

 AMMINISTRATORE UNICO DIRETTORE OPERATIVO	Linee guida per il bilancio di sostenibilità	AU/DO 001/2017	
	rendicontazione socio-ambientale	rev. 0 16 gennaio 2017	Coperta Il doc. è di n. 20 pagine.

Linee guida per la redazione del bilancio di sostenibilità.

Monitoraggio coerenza, evoluzione e rendicontazione delle azioni, processi e strategie di 3g SpA in merito alla sostenibilità ambientale.

Verificabilità ed attendibilità degli strumenti atti a favorire la trasparenza ed il dialogo con gli stakeholder.

R

REV. NR.	DATA	CAUSALE	PAGINE MODIFICATE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
Base	16 gennaio 2016	Emissione	-----	Direttore Operativo	AMMINISTRATORE
1 (uno)	11 ottobre 2019	Revisione	5 (cinque)	Direttore Operativo	AMMINISTRATORE

Presentazione.

Le motivazioni del documento ed il processo.

3g spa ha sempre prestato la massima attenzione ai fattori connessi alla sostenibilità socio ambientale della sua attività inserendo fin dall'inizio dell'esercizio i principi relativi e le previsioni nel suo Modello Organizzativo (EX D.LGS. 231/2001), nel suo Codice Etico, nel documento di Valutazione dei Rischi (dalla legge 626 del 1994 al D. Lgs. 81 del 9 aprile 2008 e al D. Lgs. 106 del 3 agosto 2009), e in vari Ordini di Servizio che disciplinavano gli svariati settori di competenza.

La redazione di questo documento prende spunto dalle linee guida internazionali e/o nazionali e recepisce sia l'opportunità di implementare la previsione legislativa al fine di prestare la corretta attenzione alla verificabilità ed attendibilità degli strumenti e, attraverso la riunione in un documento organico, favorire la trasparenza ed il dialogo con gli stakeholder completando, in tal modo, le previsioni di massima contenute nel codice etico;

In particolare, per quanto riguarda l'aspetto sociale della sostenibilità, si fa riferimento alle linee guida del Gruppo Bilancio Sociale (GBS).

Il contenuto del documento definito dalle presenti linee guida

Il documento dovrà indicare e definire le tematiche della sostenibilità in quattro capitoli basilari:

- Nel primo descrivendo la 3g e la sua storia, gli obiettivi dell'impresa e di come essa si colloca nel contesto economico e sociale in cui opera;
- Nel secondo rappresentando la Governance dell'impresa, la sua mission e le modalità organizzative (Modello Organizzativo, sistemi di gestione, codice etico etc.);
- Il terzo mediante l'Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder, la definizione di quali sono e come sono stati individuati;
- Il quarto capitolo sarà attinente alle Performance di sostenibilità nelle componenti economiche (fatturato, investimenti in innovazione, ricerca e sviluppo, ambiente etc.), sociali (personale, clienti, fornitori, comunità, pubblica amministrazione) ed ambientali (risorse, impatti e misure di riduzione degli impatti).

In queste linee sono definiti gli indicatori sostanziali da inserire. Eventuali omissioni sono possibili dandone un'adeguata motivazione; ad esempio quelli sulle ionizzanti e/o emissioni in atmosfera che non sono applicabili / significative per noi.

Per ogni capitolo vengono proposti degli indicatori. Alcuni (definiti di primo grado) molto semplici per un approccio iniziale, altri di secondo grado decisamente completi, e, nel terzo grado, estremamente avanzati. Il target è di utilizzare tutti gli indicatori fino a quelli di terzo grado. La graduazione, però, permette di avviare la rendicontazione in maniera semplice e graduale, di capire quali aspetti occorre approfondire e migliorare ed esalta la funzione del bilancio di sostenibilità come strumento di gestione evitando forzature formali che pregiudicherebbero la sua leggibilità e trasparenza.

Anche se apparentemente meno "puntuale" delle linee internazionali questo approccio permette di verificare i vantaggi e l'utilità di questo strumento per poi arrivare a farne un utilizzo in termini strategici ed evitare una concezione della responsabilità sociale d'impresa come auto-promozione o come solo veicolo di comunicazione.



Se nel corso di questo processo si decidesse di passare all'utilizzo delle linee guida internazionali GRI, non si incontrerà nessuna difficoltà perché molti degli indicatori di queste linee guida sono gli stessi oppure sono rielaborazioni di quelli GRI.

I vantaggi della responsabilità sociale

Queste linee guida per essere uno strumento valido dovranno non solo essere correttamente applicate ma trovare anche validi interlocutori con cui interagire durante la loro applicazione.

Il ruolo degli stakeholder è infatti fondamentale per consentire che la rendicontazione socio-ambientale diventi un efficace mezzo per sviluppare un processo di miglioramento virtuoso che parte dal dialogo e dallo scambio con gli attori esterni.

Comunque, però, come effetto indiretto, è prevedibile che il processo di rendicontazione possa determinare dei plus sulla innovazione di processo; è dimostrato che molte innovazioni gestionali nascono dal dialogo e dal confronto tra i dipendenti di un'impresa (ed in questo il nostro processo "QUAT" è all'avanguardia), e tra l'impresa e gli stakeholder esterni.

