più elevato. Tra questi vi sono corsi di lingua inglese e di competenze IT con la possibilità di ottenere certificazioni.

#### La nostra Academy per le Customer Operations

La nostra Academy per i dipendenti delle Customer Operations di Assist Digital nasce con lo scopo di aiutare le nostre persone a sviluppare quelle competenze e conoscenze che sono necessarie per una proficua crescita professionale e per un rinnovato apporto di valore aggiunto alle attività aziendali.

I corsi erogati nell'Academy sono principalmente erogati telematicamente per permettere ai lavoratori una elevata fruibilità, così da valorizzare ancor di più l'utilità del contenuto formativo messo a disposizione delle nostre persone. È stata invece mantenuta la modalità in presenza per determinati corsi per cui la modalità da remoto non risultava essere la migliore.

I contenuti e gli strumenti della nostra Academy sono offerti dalle nostre persone, ma – laddove abbiamo ritenuto potesse essere maggiormente proficuo il coinvolgimento di partners esterni – sono state avviate delle collaborazioni con altre realtà.

Per quel che concerne le *Customer Operation*, nel 2022 abbiamo attivato corsi nei seguenti ambiti:

- Il trend di *customer care* e le attività di aumento del valore;
- Smart leadership*;
- Gestione del feedback;
- Comunicazione;
- Gestione del tempo;
- Gestione del proprio ruolo e organizzazione del lavoro;
- Problem setting, decision making e problem solving*;
- Obiettivi operativi e gestione della produzione;
- Gsuite ed Excel;
- Six Sigma Basics;
- Moodle: utilizzo della piattaforma e comunicazione digitale.

### Assist Digital Mentoring Program (AMP)

Al fine di favorire l'integrazione delle competenze e delle conoscenze tra le varie realtà internazionali del Gruppo, nel corso del 2022 è stato avviato un programma di mentoring che ha coinvolto le sedi di cinque paesi diversi. In particolare, si è cercato di creare un meccanismo di formazione tra uffici operanti in realtà diverse in modo da favorire la collaborazione internazionale dei dipendenti e di promuovere un approccio condiviso all'interno del Gruppo.

#### Obiettivi:

- Sviluppare una cultura di Mentoring all'interno di Assist Digital;
- Mantenere alto il livello di ingaggio, motivazione e coinvolgimento di figure chiave per l'azienda;
- Fornire occasioni di sviluppo e crescita di competenze per i Mentee;
- Facilitare la trasmissione e lo scambio di conoscenze all'interno dell'organizzazione e delle sue aree;
- Rafforzare le relazioni umane in un modello di lavoro ibrido.

#### Fasi principali del programma:

- Identificazioni di Mentor e Mentee e matching delle coppie, basato sui risultati di una survey somministrata al fine di individuare tematiche da approfondire ed obiettivi di carriera;
- Abbinamento tra Mentor e Mentee, basato sui risultati della survey;
- Formazione e preparazione attraverso training online, della durata di 2 ore per i Mentor e 1 ora per i Mentee;
- Comunicazione dei match, al fine di creare le coppie di partecipanti;
- Svolgimento degli incontri (almeno 5 incontri online e/o on-site della durata di 1 ora) e compilazione di un documento per tenere traccia dei progressi;
- Survey finale per la valutazione dei risultati.

#### Persone coinvolte:

- 41 dipendenti, 18 Mentor e 23 Mentee, provenienti da Italia, Croazia, Albania, Francia e Tunisia.

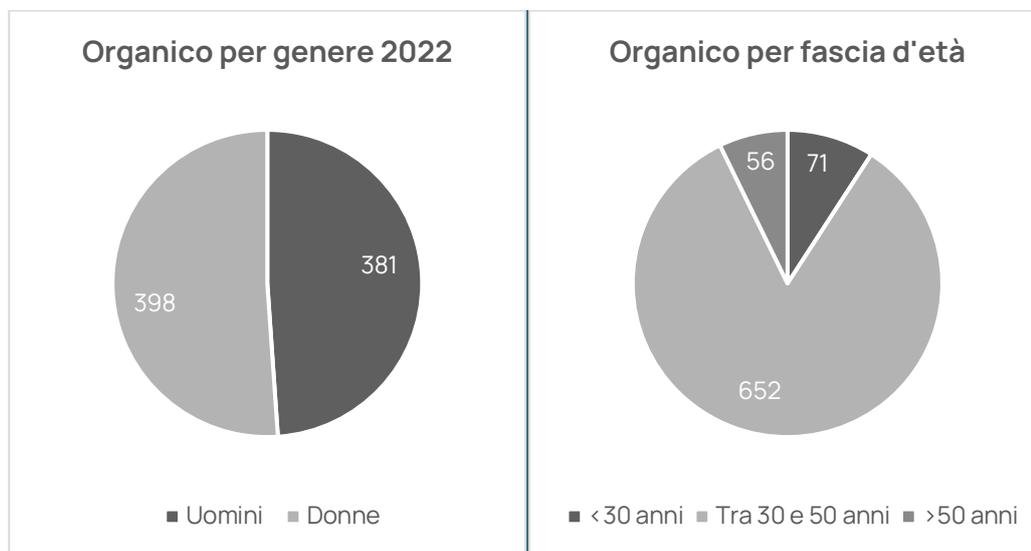
Iniziative di questo genere sono parte del percorso di diffusione delle iniziative sociali e ambientali al livello di Gruppo, per le quali prevediamo un'ulteriore espansione nel prossimo futuro.

Al fine di tracciare e monitorare la formazione erogata ai dipendenti, nel corso del 2022 è stato sviluppato un sistema informatizzato, "Docebo", che sarà messo a disposizione dei dipendenti di Assist Digital per l'erogazione dei corsi di formazione a partire dal 2023.

### 3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo

Siamo consapevoli del fatto che il nostro Gruppo è costituito da persone e per il nostro settore, in cui l'innovazione costituisce un elemento fondamentale, è vitale ascoltare e valorizzarle tutti i punti di vista: la diversità rappresenta qui per noi un punto di forza, fonte di idee e stimoli.

Relativamente al genere, la popolazione aziendale di Assist Digital è costituita per il 51% da donne. Questo dato mostra testimonianza una cultura aziendale avversa a qualunque tipologia di discriminazione di genere, che garantisce pari opportunità durante la fase di selezione del personale. Inoltre, un dato interessante è la composizione dell'organico in base all'età. Infatti, a livello Italia, abbiamo un gran numero di dipendenti di età compresa tra i 30 e i 50 anni (83,7%), i lavoratori over 50 sono rappresentati solo il 7,2%, e gli under 30 il 9,1%. Questo dato indica la nostra volontà di coinvolgere e di attingere dal talento delle nuove generazioni.



In particolare modo, andando ad osservare la **differenziazione di genere**, è possibile notare come, nell'ambito della categoria impiegatizia, il numero di risultati essere di poco più alto rispetto al numero di uomini (pari al 53% del totale). Viceversa, tra i manager e gli executive il numero di uomini è maggiore rispetto a quello delle donne.

Invece, per quel che riguarda la **differenziazione per fasce d'età**, va notato come nell'ambito di tutte le categorie professionali sia molto alta la percentuale di dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni. È inoltre da segnalare, relativamente all'anno 2022, un importante incremento (del 22,41% rispetto al 2021) del numero degli impiegati con età inferiore ai 30 anni.