Oltre a questi benefici, che si manifestano in un periodo medio-lungo, andrà verificato se è possibile accedere a benefici immediati eventualmente disponibili - ad esempio contributi per le consulenze finalizzate all'acquisizione delle certificazioni e dei bilanci di sostenibilità ed incrementi del punteggio tecnico nelle gare;

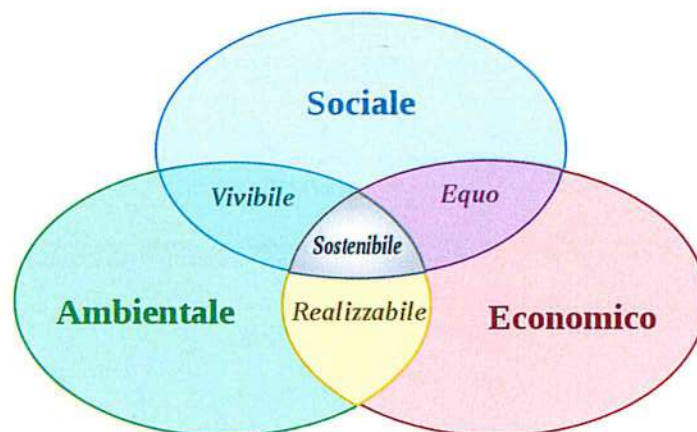
Un obiettivo potrebbe essere la certificazione secondo lo standard SA8000 che prevede uno sconto IRAP e verificare se è possibile richiedere i benefici INAIL (modello OT24, riduzione del tasso di tariffa medio) a seguito dell'introduzione di strumenti di responsabilità sociale con impatto sulla prevenzione della SSL.

L'attenzione ai requisiti di salute e sicurezza presentata da queste linee guida, deriva proprio dalla volontà, condivisa con INAIL, di avere uno strumento valido e utilizzabile ai fini dell'accesso a questi benefici.

In teoria sono molti gli ambiti su cui lavorare per accrescere i vantaggi delle imprese responsabili, a cominciare dalla messa in pratica della semplificazione amministrativa, senza dimenticare gli effetti ancora più importanti che possono venire dal mercato, ma oggettivamente bisogna riconoscere che le complicazioni burocratiche, le tempistiche attive ed il persistere della crisi rendono aleatorie tali opportunità ma questo non deve renderci meno determinati nel persistere nella attuazione dei principi di sostenibilità che sono "valori" irrinunciabili di 3g spa e nella ricerca di più efficaci strumenti.

Nella figura successiva si riporta in grafica il concetto di sostenibilità di interesse generalmente condiviso dalla comunità.





Parte Prima

SCOPO DELLE LINEE GUIDA

Le presenti Linee Guida perseguono l'obiettivo di fornire uno strumento da seguire per gestire e comunicare all'esterno la Responsabilità Sociale d'Impresa (di seguito anche RSI) con un metodo condiviso e proceduralmente definito e hanno l'obiettivo di diffondere la cultura della trasparenza e favorire la costruzione di un dialogo permanente tra l'impresa 3g spa, il territorio ed i portatori di interesse (stakeholder).

Lo strumento, redatto su base volontaria, rappresenta un elemento fondamentale del sistema di gestione aziendale, mediante il quale si fornisce una rappresentazione della governance di 3g spa e dei suoi sistemi di gestione.

E' strumento di comunicazione del processo di gestione della Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI), fornisce la rappresentazione dei valori, delle strategie e dello scambio qualitativo e quantitativo con i principali stakeholder e con il contesto territoriale. È inoltre strumento di gestione delle variabili aziendali e dei rischi ad esse correlati, utilizzato per monitorare le performance di sostenibilità dell'impresa in una visione complessiva che comprende gli aspetti ambientali insieme a quelli economico-finanziari nonché le relazioni di scambio sociale con il territorio di interesse e gli stakeholder di riferimento.

Le funzioni basilari del bilancio di sostenibilità si estrinsecano quindi nell'essere:

- elemento fondamentale del sistema di gestione della RSI;
- strumento per comunicare i propri comportamenti socialmente responsabili;

STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il documento per l'adozione del sistema di reporting della sostenibilità si articola:

- Linee Guida
- Manuale Operativo.

Il *Manuale Operativo*, è lo strumento da utilizzare per sviluppare un sistema interno di gestione responsabile e strutturare un processo di rendicontazione che consenta di gestire, monitorare e misurare le performance di sostenibilità raggiunte dalla 3g spa. In particolare sono indicate le modalità di realizzazione del BS (bilancio di sostenibilità) ed il processo di inserimento nel sistema di rendicontazione dell'impresa.

I VALORI E I PRINCIPI DI RSI



La Responsabilità Sociale delle Imprese (RSI) si manifesta attraverso un approccio gestionale orientato al raggiungimento di obiettivi condivisi con gli stakeholder di riferimento e che tiene in considerazione l'impatto dell'operato dell'impresa all'interno del contesto socio-ambientale di cui fa parte.

Gli elementi distintivi che caratterizzano il concetto di RSI sono:

- L'adozione di un comportamento socialmente responsabile al di là delle prescrizioni legali e l'assunzione volontaria di tale impegno coerentemente alla strategia di sviluppo definita nel medio/lungo periodo;
- La concezione di sviluppo sostenibile con cui 3g spa tiene conto degli effetti economici, sociali ed ambientali derivanti dal suo operato;
- L'assunzione della volontarietà implica la decisione di evitare l'autoreferenzialità e discrezionalità dei comportamenti.

RESPONSABILITÀ SOCIO-AMBIENTALE E TERRITORIO

I rapporti, le interazioni e il contesto territoriale sono elementi essenziali per comprendere le scelte adottate dalla 3g in ambito sociale, considerando la complessità delle relazioni che legano l'impresa al suo territorio in una logica di fiducia e reciprocità.

3g è fortemente legata alla comunità locale ed ai relativi stakeholder (popolazione residente, pubblica amministrazione, fornitori locali, etc.) come pure ai suoi Clienti storici in un rapporto di stretta interdipendenza: da un lato fornisce occupazione, salari, prestazioni di alta qualità, dall'altro le sue sorti dipendono anche dalla stabilità e prosperità delle comunità in cui opera e dalla vision dei clienti.