Nella tabella sottostante circa la composizione dell'organico di Assist Digital per genere ed età si può notare come le peculiarità del nostro settore ci portino ad accogliere nella nostra realtà prevalentemente personale impiegatizio. Infatti, in linea con gli anni precedenti, nel 2022 non risulta impegnato in Assist Digital nessun operaio.

Composizione dell'organico per categoria di lavoro e genere		2020	2021	2022
Executive	Uomini	14	14	13
	Donne	5	5	5
Manager	Uomini	39	37	41
	Donne	15	14	19
Impiegati	Uomini	259	287	327
	Donne	323	314	374
Composizione dell'organico per categoria di lavoro ed età		2020	2021	2022
Executive	< 30 anni	0	0	0
	Tra 30 e 50 anni	12	12	10
	> 50 anni	7	7	8
Manager	< 30 anni	0	0	0
	Tra 30 e 50 anni	50	45	53
	> 50 anni	4	6	7
Impiegati	< 30 anni	45	58	71
	Tra 30 e 50 anni	509	516	589
	> 50 anni	28	27	41

Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere ed età		2020	2021	2022
< 30 anni	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Tra 30 e 50 anni	Uomini	0	1	1
	Donne	1	1	1
> 50 anni	Uomini	4	5	5
	Donne	0	0	0

Globalmente, un'altra fonte di diversità del nostro organico è data da un elevato grado di diversità culturale, etnica e di background formativo. La nostra missione e priorità è, quindi, garantire un ambiente inclusivo e collaborativo, dove tutti possano sentirsi a proprio agio e dare il meglio di sé, coltivando e valorizzando le proprie unicità. Tutte le persone del Gruppo devono potersi sentire libere di esprimere la propria personalità, i propri ideali e il proprio orientamento etnico, religioso, politico, culturale e di genere, e ogni differenza deve rappresentare un'occasione di arricchimento e non di creazione di barriere.

Attraverso il nostro **Codice Etico** abbiamo sancito come principio fondamentale in azienda il rispetto della diversità e la condanna di ogni forma di discriminazione sulla base dell'appartenenza di genere, etnica, politica e religiosa.

### Il nostro impegno certificato SA 8000

Come prova del nostro impegno e attenzione nei confronti delle persone, Assist Digital ha deciso di conseguire la certificazione SA 8000:2014. Essa fornisce uno standard volontario e verificabile basato su documenti ILO, sulla Dichiarazione Universale dei diritti umani ed altre norme e leggi internazionali che tutelano il personale sul lavoro.

Al fine di soddisfare quanto previsto dallo standard, ci siamo dotati di un sistema di gestione di Responsabilità Sociale adeguato. Quest'ultimo si applica a tutte le attività svolte dalla nostra Azienda, tra cui la valutazione dei propri fornitori, subappaltatori, sub-fornitori ed i lavoratori a domicilio. In questa prospettiva, ci siamo dotati di un **Manuale di responsabilità sociale** che racchiude l'impegno dell'Azienda nel rispetto dei requisiti principali di responsabilità sociale:

1. **Lavoro minorile:** Assist Digital S.p.A. non ricorre né da sostegno all'utilizzo del lavoro infantile e non impiega lavoratori che non abbiano compiuto 18 anni. In aggiunta, è presente una procedura di rimedio del lavoro infantile, messa a disposizione di tutti i dipendenti e delle parti interessate, ed una propria politica di responsabilità sociale.
2. **Lavoro forzato o obbligato:** non ricorriamo e non tolleriamo alcuna forma di lavoro forzato o obbligato, come definito dalla Convenzione ILO 29, né le nuove fattispecie di schiavitù moderna.
3. **Salute e sicurezza:** Assist Digital S.p.A. garantisce ai propri lavoratori un ambiente di lavoro sicuro e salubre e adotta misure efficaci per prevenire potenziali incidenti, infortuni o malattie.
4. **Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva:** Assist Digital S.p.A. rispetta il diritto di tutto il personale di formare, partecipare ed organizzare sindacati di propria scelta, e di contrattare collettivamente con Assist Digital S.p.A..
5. **Discriminazione:** garantiamo pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammettiamo alcuna forma di discriminazione. Selezioniamo le persone considerando parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire.
6. **Pratiche disciplinari:** i provvedimenti disciplinari e le eventuali sanzioni rientrano in quelle previste dai Contratti Collettivi Nazionali di riferimento, nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori.
7. **Orario di lavoro:** anche in quest'ambito rispettiamo i requisiti previsti dalle leggi, dagli standard di settore applicabili in materia di orario di lavoro e festività e quanto richiesto dalla norma SA8000.
8. **Retribuzione:** non vengono adottati contratti di "sola manodopera" a breve termine consecutivi e/o programmi di falso apprendistato o altri schemi volti ad evitare l'adempimento degli obblighi nei confronti del personale previsti dalla normativa applicabile di riferimento. Pertanto, il salario corrisposto ai nostri lavoratori è calcolato in base agli standard di settore.
9. **Sistema di gestione:** il nostro Sistema di gestione della Responsabilità Sociale è sottoposto con regolarità al Riesame della Direzione in un'ottica di continuo miglioramento. Abbiamo, inoltre, istituito un Social Performance Team (SPT), per applicare tutti gli elementi della norma.

Con il fine di verificare che i nostri fornitori siano conformi a tutti i riferimenti della Certificazione, richiediamo loro la sottoscrizione di un documento generico in cui vengono enunciati tutti quelli che sono i riferimenti della SA8000. In aggiunta, sottoponiamo i fornitori in modo casuale ad interrogazioni, alle quali debbono rispondere per iscritto, a cui seguono un incontro in cui vengono trattate le questioni più rilevanti che sono emerse.

Nel corso del 2022, l'impegno verso le persone di Assist Digital è stato riconosciuto dall'attribuzione del certificato di "Best Employer", assegnato annualmente dal Corriere della Sera, il quale premia le aziende nazionali con la più alta soddisfazione dei propri dipendenti.

Anche a livello del top management ci impegniamo a garantire pari opportunità. Prima testimonianza del nostro impegno è rappresentata dalla nostra CEO, una delle poche donne alla guida di un'azienda in questo settore. Inoltre,

nel leadership team, composto da 18 persone, il numero di donne presenti è aumentato fino a raggiungere una percentuale di circa il 30%.

Inoltre, al fine di aumentare sempre di più il livello di inclusione all'interno del Gruppo Assist Digital, per il 2023 è prevista la definizione, a livello globale, di una *"Politica di Diversità e Inclusione"* e la predisposizione di corsi di formazione per aumentare la sensibilità dei dipendenti sul tema.

## 4 La tutela del nostro pianeta

### HIGHLIGHTS 2022:

- 93% dei rifiuti non è pericoloso
- 90% dispositivi IT ricondizionati nei Contact Center
- 13% consumo carta d'ufficio dal 2021 al 2022
- Certificazione ISO 14001
- Certificazione ISO 14064

#### Certificazione ISO 14067

Nel corso del 2022, nonostante la fine delle restrizioni nazionali da Covid-19 ed il normale riprendere del lavoro in ufficio, la nostra continua e costante attenzione nei confronti dell'ambiente naturale ci ha permesso di confermare un trend positivo in termini di diminuzione dei consumi energetici. In particolar, rispetto al 2021, abbiamo registrato una diminuzione del consumo energetico totale dell'1,67%.

Tutte le nostre attività sono fondate sul principio di tutela e salvaguardia del pianeta, bene primario da tenere in considerazione in tutte le fasi della nostra catena del valore. Per noi di Assist Digital rispettare l'ambiente significa tenere conto delle problematiche ambientali nelle decisioni e nelle scelte strategiche aziendali adottando comportamenti, tecnologie e metodi ecologicamente compatibili.

Il nostro impegno non è circoscritto alla sola dimensione ambientale, bensì operiamo ogni giorno ricercando un solido equilibrio trasversale tra obiettivi economici e imprescindibili esigenze ambientali, il tutto nel rispetto e a tutela dei diritti delle generazioni future, ed in linea con il principio di sviluppo sostenibile. A tal proposito, così come descritto in precedenza<sup>7</sup>, è stato redatto un Piano di Sostenibilità di Gruppo con il quale intendiamo concretizzare il nostro ambizioso impegno verso la realizzazione della sostenibilità.

Gli obiettivi che cerchiamo di perseguire ogni giorno trovano riflesso anche all'interno del nostro Codice Etico, con il quale ci impegniamo a tutelare l'ambiente attraverso il rispetto della legislazione e della normativa nazionale e comunitaria, ci impegniamo a prevenire ogni tipo di inquinamento ambientale ed a sensibilizzare i dipendenti e i collaboratori su tali tematiche. In particolar modo, attraverso mirate iniziative ed idonei programmi di informazione e formazione, incoraggiamo la consapevolezza di tutti i nostri dipendenti, promuovendo così una maggiore responsabilità ambientale.

In linea con la visione del Gruppo di impegnare quotidianamente le nostre risorse per gestire le tematiche ambientali, in Assist Digital abbiamo adottato un Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015 attraverso il quale l'azienda ha definito obiettivi e responsabilità nella gestione dei propri impatti ambientali e, in particolar modo, per la gestione dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, è stato predisposto un Manuale apposito.

Il nostro impegno si riscontra anche nella priorità attribuita ai rapporti con fornitori in grado di assicurare prodotti e servizi conformi al nostro Sistema di Gestione Ambientale e nella gestione ottimale delle risorse idriche, energetiche e dei rifiuti prodotti.

Nel corso del 2022, inoltre, nell'ottica di perseguire obiettivi sempre più ambiziosi e sfidanti, abbiamo adottato una metodologia sistematica per implementare e gestire gli inventari delle emissioni di GHG (Greenhouse Gases) prodotte

---

<sup>7</sup> Per il dettaglio, si veda par. 1.1.

a livello di organizzazione ed una consolidata linea guida per quantificare e rendicontare la Carbon Footprint per il servizio di Contact Center<sup>8</sup>, secondo gli standards UNI EN ISO 14064:2018 e UNI EN ISO 14067:2018.

### Le nostre azioni per un futuro più sostenibile

Di seguito si riportano le principali iniziative che portiamo avanti, al fine di contribuire positivamente ad un futuro più sostenibile:

**Riduzione consumo della carta:** nel 2019 abbiamo introdotto l'iniziativa “*eSignAnyWhere*” finalizzata alla diminuzione del consumo della carta e alla digitalizzazione dei nostri sistemi. La maggior parte dei documenti, come anche quelli contrattuali, dovranno essere prodotti, scansionati e archiviati digitalmente.

**Riduzione della produzione di plastica:** nel 2019 abbiamo lanciato il progetto “Plastic free”, che prevede la riduzione della plastica monouso attraverso la progressiva installazione di erogatori automatici dell'acqua in ogni ufficio e la distribuzione di borracce per disincentivare l'utilizzo delle bottiglie di plastica in azienda.

**Formazione del personale:** abbiamo proseguito nel nostro impegno formativo al fine di acquisire e migliorare le competenze dei nostri dipendenti nel perimetro della gestione dei Rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi.

**Riduzione delle emissioni nel tragitto casa-lavoro:** un importante partnership fra Assist Digital e KINTO Join che consente ai nostri dipendenti di condividere con colleghi con necessità simili lo stesso tragitto casa-lavoro, così da razionalizzare, distribuire le spese e ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> correlate allo spostamento giornaliero.

**Riquilificazione del sistema di illuminazione:** nel 2022 abbiamo sostituito i corpi illuminati fluorescenti con nuovi sistemi più efficienti a LED in tutti i nostri uffici; la procedura di *relamping* risulta in un vantaggio dal punto di vista economico, ambientale e di comfort, infatti riduce il consumo di energia, e quindi anche i costi in bolletta, diminuisce le emissioni legate al consumo elettrico e migliora le condizioni visive.

**Lockdown energetici:** a fronte dell'aumento dei prezzi energetici per mezzo del conflitto geo-politico tra Russia e Ucraina, da settembre 2022 a dicembre 2022 tutti i nostri uffici sono rimasti chiusi nelle giornate del lunedì e del venerdì, favorendo così la riduzione dei costi in bolletta e la diminuzione dei consumi energetici.

#### 4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico

Il fenomeno del cambiamento climatico rappresenta una delle più importanti sfide che le organizzazioni, i Governi ed i cittadini dovranno affrontare nei prossimi decenni in quanto principale minaccia per la salute dell'umanità. Per dare un contributo nella lotta al riscaldamento globale, abbiamo iniziato a monitorare i consumi energetici e le relative emissioni di gas ad effetto serra, al fine di individuare le soluzioni più efficaci per ridurre il nostro impatto ambientale.

##### I consumi energetici

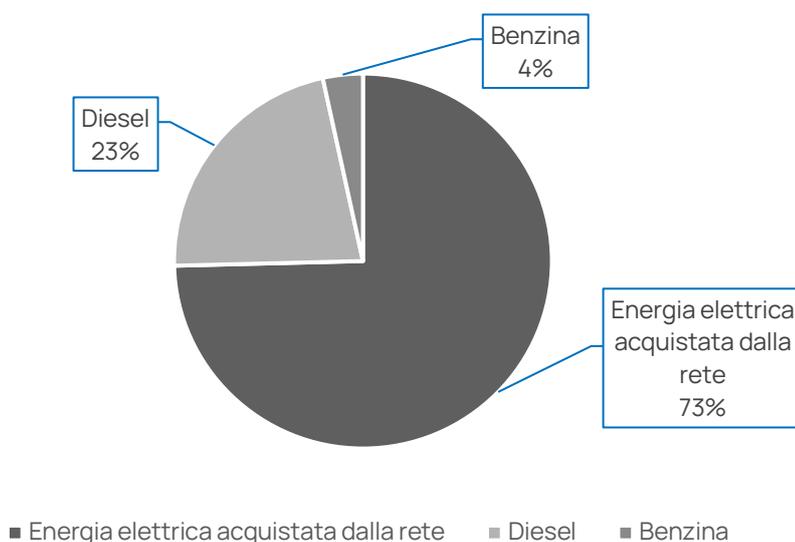
---

<sup>8</sup> La certificazione è riferita alle seguenti sedi di Assist Digital S.p.A.: Roma, Napoli, Vimodrone (MI) e Vitulazio (CE) del 21/02/2023.