Le variabili da gestire, anche sulla spinta delle pressioni della platea degli stakeholder, includono i temi della qualità dei prodotti e dei processi, della sicurezza sul lavoro e, più in generale, della tutela dei diritti umani, del rispetto dell'ambiente, dell'uso efficiente delle risorse naturali. Questa prospettiva impegna "responsabilmente" 3g spa lungo l'intera catena del valore, intesa come insieme delle attività svolte dall'azienda e dagli altri componenti della filiera produttiva per progettare, produrre, vendere e promuovere i prodotti/servizi, concetto che esemplifica il rapporto tra cliente e fornitore interno ed esterno all'impresa nei processi di creazione del valore.

L'azienda 3g spa è storicamente impegnata a:

- creare ed accrescere i livelli occupazionali nelle aree in cui è presente reinvestendo da sempre la totalità degli utili nell'azienda stessa;
- creare e mantenere un elevato capitale reputazionale;
- sviluppare una forte coesione con i portatori di interesse (stakeholder);
- creare un ambiente di lavoro migliore, più sicuro e più motivante;
- migliorare l'efficienza della gestione aziendale;

Sulla base di questa vision sono stati individuati i principi di comportamento etico attinenti al territorio, al capitale umano e sociale che hanno portato alla realizzazione di un modello organizzativo che coniughi gli obiettivi di competitività con i temi della RSI e dello sviluppo sostenibile mirante al raggiungimento di una piena consapevolezza del ruolo che l'impresa riveste nel contesto socio-ambientale in cui opera.

Lo sviluppo di una visione strategica della gestione d'impresa e di un piano che identifichi le azioni future, attraverso opportune politiche e specifiche attività, sono elementi essenziali per fare della nostra RSI uno strumento per gestire ogni ambito dell'impresa.

All'interno del modello gestionale, è stato fondamentale definire, in un codice etico o di condotta, i valori e i principi di comportamento dell'impresa. Il nostro codice etico è da sempre uno strumento di governance delle relazioni che rappresenta il riferimento in base al quale valutare i comportamenti e le scelte dell'impresa verso i propri stakeholder. Il codice etico formalizza le regole non scritte di "sana e corretta gestione" e pone pertanto le premesse generali per l'attuazione di strategie coerenti con i nostri principi etici.

Centrale è stato, da sempre, il concetto di territorio e di legame tra 3g spa e lo stesso, concretizzato in comportamenti corretti e sani, socialmente responsabili, atti a creare valore. Soprattutto nei territori di Sulmona e Campobasso riteniamo di aver contribuito in termini di crescita economico-sociale.

Purtroppo i territori in cui 3g spa opera – per le difficoltà infrastrutturali ed ambientali delle stesse - non sono sempre in grado di fornire alle imprese risorse, competenze e conoscenze specializzate a supporto e formazione professionale di qualità. L'esperienza formativa è comunque risultata importante nel perseguimento di obiettivi di sviluppo socialmente responsabili e si pone al centro delle scelte che la 3g spa intende intraprendere in questo percorso anche in raccordo con il welfare locale e con lo sviluppo del "capitale umano". Altrettanto premiante risulta essere la qualificazione dei servizi, la creazione di sistemi di connessione a rete per l'innovazione e, più in generale, l'introduzione di modelli di partecipazione e di condivisione delle scelte.

La responsabilità sociale di 3g ha costantemente privilegiato la gestione strategica dei rischi interni ed esterni mediante l'adozione di strumenti e comportamenti volti a migliorare la gestione dei rischi d'impresa tra i quali, ad esempio, quelli ambientali e di salute e sicurezza.

La RSI rappresenta un mezzo per gestire la qualità poiché fornisce indicatori atti a misurare l'impatto sociale ed ambientale, in questo 3g è all'avanguardia ed è nostra intenzione valorizzarla al massimo.

Tra gli strumenti di RSI - ad esempio - 3g spa ha adottato fin dall'inizio modelli di gestione ai sensi del D. Lgs. 231/2001, così come, nella stessa ottica di RSI, ha approcciato alla prevenzione del rischio applicando le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 e prevedendo di raggiungere gli obiettivi di cui al comma 5 dell'art. 11, ovvero la possibilità di accedere a contributi INAIL a fronte "di progetti volti a sperimentare soluzioni innovative e strumenti di natura organizzativa e gestionale ispirati ai principi di responsabilità sociale delle imprese".

Considerato che è sempre possibile ottenere le stesse prestazioni ma con un minor impatto sociale, economico e ambientale 3g spa è intenzionata ad ottenere la certificazione ISO 20121 al cui standard si è sempre ispirata, al fine di poter meglio:

- identificare la modalità per migliorare la pianificazione e la realizzazione di eventi sostenibili;
- raggiungere livelli di efficienza e prestazioni propri delle migliori prassi operative;
- pervenire ad una ancor più puntuale definizione dei ruoli e delle responsabilità per il personale, gli appaltatori e i fornitori;
- verificare se esistono margini per ulteriori riduzione dei costi con una migliore gestione dell'energia e dei rifiuti
- pervenire ad una maggior integrazione con ISO 9001 e ISO 14001.

LINEE GUIDA E STANDARD DI RIFERIMENTO

La definizione delle presenti Linee Guida prendendo a riferimento i principali standard, linee-guida ed iniziative esistenti nel campo della rendicontazione socio-ambientale in modo da individuare le pratiche più adatte ad essere applicate alla realtà della 3g spa con l'obiettivo di fornire dei riferimenti cui uniformare le pratiche di rendicontazione socio-ambientale, al fine di garantire l'omogeneità e il rispetto di requisiti minimi di validità dei bilanci di sostenibilità.



Il quadro di riferimento posto alla base dell'elaborazione delle Linee Guida è rappresentato dai principali modelli di riferimento per la realizzazione di un sistema di rendicontazione socio-ambientale "Social Accountability", tra cui principalmente lo standard di rendicontazione proposto dal "Global Reporting Initiative" ("GRI"), e finalizzata a creare un sistema di "Sustainability reporting".

In allegato si riporta, ai fini di una più ampia comparazione, una tabella di raffronto degli indicatori elaborati nelle presenti Linee Guida con quelli previsti dal GRI.

FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

I PRINCIPI ALLA BASE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

La rendicontazione e comunicazione di 3g spa delle proprie performance sociali e ambientali all'interno di un Bilancio di Sostenibilità prevede il rispetto dei seguenti principi di base:

- descrivere il legame dell'impresa con il territorio, il valore creato, i rapporti con gli enti e le istituzioni locali;
- prestare attenzione a tutte le categorie di stakeholder interni ed esterni e inclusione delle loro aspettative. Rilevare le loro aspettative e la loro soddisfazione sono elementi fondamentali per il successo dell'impresa, per questo il BS deve essere lo strumento per il loro monitoraggio, la loro misurazione e il loro soddisfacimento;
- assicurare significatività e completezza delle tematiche trattate: la 3gspa opera e si confronta con un contesto economico sia territoriale che macroeconomico dal quale possono derivare una varietà di tematiche, tra le quali l'impresa deve individuare le più rilevanti;
- essere trasparente nella comunicazione con una rappresentazione sia delle performance positive che negative raggiunte, comparabilità, chiarezza e affidabilità;
- ricercare un miglioramento continuo. Un esempio è aver assicurato – in un settore commerciale affetto da una perdurante e grave crisi - la continuità aziendale, intesa come prosecuzione della vita aziendale mediante legata la sua costante evoluzione e alla definizione di obiettivi chiari e misurabili.

RESPONSABILITÀ, RENDICONTAZIONE E BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

L'approccio teorico della RSI parte dal presupposto che 3g spa è responsabile degli effetti che la propria azione produce nei confronti dei suoi stakeholder. 3g spa ritiene, ed ha sempre ritenuto, doveroso portare a conoscenza di coloro che hanno un potenziale interesse le negatività e le positività riscontrate nel sistema gestionale può generare nuovo valore per l'impresa.

La rendicontazione socio-ambientale deve rispondere alle esigenze conoscitive dei diversi interlocutori, siano essi singole persone, imprese, associazioni, istituzioni pubbliche o private, consentendo loro di comprendere e valutare gli effetti prodotti dalle attività dell'impresa.

Il BS deve essere considerato il principale tra gli strumenti di rendicontazione socio-ambientale a disposizione, in quanto finalizzato a dar conto del complesso delle attività dell'impresa e a rappresentare il rapporto tra visione, obiettivi, risorse e risultati nel quadro unitario del sistema di gestione della responsabilità socio-ambientale d'impresa.

DEFINIZIONE DI BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



Il bilancio di sostenibilità è uno strumento di comunicazione per l'impresa in quanto si pone come obiettivo primario la corretta rappresentazione dei valori, delle strategie e dello scambio qualitativo e quantitativo con i principali stakeholder e degli effetti che l'attività dell'impresa produce sull'ambiente e sulla collettività. È inoltre uno strumento di gestione utilizzato per monitorare le performance di sostenibilità dell'impresa e per fissare gli obiettivi di miglioramento, definiti anche attraverso l'ascolto delle esigenze degli stakeholder.

3g spa, pertanto, è attenta e disponibile ad ascoltare i propri interlocutori e orientare i processi decisionali in ragione delle loro aspettative legittime, in un progressivo processo di coinvolgimento partecipativo e responsabile anche nell'ottica delle previsioni normative che hanno incluso alcune tematiche nell'informativa di bilancio secondo il codice civile (vedi D.Lgs. 32/2007).

Il BS è l'esito di un processo con il quale rendere conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da rendicontare all'esterno come l'impresa interpreta e realizza la sua missione istituzionale ed il suo mandato.

Rispetto al bilancio tradizionale, il BS ha una portata informativa allargata e deve dunque rendere trasparenti e comprensibili le priorità e gli obiettivi dell'impresa, gli interventi realizzati e programmati ed i risultati raggiunti.

Deve essere realizzato con cadenza periodica, preferibilmente annuale, sia per poter confrontare ciclicamente gli obiettivi programmati con i risultati raggiunti, sia per favorire la definizione di nuovi obiettivi e impegni dell'impresa.

OGGETTO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Il bilancio di sostenibilità deve rappresentare:

- il rendimento, le scelte e gli obiettivi definiti dall'impresa nel corso dell'esercizio di riferimento;
- la struttura di governance adottata;
- la realizzazione di piani, programmi e progetti;
- il coinvolgimento degli stakeholder di riferimento;
- la rappresentazione delle performance raggiunte nelle diverse aree di competenza relative alla sfera economica, sociale ed ambientale;

Il BS deve rendere conto non solo di ciò che è stato direttamente fatto dall'impresa, ma anche degli effetti che la stessa ha prodotto sulla propria sfera d'influenza, vale a dire l'insieme dei soggetti pubblici e privati che concorrono alla realizzazione degli obiettivi dell'impresa.

DESTINATARI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Il BS è rivolto a tutti quei soggetti, pubblici e privati, che, direttamente o indirettamente, sono interlocutori dell'impresa, che sono interessati alla sua azione o che comunque ricadono nella sfera di azione e di interesse.

MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA

La redazione del BS secondo le *Linee Guida*, prevede un set di indicatori di riferimento per le diverse aree di rendicontazione con **tre gradi di applicazione**, secondo un approccio progressivo che ne riflette il livello di adozione dei concetti e dei temi di responsabilità socio-ambientale da parte delle imprese.

Al fine di consentire l'approccio graduale alla rendicontazione socio-ambientale, gli indicatori richiesti dalle Linee Guida sono suddivisi in tre livelli. Partendo dalla rendicontazione di indicatori ritenuti "chiave" in materia di sostenibilità, si possono utilizzare progressivamente i tre livelli previsti dal sistema.

Grado 1: contiene gli indicatori fondamentali a cui si può aderire inizialmente per un primo approccio formale alla responsabilità socio-ambientale.