Ove possibile, ci impegniamo a ridurre i nostri consumi energetici attraverso interventi migliorativi dei processi e delle infrastrutture e la promozione di comportamenti e abitudini volte al risparmio energetico, favorendo così lo sviluppo di una coscienza ambientale tra le nostre persone.

Nell'offrire i nostri servizi, per natura non svolgiamo attività ad alta intensità energetica, tuttavia riteniamo doveroso monitorare e rendicontare i nostri impatti ambientali. In generale, i nostri consumi energetici sono legati per lo più all'utilizzo di energia elettrica per il riscaldamento/raffreddamento degli ambienti, all'illuminazione dei nostri uffici e all'impiego di benzina e diesel come carburante del nostro parco auto.

### Fonti energetiche (2022)



In particolar modo, in Assist Digital, il consumo totale di energia elettrica acquistata nel 2022 è stato pari a **6.461,01 GJ** (73% del totale); il consumo totale di diesel è stato invece pari a **1.997,22 GJ** (23% del totale); mentre il consumo totale di benzina è stato pari a **389,04 GJ** (4% del totale).

Nella sede di Capua è in progress l'installazione di un impianto fotovoltaico che ci permetterà di generare autonomamente parte dell'energia elettrica consumata e di contribuire attivamente nel contrastare il cambiamento climatico utilizzando energia rinnovabile.

Fonte energetica	Unità di misura	2020	2021	2022
Energia elettrica acquistata dalla rete	GJ	7.235,05	6.712,51	6.461,01
Diesel per parco auto	GJ	1.188,96	1.977,65	1.997,22
Benzina per parco auto	GJ	336,57	307,46	389,04
Diesel (Generatore d'emergenza) <sup>9</sup>	GJ	7,94	-	-
<b>Totale consumo energetico</b>	<b>GJ</b>	<b>8.767,61</b>	<b>8.997,62</b>	<b>8.847,27</b>

<sup>9</sup> Il consumo di diesel per il generatore d'emergenza è stato stimato, partendo dalla spesa in euro, tramite il prezzo medio annuo del 2020 di gasolio (€/L) ricavati dal sito del Ministero della Transizione ecologica – DGIS – Analisi e statistiche energetiche e minerarie.

### Le nostre azioni per ridurre i consumi energetici

Di seguito si riportano le principali iniziative portate avanti, al fine di ridurre i consumi energetici:

**Energia elettrica green:** il 49% dell'energia elettrica totale acquistata da Assist Digital nel corso del 2022 rappresenta energia elettrica green proveniente da fonti rinnovabili certificate, rispetto al 47% del 2021.

**Rinnovo parco hardware:** nel 2022 Assist Digital ha avviato un processo di sostituzione dei server e dei data center. Il rinnovo dell'infrastruttura, oltre a sopperire alla necessità di data protection, introduce anche un risparmio in termini di consumo energetico e di raffreddamento con un impatto positivo atteso su costi ed emissioni.

### Le emissioni GHG

In conformità con il GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, riportiamo le emissioni dirette (Scope 1), emissioni di gas serra dovute a consumi diretti di combustibile da parte di Assist Digital (es. gas naturale, gasolio), e le emissioni indirette derivanti dall'acquisto di energia elettrica dalla rete nazionale (Scope 2).

In particolare, per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> Scope 2, in linea con i GRI Standards, sono state adottate due distinte metodologie di calcolo: il "*Location-based method*" e il "*Market-based method*".

Il metodo **Location-based** consiste in un calcolo che utilizza un fattore di emissione medio riferito al mix energetico nazionale: maggiore è la quota parte di energie rinnovabili utilizzate da uno specifico Paese, più contenuto sarà il fattore di emissione associato.

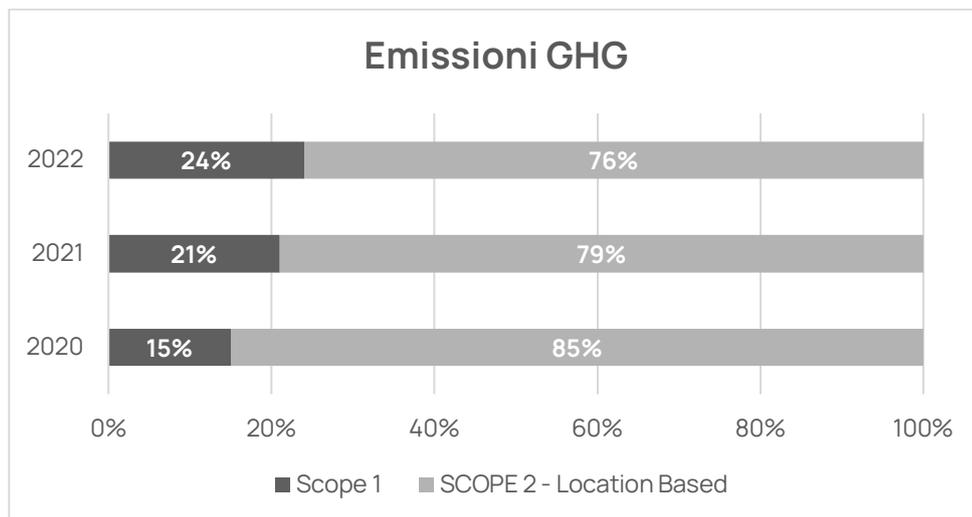
Il metodo **Market-based** è un approccio che considera eventuali accordi contrattuali stipulati con il distributore dell'energia elettrica. Un'azienda infatti può richiedere la certificazione che attesti che l'energia acquistata provenga da fonti rinnovabili, con certificati di Garanzia d'Origine. Per questo motivo, le emissioni in tonnellate di CO<sub>2</sub> secondo questo metodo sono calcolate utilizzando due fattori di emissione differenti: la quota parte accompagnata da certificati d'origine, ovvero prodotta sfruttando energie rinnovabili, è moltiplicata per un fattore pari a zero. La restante parte è moltiplicata per un fattore denominato *residual mix*, che considera la provenienza dell'elettricità da fonti non rinnovabili.

Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono stati utilizzati diversi fattori in base al metodo di calcolo. In particolare:

- Per il metodo *location-based* sono stati utilizzati fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia nazionale per i diversi paesi di operatività riportati all'interno della pubblicazione Confronti Internazionali, Terna 2019 (il più aggiornato), rispettivamente per il 2020, il 2021 e il 2022.
- Per il metodo *market-based* sono stati utilizzati fattori di emissione medi derivanti dalla produzione di energia elettrica del mercato Europeo per Italia riportati all'interno del documento *Residual Mix Results, Association of issuing bodies (AIB)* 2019, 2020 e 2021 rispettivamente per il 2020, il 2021 e il 2022.