R

Grado 2: comprende un set di indicatori addizionali che si aggiungono ai principi fondamentali da ricomprendere nel BS .

Grado 3: indica la completa aderenza alle Linee Guida, in termini di completezza degli indicatori rendicontati, di introduzione di una contabilità socio-ambientale e di coinvolgimento degli stakeholder.

Nella rendicontazione 3g spa esplicherà nel BS il livello a cui ritiene opportuno attestarsi.

Come indicazione di massima si invita ad utilizzare il grado 3 fin dall'inizio (motivando l'eventuale utilizzo di un grado inferiore) ma entro il terzo anno il grado 3 sarà necessariamente norma obbligatoria.

SECONDA PARTE

I CONTENUTI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

INTRODUZIONE

Nel BS occorre in primo luogo esplicitare in premessa i principi di rendicontazione a cui si è attenuto il processo di redazione, nonché il livello di aderenza a cui ci si è attestati nella applicazione delle Linee Guida e definire il contesto di riferimento dell'impresa. In tale ambito occorre descrivere il ruolo di 3g spa nel contesto economico e nel settore in cui opera, fornendo informazioni sulla situazione socio-ambientale ed economica.

Il BS, dopo le informazioni di carattere generale, prevede la rendicontazione di una serie di dati ed informazioni, di carattere qualitativo e quantitativo mediante l'utilizzo di un set di indicatori di Riferimento che risponde all'obiettivo.

Capitolo 1. IDENTITÀ DELL'IMPRESA

3g è conscia che trasmette identità e valori in primo luogo attraverso i propri dipendenti e la percezione che il mercato matura nei suoi confronti.

La parte del BS riservata all'identità dell'impresa farà riferimento a quell'insieme di condizioni che si riflettono sul suo modo di essere, dalla scelta degli obiettivi, al modo di realizzarli, al rapporto con gli stakeholder con l'obiettivo di descrivere l'impresa, chiarendo quali sono i principi alla base delle scelte strategiche e dei comportamenti quotidiani, la vision e la mission di 3g spa, le linee strategico-programmatiche, le aree di intervento prioritario, la definizione della struttura di governance dell'impresa.

Il capitolo dedicato all'identità dell'impresa sarà articolato nelle seguenti sezioni:

- percorso storico e contesto attuale, con riferimento alla realtà settoriale;
- orientamento valoriale (valori e missione);
- disegno strategico;
- descrizione dei progetti di particolare rilevanza, illustrazione dei piani di sviluppo futuro e degli interventi rilevanti in esso individuati, loro ricaduta sociale sul territorio e valutati secondo il loro impatto ambientale ed economico.

❖ INDICATORI

Livello 1, 2 e 3.



Missione aziendale, valori, codice etico, codici di condotta e principi perseguiti nella gestione d'impresa

GOVERNANCE

La governance oltre che aspetto di primario interesse dei soci/azionisti, interessa anche gli altri stakeholder nel momento in cui costituisce una via attraverso la quale le loro istanze vengono tenute in considerazione nelle decisioni imprenditoriali. Infatti, sempre più spesso il concetto di responsabilità socio-ambientale è assimilato all'idea di sistema di governo aperto e di ampliamento del soggetto economico aziendale.

All'interno delle strategie d'impresa rende evidente la valutazione del processo decisionale con riferimento alle tematiche di RSI, in merito all'attribuzione dei compiti e delle responsabilità all'interno di tale processo ed al contributo apportato da ciascuna funzione aziendale.

In questo capitolo verrà pertanto descritto sia il modello di governance adottato per gestire la responsabilità socio-ambientale, che le politiche di sostenibilità ed i processi decisionali.

Saranno quindi elencati:

- i principali organi dell'impresa, direzione, collegio sindacale, principi di comportamento;
- organigramma ed aree di operatività;

e saranno individuati attraverso la mappatura gli aspetti più importanti dello sviluppo sostenibile, utilizzando una matrice di significatività che riporta lungo le due dimensioni le aspettative e le priorità degli stakeholder, da un lato, e gli impatti che tali aspetti hanno sull'impresa, dall'altro.

❖ INDICATORI

Grado 1

Assetto societario e sistema di governo d'impresa

- *Forma giuridica societaria con quote dei soci*
- *Organigramma*
- *Organi di controllo societario*
- *Organi di governo societario*

Grado 2

Sistema di valutazione dei rischi d'impresa ed indicazione degli strumenti di controllo utilizzati.

Grado 3

Modello di organizzazione gestione e controllo adottato in conformità al d.lgs 231, con indicazione dell'attività svolta dall'Organismo di Vigilanza e delle eventuali segnalazioni pervenute.

E' questo il livello – fin d'ora - con cui si relazionerà la 3g spa.

IDENTIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Al fine di instaurare un dialogo costruttivo con gli stakeholder, 3g spa dovrà, innanzitutto, identificarli, per poi esplicitare nel bilancio in che modo ha risposto alle loro ragionevoli aspettative ed istanze.

Volendo dare una definizione, possiamo dire che gli stakeholder sono quelle entità o persone che si prevede siano o saranno interessate e/o coinvolte in modo significativo dalle attività, dai prodotti e/o dai servizi dell'impresa e/o le cui azioni potrebbero influenzare la capacità dell'impresa di implementare le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi. Tale definizione comprende le entità o le persone i cui diritti ai sensi della legge o delle convenzioni internazionali attribuiscono loro delle legittime aspettative nei confronti dell'impresa.

Gli stakeholder possono comprendere sia coloro che “investono” nell’impresa (ad esempio, dipendenti, azionisti, fornitori) sia coloro che sono parte esterna all’organizzazione (ad esempio, la comunità locale).