Per il 2022, considerando il calcolo delle emissioni indirette tramite il metodo *location-based* per lo Scope 2, le emissioni totali imputabili ad Assist Digital risultano pari a **565,34 tCO<sub>2eq</sub>**, mentre per il 2021 le emissioni totali erano pari a **587,34 tCO<sub>2eq</sub>**. Dunque, le emissioni Scope 2 nel 2022 sono diminuite del **4%** rispetto all'anno precedente. Tale diminuzione è da ricercarsi nel rafforzamento della nostra politica di smart working e nell'introduzione della misura dei lockdown energetici, il cui obiettivo era quello di diminuire la quantità di energia elettrica acquistata dalla rete nazionale italiana.

Invece, per quanto riguarda il calcolo delle emissioni indirette tramite il metodo *market-based*, si registrano emissioni pari a **450,68 tCO<sub>2eq</sub>** nel 2022, mentre nel 2021 si registrano emissioni pari a **868,90 tCO<sub>2eq</sub>**.



Emissioni GHG	Unità di misura	2020	2021	2022
<b>Scope 1</b>	<b>ton CO<sub>2eq</sub></b>	<b>107,65</b>	<b>159,14</b>	<b>167,58</b>
Diesel	ton CO <sub>2eq</sub>	85,06	138,45	142,19
Benzina	ton CO <sub>2eq</sub>	22,59	20,69	25,39
<b>SCOPE 2 - Location Based</b>	<b>ton CO<sub>2eq</sub></b>	<b>633,07</b>	<b>587,34</b>	<b>565,34</b>
<b>SCOPE 2 - Market Based</b>	<b>ton CO<sub>2eq</sub></b>	<b>514,97</b>	<b>470,27</b>	<b>450,68</b>
<b>Totale Scopo 1+2 (Location Based)</b>	<b>ton CO<sub>2eq</sub></b>	<b>741</b>	<b>746</b>	<b>733</b>

Nota: I dati riportati in tabella relativi alle emissioni GHG Scope 2 – Market Based per gli anni 2020 e 2021 sono stati riesposti sulla base delle nuove informazioni rese disponibili sulla quota di energie rinnovabili. Rispettivamente i dati riportati erano 921,6 per il 2020 e 868,9 per il 2021.

Il totale delle emissioni Scope 1 deriva dall'utilizzo del carburante diesel e benzina per il nostro parco auto; in particolare nel 2022 le emissioni derivanti dal diesel sono state pari a **142,19 ton CO<sub>2eq</sub>**, mentre le emissioni derivanti dalla benzina sono state pari a **25,39 ton CO<sub>2eq</sub>**.

L'80% del nostro parco auto è diesel, però l'obiettivo futuro, come anche illustrato all'interno della nostra Policy Auto aziendale, aggiornata nel 2021, è quello di includere sempre di più la dimensione ambientale all'interno di ogni ambito del nostro business; infatti, ci impegniamo nell'aumentare le auto aziendali *Mild Hybrid* (diesel e benzina), *Full Hybrid* e *Plug-in Hybrid* del nostro parco auto.

Poiché le trasferte aziendali rappresentano una parte rilevante delle emissioni indirette di Assist Digital, nel 2022 abbiamo aggiornato la nostra Travel Policy aziendale con il fine ultimo di regolamentare gli spostamenti temporanei o occasionali dell'attività lavorativa.

Nel 2022 Assist Digital ha anche ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 14064:2018, la quale fornisce un supporto per quantificare, monitorare, rendicontare e convalidare o verificare, in modo chiaro e coerente, inventari e progetti relativi alle emissioni GHG. Sempre quest'anno, abbiamo anche portato a termine il percorso di Certificazione UNI EN ISO 14067:2018, la quale definisce i principi, i requisiti e le linee guida per la quantificazione ed il reporting della Carbon Footprint di prodotto, fornendo gli strumenti il mezzo per il calcolo dell'impronta di carbonio la stessa e dando l'opportunità di comprendere le modalità attraverso cui ridurla. La Certificazione UNI EN ISO 14067:2018 è stata ottenuta con riferimento ai soli servizi di Contact Center offerti da Assist Digital.

### Accordo Assist Digital e KINTO – Mobilità condivisa e sostenibile

In linea con l'obiettivo di riduzione delle autovetture diesel del nostro parco auto aziendale, noi di Assist Digital abbiamo dato dimostrazione del nostro impegno di voler ridurre sempre più le emissioni *Scope 1* e di rendere più sostenibili i vari spostamenti rinnovando, per il secondo anno consecutivo, l'accordo "Mobilità condivisa e sostenibile" con KINTO Italia, iniziativa attinente alla sola sede italiana di Vitulazio (CE).

KINTO Italia supporta le aziende nella creazione, implementazione e gestione di comunità interne di *carpooling* e mobilità sostenibile mettendo a disposizione degli utenti la piattaforma di *carpooling* e mobilità sostenibile "KINTO Join". Attraverso questa soluzione possiamo offrire alle nostre persone una soluzione intelligente di mobilità condivisa e sostenibile, perseguendo un'effettiva riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> a tutela dell'ambiente.

L'applicazione di *carpooling* e mobilità sostenibile KINTO Join consente ai dipendenti di certificare i benefici dei propri spostamenti sostenibili, condividere lo stesso tragitto casa-lavoro e di effettuare un efficace networking all'interno della Community di *carpooling* dell'azienda. Inoltre, grazie ad una tecnologia intelligente, KINTO Join suggerisce agli utenti i colleghi compatibili per il tragitto e il percorso migliore per recarsi sul luogo di lavoro in modo economico e sostenibile, condividendo passaggi con i mezzi dei dipendenti stessi.

### I prelievi idrici

In Assist Digital l'impegno nella riduzione degli impatti ambientali si riflette anche nell'utilizzo consapevole e responsabile delle risorse idriche. I consumi idrici di ciascuna sede del Gruppo risultano contenuti in quanto riconducibili al mero utilizzo sanitario all'interno degli uffici.

In particolar modo, poiché il consumo di acqua non è direttamente collegato alla prestazione dei nostri servizi, l'approvvigionamento idrico presso le sedi aziendali di Assist Digital avviene attraverso il prelievo dalle reti idriche locali.

Nello specifico, nel corso del 2022 il prelievo idrico di Assist Digital ammonta a 8,087 megalitri (ML), principalmente riferiti a consumo di acqua dolce da acquedotto. Il fabbisogno idrico della sola sede italiana di Capua (CE), che corrisponde al 6% del totale dei consumi, è soddisfatto tramite acqua prelevata da pozzo.

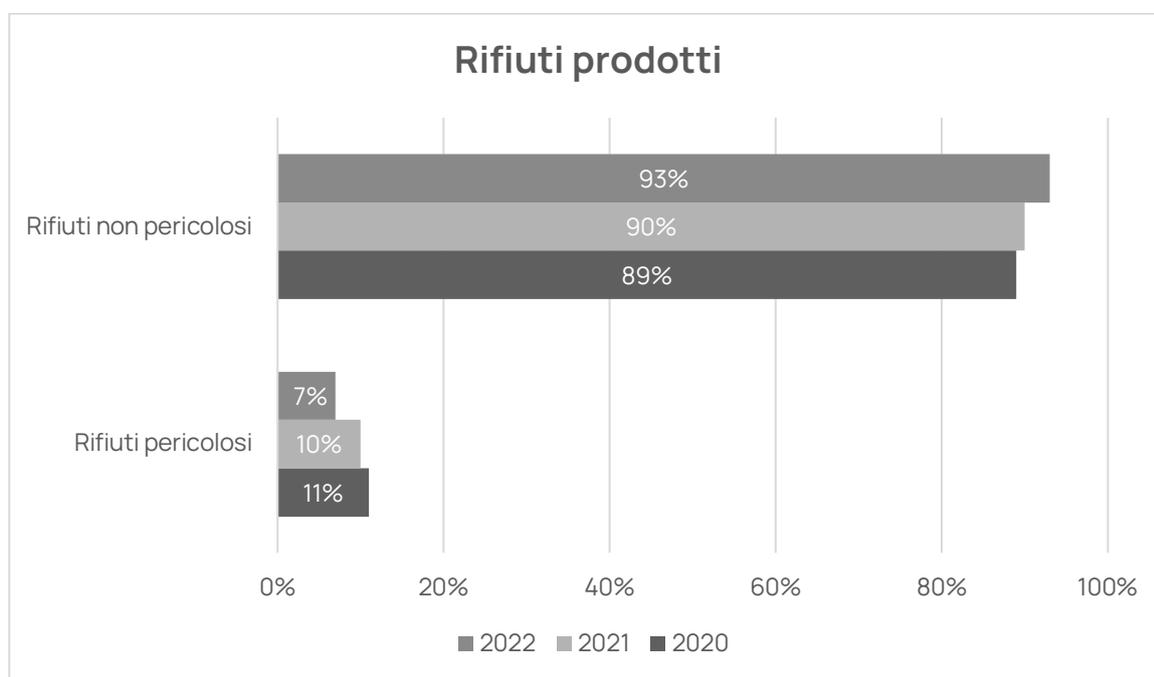
## 4.2 Limitiamo l'impatto dei nostri device

### La gestione dei rifiuti

Nel pieno rispetto dei requisiti della legge nazionale, monitoriamo e gestiamo la produzione e lo smaltimento dei rifiuti tenendo conto delle modalità più idonee di smaltimento per le singole tipologie di rifiuti, così da non arrecare danno alla biodiversità mediante sversamenti sul suolo e contaminazione del terreno.

I rifiuti prodotti in Assist Digital sono costituiti prevalentemente da:

- Rifiuti assimilabili agli urbani, per i quali in tutti i siti Assist Digital è prevista la raccolta differenziata;
- Rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi (Toner esauriti, monitor, apparecchiature elettriche ed elettroniche, pile alcaline, arredi/sedie, tubi fluorescenti).



I rifiuti pericolosi rappresentano un quantitativo minore rispetto ai rifiuti non pericolosi, infatti, nel 2022 i rifiuti pericolosi corrispondono solo al 7% del totale dei rifiuti prodotti in Assist Digital.

Rifiuti prodotti	Unità di misura	2020	2021	2022
<b>Rifiuti prodotti</b>	<b>ton</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
di cui rifiuti pericolosi	ton	0,99	0,199	0,367
di cui rifiuti non pericolosi	ton	8,1	1,838	5,594

### Il consumo della carta

Ad ulteriore riprova del nostro impegno verso la riduzione del nostro impatto ambientale, a partire dal 2019, è stato inserito un sistema di firma digitale che ha apportato una notevole diminuzione nell'utilizzo della carta per tutti i siti di Assist Digital. Infatti, come si può evincere dalla tabella sottostante, il quantitativo di carta d'ufficio è passato da 3.315 kg nel 2019 a 817,7 kg nel 2022, diminuendo così del 75% rispetto al 2019.

Consumo di carta	Unità di misura	2019	2020	2021	2022
Totale carta ufficio	Kg	3.315	1.060	939,25	817,7

### Limitiamo l’impatto dei nostri device

La costruzione di apparecchiature ICT (*Information and Communication Technologies*) richiede grandi quantità di combustibili fossili, materiali, minerali rari e acqua. Per questa ragione, assume molta rilevanza dal punto di vista ambientale il processo di smaltimento a fine vita. Inoltre, i componenti alla base delle apparecchiature ICT contengono molte sostanze tossiche che possono causare danni irreparabili all’ambiente e alla salute se gettate in discarica o smaltite in modo improprio.

In generale, i nostri volumi di smaltimento di apparecchiature ICT sono bassi perché l’obsolescenza di questi ultimi, utilizzati in particolare all’interno dei nostri *Contact Center*, è molto ridotta trattandosi di dispositivi in grado di raggiungere anche i **dieci anni di utilizzo**. Nonostante questo, ci impegniamo per ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dall’acquisto di nuovi dispositivi ICT e dallo smaltimento dei rifiuti tecnologici. Infatti, in Assist Digital, ci siamo impegnati ad acquistare prodotti ricondizionati e a donare i dispositivi non più idonei per un utilizzo lavorativo a persone bisognose, così da non produrre ulteriori rifiuti elettronici. Proprio per questo, il **90% dei dispositivi** utilizzati all’interno dei nostri *Contact Center* sono **ricondizionati**.

### I nostri progetti per uno smaltimento responsabile: *R1 Lease e 17tons.earth*

All'insegna di uno smaltimento responsabile e consapevole dei nostri device, anche nel 2022 noi di Assist Digital abbiamo portato avanti il nostro impegno nei confronti dell'iniziativa "#19milakg" lanciata da R1 Lease, società Italiana volta ad affrontare le sfide del futuro promuovendo progetti a favore della sostenibilità e dell'economia circolare, in collaborazione con 17tons.earth, startup dedicata alla tutela della salute ambientale mediante la misurazione e la raccolta dei dati sul respiro di piante e alberi.

L'iniziativa prevede la piantumazione in Italia di 200 alberi in grado di assorbire, nella loro fase attiva, 95 kg di CO<sub>2</sub> all'anno caduno, per un totale di 19mila kg. In particolar modo, il nostro contributo all'iniziativa consiste nel destinare i ricavi che otteniamo dallo smaltimento dei desktop che conserviamo in magazzino alla piantumazione di nuovi alberi.

I benefici derivanti da tale iniziativa saranno sia ambientali, che sociali e di gestione, in particolare modo:

- I benefici ambientali consistono nel monitoraggio dell'impatto positivo (conversione dell'anidride carbonica) attraverso l'analisi degli indici vegetativi e dei valori biometrici delle piante, informazioni autenticate su blockchain sull'anidride carbonica compensata, monitoraggio continuo della crescita degli alberi e del loro stato, dati sulla qualità dell'aria in tempo reale, prevenzione dei dissesti idrologici, termoregolazione delle città e dell'intero pianeta, assorbimento dell'inquinamento acustico, governance dell'irrigazione delle piante basata su dati e approfondimenti.
- I benefici sociali consistono nell'educazione al rispetto dell'ambiente per preservare il pianeta e alla salute e sicurezza dei singoli e della collettività.
- I benefici di gestione consistono nell'ottenere dati pubblici che certificano l'operazione ambientale e gli investimenti, un piano di impegno pluriennale con dato notarizzato, coinvolgimento dei ruoli e delle funzioni aziendali in progetti sostenibili.