In questa parte del bilancio sono da sviluppare le seguenti tematiche:

- **Mappatura:** rappresenta l’insieme degli interlocutori di riferimento nei confronti dei quali l’impresa ha lavorato e sta lavorando per mantenere credibilità e accrescere la reputazione, presupposti indispensabili per il raggiungimento del più elevato livello di risposta alla domanda del mercato. Inoltre, attraverso commenti esplicativi, eventualmente integrati da dati e tabelle, è possibile mostrare quale è il ruolo dei diversi soggetti nel collaborare alla creazione di reti che favoriscono il confronto e la capacità di “fare sistema”.

- **Rilevazione aspettative stakeholder:** recepisce il parere degli interlocutori che sono chiamati ad esprimersi sulla qualità del documento e sulla gestione descritta, valutando la capacità del BS di rappresentare sia aree di gestione eccellente sia aree di miglioramento, nell’ottica di un confronto costruttivo.

Con la rilevazione si intende quindi aumentare il grado di partecipazione degli interlocutori, attraverso un processo di confronto che prevede il coinvolgimento progressivo degli stakeholder.

❖ INDICATORI

Grado 1

Mappatura degli stakeholder coinvolti nell’attività d’impresa.

Grado 2

Descrizione delle modalità di coinvolgimento (metodo dei questionari, panel, focus group, workshop) dei gruppi di stakeholder selezionati, nonché le argomentazioni e/o le criticità emerse. Descrizione dei piani delle attività volte a rispondere alle legittime aspettative emerse dal coinvolgimento

Grado 3

Descrizione degli interventi pianificati, volti al coinvolgimento ed alla rilevazione delle aspettative degli stakeholder.

PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ

La misurazione delle performance viene rappresentata da una serie di indicatori di tipo qualitativo e quantitativo che, corredati dalle opportune note di commento, costituiscono l’ambito informativo di riferimento.

Nella rappresentazione degli indicatori, in particolare quelli di carattere quantitativo, occorre riportare i dati storici relativi al medesimo indicatore riguardanti i due esercizi antecedenti a quello di riferimento.

La rappresentazione dei dati storici permette di effettuare analisi circa il trend seguito dall’indicatore e di esplicitare attraverso le note di commento le motivazioni sottostanti all’andamento dei dati.

Al fine di rendere il BS esplicativo e di immediata comprensione, è utile supportare le informazioni rappresentate con grafici e tabelle.

Gli ambiti di rendicontazione con riferimento alle performance di sostenibilità, suddivise sulla base delle macro-aree di riferimento sono:

- Performance economica
- Performance sociale
- Performance ambientale

a. Performance Economica



La finalità dell'informazione è portare a conoscenza degli stakeholder i risultati gestionali tramite gli indicatori di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

Tale rappresentazione esprime la sostenibilità attraverso la rendicontazione di un insieme di indicatori significativi della gestione economica, che collegando il bilancio di sostenibilità al bilancio d'esercizio individuano la loro ripartizione tra i principali portatori di interesse dell'impresa.

In tale ambito vanno fornite le seguenti informazioni:

- conto economico con dati storici comparativi e commento esplicativo;
- stato patrimoniale con dati storici comparativi e commento esplicativo e prospetto informativo sul patrimonio;
- informazioni gestionali di rilievo, quali gli investimenti realizzati;
- prospetto di determinazione e distribuzione del valore aggiunto, con dati storici comparativi, inteso come evidenza della ricaduta di valore prodotto dall'impresa sul territorio di riferimento, sotto forma di remunerazione al personale dipendente e di compensi a eventuali collaboratori esterni, nonché sotto forma di corrispettivi verso gli altri interlocutori significativi (es. fornitori, pubblica amministrazione, finanziatori, etc.).

❖ INDICATORI

Grado 1

Valore economico direttamente generato e distribuito al territorio di appartenenza, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori ed Enti locali,

Grado 2

Investimenti realizzati in materia di:

- *Risorse Umane (es. salute e sicurezza, formazione, etc..)*
- *Ambiente*
- *Ricerca e sviluppo*

Grado 3

Investimenti realizzati in materia di innovazione di processo e/o di prodotto (es. nuove tecnologie, riduzione dei consumi energetici, etc..)

E' questo il livello – fin d'ora - con cui si relazionerà la 3g spa.

b. Performance Sociale

La dimensione sociale della sostenibilità riflette gli impatti dell'impresa sui sistemi sociali in cui opera e la rendicontazione qualitativa e quantitativa delle relazioni di scambio con i principali stakeholder (es. dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori di beni e servizi, pubblica amministrazione, comunità locale, etc.) ha il fine di illustrare le performance raggiunte dalla 3g spa nei confronti delle diverse categorie di stakeholder e fornire le informazioni richieste per la rendicontazione sociale al fine di rappresentare un quadro chiaro ed esaustivo.

Nel rendicontare le politiche e le performance sociali, gli indicatori sono suddivisi nelle categorie di seguito riportate:

- Dipendenti

In questa sezione vanno illustrate le politiche di responsabilità sociale riferite alle risorse umane (dipendenti e collaboratori) ed all'ambiente lavorativo che hanno lo scopo di contribuire a creare un ambiente di lavoro migliore, sicuro e motivante, in linea con gli obiettivi d'impresa dell'efficacia e dell'efficienza, l'attenzione alla qualità dell'impiego, all'istruzione ed alla formazione del dipendente, alla consultazione ed alla partecipazione dei lavoratori, al tema delle pari opportunità, alla tutela e gestione delle diversità.

Le aree tematiche oggetto di rendicontazione sono:

- composizione dell'organico dell'impresa;
- iniziative di formazione e valorizzazione del personale;
- rispetto delle pari opportunità;
- tutela e gestione delle diversità;
- tutela e prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- rapporti con le organizzazioni sindacali e libertà di associazione.

❖ INDICATORI (Generali)

Grado 1

Politiche aziendali adottate in materia di tutela dei lavoratori, tra cui la definizione di:

- *Politiche di assunzione del personale nel territorio di appartenenza e disciplina dell'eventuale ricorso a forme contrattuali atipiche*
- *Principi a tutela del lavoro minorile e meccanismi di prevenzione*
- *Prevenzione di qualsiasi tipo di discriminazione e politiche di integrazione*
- *Tutela delle pari opportunità*
- *Certificazioni possedute*
- *Politiche volte a garantire la salute e sicurezza del lavoratore*
- *Modalità di comunicazione e coinvolgimento dei dipendenti*
- *Crescita professionale dei dipendenti*

Grado 2

Obiettivi che si intende raggiungere al fine di migliorare la performance relativa ai rapporti con i dipendenti e strategie di miglioramento

Grado 3

Numero di contenziosi con il personale e tipologia delle sanzioni comminate

❖ INDICATORI (Composizione)

Grado 1

Numero totale dei dipendenti e dei collaboratori, suddivisione (in valore percentuale) per età, genere, inquadramento, titolo di studio, tipo di contratto, anzianità di servizio, nazionalità e comune/regione di residenza

Grado 2

Tasso di turnover del personale, suddiviso per età, genere, area geografica, motivazioni sottostanti la cessazione del rapporto di lavoro (es. pensionamento, dimissioni, licenziamento)

Percentuale di persone assunte a tempo indeterminato a seguito di un rapporto contrattuale atipico (es. stage, apprendistato, contratto a progetto, etc.)

Grado 3

Numero di dipendenti provenienti da scuole/università locali

❖ INDICATORI (Formazione, valorizzazione e politiche di gestione del personale dipendente)

Grado 1

Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per tipologia, genere e categoria di lavoratori

Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera

Grado 2

Descrizione delle iniziative formative volte alla specializzazione di risorse del territorio quali realizzazione di stage, iscrizione dei dipendenti a master, interventi in scuole ed università locali, partecipazione a job meeting (indicando il numero dei CV ricevuti nell'ambito di tali partecipazioni)

Percentuale di ore di lavoro straordinario sul totale delle ore lavorate

Grado 3

Benefit concessi al personale dipendente (es. assistenza sanitaria, accordi con il trasporto pubblico locale, agevolazioni a persone assegnate ad aree geografiche diverse da quelle di provenienza, etc.) e modalità di assegnazione

❖ **INDICATORI (Pari opportunità)**

Grado 1

Percentuale di personale femminile suddiviso per inquadramento

Grado 2

Rapporto tra lo stipendio medio minimo delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di inquadramento professionale

Descrizione di attività volte a garantire l'equilibrio tra lavoro e vita privata ad esempio per le madri lavoratrici (asili nido, orari flessibili, telelavoro, etc.)

Grado 3

Rappresentanza femminile nella composizione degli organi di governo d'impresa

❖ **INDICATORI (Tutela e gestione delle diversità)**

Grado 1

Percentuale di lavoratori diversamente abili presenti in organico e relative mansioni

Percentuale di personale immigrato e ruoli ricoperti nell'organizzazione aziendale

Grado 2

Episodi di pratiche discriminatorie che si sono verificati e azioni intraprese

Grado 3

Attività volte alla prevenzione di qualsiasi tipo di discriminazione

❖ **INDICATORI (Salute e sicurezza)**

Grado 1

Indici di infortunio sul lavoro (frequenza e gravità), di malattia professionale, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero di eventuali decessi sul posto di lavoro

Ore di formazione su salute e sicurezza suddivise per qualifica

Grado 2

Descrizione dei sistemi di gestione di salute e sicurezza (es. adesione a progetti di SGLS), relative certificazioni possedute in materia (es. OHSAS 18001) e relative segnalazioni di non conformità

Grado 3

Indice di infortuni sul lavoro accorsi a personale appartenente a società terze nello svolgimento di attività presso gli stabilimenti aziendali (es. imprese di pulizie, operai impiegati in attività di manutenzione, etc.)

Ore di formazione su salute e sicurezza suddivise per qualifica erogate a dipendenti di imprese terze

❖ **INDICATORI (Organizzazioni sindacali e libertà di associazione)**

Grado 1

Percentuale di dipendenti iscritti ad associazioni sindacali

Grado 2

Numero di assemblee dei lavoratori svolte nell'orario di lavoro e nei locali messi a disposizione dall'impresa

Grado 3



Numerosità e descrizione di accordi formali definiti con le OO.SS, suddivisi per area tematica (es. salute e sicurezza, discriminazione, formazione, etc.)

- Clienti

Per 3g spa è fondamentale costruire rapporti solidi con i clienti, attirandone al contempo di nuovi, capire le aspettative di mercato che questi nutrono nei suoi confronti.

Il nostro Codice Etico impone di offrire ai clienti servizi efficienti ed efficaci, concreti, che li aiutino a raggiungere i loro obiettivi e di farlo operando in maniera corretta, flessibile, con la massima disponibilità. Siamo convinti che la correttezza e l'onestà nelle relazioni sono la base di un valore aggiunto a lungo termine. Vogliamo la soddisfazione del Cliente. Per questo cerchiamo di capire quali siano i suoi interessi, progettiamo soluzioni per soddisfare le sue esigenze, moduliamo le nostre strategie ai suoi bisogni. Cerchiamo di essere trasparenti, rispettiamo i nostri impegni, ricerchiamo la fiducia reciproca. Tuteliamo sempre gli interessi del Cliente, il nostro orgoglio è essere i migliori. Così tuteliamo i nostri interessi.

La performance realizzata in relazione ai rapporti con i clienti riguarda in primo luogo la definizione della loro composizione, assieme alla misurazione del livello di soddisfazione della clientela (*Customer Satisfaction*) ed alla capacità di fidelizzarla (*Turnover*).

❖ INDICATORI (Generali)

Grado 1

Indicazione formale delle politiche finalizzate a disciplinare i rapporti con i clienti ed a garantire relazioni trasparenti

Grado 2

Obiettivi da raggiungere in relazione al rapporto con i clienti e strategie adottate

Grado 3

Numero di contenziosi con i clienti e tipologia delle sanzioni comminate

❖ INDICATORI (Composizione e rapporti con la clientela)

Grado 1

Fatturato e numerosità dei clienti.