Grazie ai ricavi destinati all'iniziativa a seguito dello smaltimento dei nostri desktop in magazzino, nelle giornate di martedì 17 e mercoledì 18 dicembre 2022 noi di Assist Digital abbiamo consentito la messa a dimora di 100 alberi presso un Comune Italiano di Fara in Sabina, in provincia di Rieti.

## Appendice

### Nota Metodologica

Nel 2021 Assist Digital S.p.A. ha redatto il suo **primo Report di Sostenibilità** su base volontaria con l'obiettivo di comunicare in modo trasparente l'impegno aziendale verso uno sviluppo sostenibile e verso un modo di fare impresa rispettoso del contesto sociale, ambientale ed economico in cui la Società opera. Quest'anno l'Azienda rinnova il proprio impegno con l'obiettivo di fornire una rendicontazione sempre più completa, accurata e trasparente, che rispecchi gli sforzi concreti compiuti nella direzione dell'economia sostenibile e i traguardi raggiunti. Nel 2022 l'Azienda ha aggiornato il Report di sostenibilità con i risultati conseguiti nel corso dell'anno (dal 1° gennaio al 31 dicembre). Il documento contiene, quando disponibili, le performance degli indicatori relativi al triennio 2020-2022 in modo da fornire una panoramica dei trend nel corso degli anni.

Il perimetro preso in considerazione per la stesura del presente documento è Assist Digital S.p.A. avente sede legale in Milano, via Inganni Angelo 93, quindi tutti i dati rendicontati all'interno del presente Report di Sostenibilità fanno riferimento alle sole sedi italiane del Gruppo, salvo diversa indicazione. Si sottolinea che, il perimetro di rendicontazione 2021 prendeva in considerazione anche la Società Assist Beeweeb S.p.A.; dal 1° gennaio 2022 la Società è cessata ed è stata assorbita da Assist Digital S.p.A., e per tale ragione non è stata presa in considerazione nel perimetro di rendicontazione 2022.

Il documento, pubblicato con cadenza annuale, è stato redatto in conformità ai nuovi Standard GRI del 2021. In particolare, nel processo di redazione sono state prese in considerazione le informative dei "GRI 1- Principi Fondamentali 2021" e i criteri indicati nel "GRI 3 - Temi materiali 2021". Sono stati presi in considerazione gli impatti più significativi che le attività di Assist Digital producono sull'ambiente e sul contesto socioeconomico, e successivamente sono stati associati tali impatti ai temi materiali che li rappresentavano al meglio. L'individuazione degli impatti rilevanti e la raccolta dei dati ed informazioni per la loro rendicontazione, hanno previsto la collaborazione di diverse funzioni aziendali e il top management, con la coordinazione di un gruppo di lavoro, al fine di identificare e prioritizzare gli aspetti ambientali, economici e sociali rilevanti all'interno della presente rendicontazione.

Eventuali modifiche relative alle informazioni pubblicate nel precedente esercizio di reporting sono state opportunamente segnalate nel presente report.

Il presente documento è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Assist Digital in data 27/07/2023.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Report di Sostenibilità ci si può rivolgere a [contact@assistdigital.com](mailto:contact@assistdigital.com).

### I principi per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del Report

I principi utilizzati per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del presente Report sono i "Principi Fondamentali 2021" indicati dal GRI 1 (accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità). Assist Digital applica il principio precauzionale nella rendicontazione di tutte le sue attività.

### Il processo di rendicontazione, le metodologie di calcolo e fattori di conversione utilizzati

I contenuti di questo Report di Sostenibilità sono stati definiti dal gruppo di lavoro, sulla base dell'analisi di materialità. I dati quali-quantitativi di carattere sociale e ambientale sono stati raccolti, su base annuale, tramite apposite schede di raccolta dati e interviste con il coinvolgimento attivo delle funzioni di Assist Digital.

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione riportati nel presente Report, in aggiunta a quanto già indicato nel testo.

- L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato come rapporto tra il numero totale di incidenti registrabili (esclusi quelli in itinere) e il numero di ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.
- L'indice di frequenza degli infortuni gravi è calcolato come rapporto tra il numero totale di incidenti comportanti un numero di giorni di assenza superiore a 180 e il numero di ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.
- Le emissioni di GHG sono rendicontate secondo linee guida definite dai principali standard riconosciuti a livello internazionale, in particolare, si fa riferimento al *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard* sviluppato dal *World Resources Institute* (WRI) e dal *World Business Council on Sustainable Development* (WBCSD).

Con riferimento alle emissioni di GHG, il calcolo è stato effettuato tramite la seguente formula: dato di attività (kWh di energia elettrica acquistati, litri di diesel, litri di benzina) moltiplicato per il rispettivo fattore di emissione.

Come definito dagli standard di rendicontazione stabiliti dal *GHG Protocol*<sup>10</sup>, le emissioni di un'organizzazione si distinguono in tre categorie: emissioni Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

- Le emissioni **Scope 1** comprendono tutte le emissioni dirette dell'azienda, ovvero quelle che avvengono fisicamente all'interno del suo perimetro e derivanti, per esempio, dall'utilizzo di combustibili per il riscaldamento, per la produzione di energia, per l'uso di veicoli aziendali o utilizzati nei processi produttivi. Queste emissioni sono calcolate moltiplicando il quantitativo di combustibile utilizzato dall'azienda per uno specifico fattore di emissione, che consente di esprimere il consumo della risorsa energetica in tonnellate di CO<sub>2eq</sub> emesse.
- Le emissioni **Scope 2** comprendono le emissioni derivanti dall'acquisto di energia elettrica utilizzata nelle attività aziendali, e pertanto considerate "indirette". La produzione fisica di tali emissioni non è sotto il controllo diretto dell'azienda, in quanto avviene esternamente al suo perimetro; al tempo stesso però è l'azienda ad usufruire della risorsa, risultando indirettamente responsabile delle emissioni prodotte durante il processo di generazione dell'energia elettrica. A partire dallo stesso quantitativo di elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale, tali emissioni per convenzione vengono calcolate sfruttando due metodologie differenti, che prendono il nome, rispettivamente, di emissioni Scope 2 *location-based* ed emissioni Scope 2 *market-based*. L'approccio *location-based* calcola le emissioni di CO<sub>2eq</sub> sfruttando un fattore di emissione medio che tiene conto del mix energetico nazionale: più è consistente la quota parte di energie rinnovabili utilizzata da uno specifico Paese (Italia), più contenuto sarà il fattore di emissione associato. Le emissioni calcolate con il metodo *market-based* invece fanno riferimento ad accordi contrattuali stipulati con il distributore dell'energia elettrica: un'azienda infatti può richiedere la certificazione attestante che l'energia acquistata proviene da fonti rinnovabili, con certificati di garanzia d'origine (GO). Per questo motivo, le emissioni in tonnellate di CO<sub>2eq</sub> secondo questo metodo sono calcolate sfruttando due fattori di emissione

---

<sup>10</sup> Il Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) è un protocollo nato alla fine degli anni '90 ed impostosi come standard internazionale per la contabilizzazione dei gas serra, in considerazione della evoluzione delle politiche internazionali sul cambiamento climatico. Il GHG Protocol rappresenta un sistema di reporting rivolto alle organizzazioni di tutto il mondo che fornisce strumenti e metodologie di calcolo per misurare e quantificare le proprie emissioni di gas climalteranti.

differenti: la quota parte accompagnata da certificati d'origine, ovvero prodotta sfruttando energie rinnovabili, è moltiplicata per un fattore pari a zero. La restante parte è moltiplicata per un fattore denominato *residual mix*, che considera la provenienza dell'elettricità da fonti non rinnovabili.

- L'ultima categoria di emissioni che rientrano nell'inventario dei gas serra è identificata dalle emissioni **Scope 3**, che includono tutte le altre emissioni indirette, ovvero quelle associate alla catena del valore dell'azienda.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni GHG sono i seguenti:

- Emissioni Scope 1: i fattori di emissione per il diesel (in  $\text{kgCO}_{2\text{eq}}/\text{l}$ : 2,70 nel 2022, 2,512 nel 2021 e 2,55 nel 2020) e la benzina (in  $\text{kgCO}_{2\text{eq}}/\text{l}$ : 2,34 nel 2022, 2,193 nel 2021 e 2,17 nel 2020) sono tratti dal database DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs), annualmente aggiornato.
- Emissioni Scope 2: per il metodo di calcolo *Location Based* è stato utilizzato il fattore di emissione tratto da Confronti internazionali Terna (dati pari a 0,315  $\text{kg CO}_2/\text{kWh}$  per il 2020, il 2021 e il 2022); mentre per il metodo di calcolo *Market Based* è stato utilizzato il fattore di emissione tratto da *AIB – European Residual Mixes* (dati 2020 pari a 0,466  $\text{kg CO}_2/\text{kWh}$ , 2021 pari a 0,459  $\text{kg CO}_2/\text{kWh}$ , dati 2022 pari a 0,457).

Viceversa, di seguito si riportano i fattori di conversioni utilizzati:

- I fattori di conversione utilizzati per l'energia elettrica ( $\text{kWh-GJ}$ : 0,0036 per 2020, 2021 e 2022), la benzina ( $\text{GJ-l}$ : 0,0331 per il 2022, 0,0326 per il 2021 e 0,0323 per il 2020) ed il diesel ( $\text{GJ-l}$ : 0,0359 per il 2022 e il 2021 e 0,0358 per il 2020) sono tratti dal database DEFRA (*Department for Environment, Food and Rural Affairs*), annualmente aggiornato.

**GRI Content Index**

Statement of use	Assist Digital ha presentato una rendicontazione in conformità ai GRI Standards per il periodo 01.01.2022-31.12.2022
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	Non applicable

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
General Disclosure					
GRI 2: General Disclosures	2-1 Dettagli organizzativi	2.1 La nostra storia 2.2 Assist Digital oggi 2.2.1 La nostra struttura societaria			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica			
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica			
	2-5 Assurance esterna	Il presente Report non è soggetto ad assurance esterna			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	2.3.1 La nostra passione per l'innovazione 2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti			
	2-7 Dipendenti	3 Le persone: il nostro DNA			
	2-8 Lavoratori non dipendenti	3 Le persone: il nostro DNA			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2.2 Il nostro modello di Governance			
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2.2 Il nostro modello di Governance			
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2.2 Il nostro modello di Governance			
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.2.1 I nostri temi materiali			
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.2.1 I nostri temi materiali			
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica			
	2-15 Conflitti d'interesse	Come disciplinato all'interno del Codice Etico, tutti i destinatari dello stesso sono tenuti ad evitare ogni attività o situazione di interesse personale che costituisca o possa costituire, anche solo potenzialmente, un conflitto tra gli interessi propri e quelli dell'organizzazione e, in ogni caso, dovranno conformarsi alle specifiche procedure adottate			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
		dall'azienda in materia.			
	2-16 Comunicazione delle criticità	La società si è dotata di un Organismo di Vigilanza. Nel corso del 2022 non sono emerse criticità.			
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Si ritiene che i membri del CdA siano dotati di sufficienti competenze sui temi della sostenibilità.			
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Nel 2022 non è stata adottata alcuna procedura volta a valutare le performance del più alto organo di governo di Assist Digital nella gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.			
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	La società non ha adottato una procedura per la determinazione delle retribuzioni. Per i membri del CdA è prevista una parte retribuzione variabile, determinata dall'Amministratore Delegato.			
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione				

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	1.4 Il valore economico generato e distribuito			
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	1 Il nostro percorso verso un futuro sostenibile  1.1 Le nostre priorità e i nostri impegni: il Piano di Sostenibilità			
	2-23 Impegno in termini di policy	Gli impegni assunti da Assist Digital per una condotta responsabile sono racchiusi in più policy. Tali policy vengono comunicate e divulgate internamente tra la popolazione aziendale, svolgendo adeguata informazione e formazione sulle stesse. Tutte le policy relative alla condotta d'impresa responsabile adottate da Assist Digital vengono approvate dall'Amministratore Delegato della Società e vengono stipulate applicando il			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
		principio di precauzione.			
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti – Customer privacy  2.2 Assist Digital oggi – Le emissioni GHG  3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	1.2.1 I nostri temi materiali			
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2.2 Il nostro modello di Governance - Il Codice Etico e i nostri valori fondamentali			
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Nel corso del biennio non si sono verificati casi di corruzione o non conformità a leggi e regolamenti.			
	2-28 Appartenenza ad associazioni	La Società ha aderito all'associazione Assocontact, la cui Vice Presidenza è presieduta dal General Manager della Società.			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.3 I nostri portatori di interessi			
	2-30 Contratti collettivi	La totalità dei dipendenti di Assist Digital è coperta da contrattazione collettiva.			
<b>Temi materiali</b>					
GRI 3: Material Topics	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
	3-2 Elenco di temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
<b>Performance economiche</b>					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	1.4 Il valore economico generato e distribuito			
<b>Anticorruzione</b>					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2.2 Il nostro modello di Governance			
<b>Imposte</b>					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 207: Imposte 2019	207-1 Approccio alla fiscalità	2.2.2 Il nostro modello di Governance			
<b>Energia</b>					

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
Acqua e scarichi idrici					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
	303-3 Prelievo idrico	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
Emissioni					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
Rifiuti					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	4.2 Limitiamo l'impatto dei nostri <i>device</i>			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
	306-2 Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti	4. La tutela del nostro pianeta  4.2 Limitiamo l'impatto dei nostri <i>device</i>			
	306-3 Rifiuti generati	4.2 Limitiamo l'impatto dei nostri <i>device</i>			
Occupazione					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 401 Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	3 Le persone: il nostro DNA			
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	3.2 Promuoviamo il benessere delle nostre persone			
Salute e sicurezza sul lavoro					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.3 Investiamo nel futuro e nel talento			
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
	403-9 Infortuni sul lavoro	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
<b>Formazione e istruzione</b>					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	3.3 Investiamo nel futuro e nel talento			
<b>Diversità e pari opportunità</b>					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	4.3 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
<b>Non discriminazione</b>					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel corso del 2022 non si sono verificati episodi di discriminazione.			
<b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>					

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
Lavoro minorile					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
Lavoro forzato o obbligatorio					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
Privacy dei clienti					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel corso del 2022 non si sono verificati episodi di violazione della privacy dei clienti.			