Grado 2

Tasso di turnover della clientela ed indagini volte alla misurazione della soddisfazione della clientela

Numero di reclami ricevuti, modalità di gestione e risoluzione degli stessi (es. indicare tempi di risposta medi, etc.)

Grado 3

Misurazione del grado di delocalizzazione delle attività attraverso la rappresentazione della percentuale di lavorazioni all'estero sul totale e la percentuale di fatturato realizzato sui mercati non europei.

❖ INDICATORI (Prodotti /servizi)

Grado 1

Controlli e certificazioni di qualità previste al fine di assicurare la qualità e la sicurezza dei prodotti venduti/servizi resi

Grado 2



Innovazioni dei metodi di produzione, con evidenza dei nuovi prodotti e nuovi servizi inseriti in portafoglio e delle innovazioni di processo realizzate

Grado 3

Inserimento nel portafoglio di "Prodotti tecnologicamente verdi" che richiedono minor stress psicofisico, iniziative di riduzione dell'impatto ambientale (es. diagnosi energetica, dematerializzazione della documentazione, utilizzo di materie a ridotto impatto, raccolta differenziata, Life Cycle Assessment, etc.)

- Fornitori

Come azienda di servizi l'area fornitori riveste una limitata rilevanza. Pur tuttavia nel BS devono essere riportate le modalità attraverso cui l'impresa si relaziona con i suoi fornitori, le politiche di approvvigionamento ed i principi che guidano la scelta degli stessi.

Per valutare la performance relativa ai rapporti con i fornitori è necessario individuare puntualmente come si compongono, il luogo di provenienza e la spesa sostenuta nei loro confronti. Altrettanto importante è fornire informazioni circa il contributo dell'impresa allo sviluppo dell'economia locale, attraverso il ricorso a fornitori appartenenti al territorio.

❖ INDICATORI

Grado 1

Criteri di selezione e valutazione di fornitori e collaboratori ed eventuale considerazione delle pratiche di responsabilità sociale.

Descrizione dei criteri e modalità di selezione dei fornitori, con particolare attenzione ai parametri utilizzati riconducibili ad aspetti di sostenibilità (es. ottenimento di certificazioni ambientali/sociali, rispetto dei diritti dei lavoratori, rispetto degli oneri contributivi - certificato DURC, etc.)

Modalità di acquisto di beni e servizi presso fornitori locali e a favore della brevità della catena del valore

Numerosità dei fornitori suddivisa per tipologia e localizzazione geografica ed evidenza della percentuale di spesa concentrata sui fornitori del territorio

Grado 2

Obiettivi che si intende raggiungere in relazione al rapporto con i fornitori e strategie di realizzazione

Turnover dei fornitori con evidenza del numero di rapporti chiusi con fornitori locali

Grado 3

Numero di contenziosi con i fornitori e tipologia delle sanzioni comminate

Numero di reclami ricevuti dai fornitori per mancato rispetto dei termini contrattuali

Presenza e numerosità di fornitori certificati, suddivisi per tipologia di certificazione (es. SA8000, ISO9001, OHSAS18001, etc.)

Controlli posti in essere sul rispetto da parte dei fornitori dei diritti dei lavoratori, dei diritti umani, dei principi di sicurezza sul lavoro e degli aspetti ambientali.

- Comunità

La comunità rappresenta indubbiamente un riferimento importante per 3g spa nonostante che la maggior parte delle relazioni socio-economiche non si sviluppino nel territorio di appartenenza.

Nel BS verrà descritto l'approccio nei confronti della comunità locale al fine di coinvolgerle e condividere le scelte per lo sviluppo futuro.

❖ INDICATORI

Grado 1



Iniziative realizzate in favore della comunità provinciale o regionale (es. sportive, culturali, solidarietà, etc.)

Grado 2

Partecipazione ad associazioni di categoria, accordi e collaborazioni realizzate con realtà del territorio o distretti per iniziative finalizzate allo sviluppo (es. partecipazioni ad associazioni di formazione professionale, consorzi di servizio di trasporto, etc.)

Sviluppo di iniziative volte alla realizzazione di servizi e infrastrutture di pubblica utilità nel territorio ed evidenza dei relativi investimenti

Grado 3

Progetti di ricerca e sviluppo realizzati, anche con la collaborazione di università o istituti di ricerca

Descrizione delle attività di valutazione e monitoraggio degli impatti sulla comunità conseguenti lo svolgimento delle attività aziendali

- Istituzioni e Pubblica Amministrazione

Il rapporto con la Pubblica Amministrazione è principalmente fondato sugli adempimenti, sull'imposizione fiscale ed i contributi dovuti agli Enti Previdenziali, le agevolazioni o i finanziamenti che l'impresa riceve.

Le informazioni contenute in questa parte consentono di informare lo stakeholder "Pubblica Amministrazione" delle politiche ed iniziative di RSI ed, al contempo, permettono alle amministrazioni locali e nazionali di prendere spunto per lo sviluppo di politiche improntate sulle realtà socioeconomiche territoriali.

❖ **INDICATORI**

Grado 1

Imposte e tasse suddivise per tipologia ed ente destinatario, con evidenza di quelle destinate agli Enti locali e territoriali

Grado 2

Contributi e finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione, inclusi quelli ricevuti dall'amministrazione locale (es. provincia o regione)

Grado 3

Numero di contenziosi per violazioni di leggi o regolamenti, con evidenza delle sanzioni significative

- Finanziatori

La comunicazione ha lo scopo di chiarire agli stakeholder il grado di dipendenza dell'impresa da fonti di finanziamento esterne. Andranno quindi indicate le politiche di indebitamento adottate ed i rapporti intrattenuti con il sistema finanziario del territorio.

In questa parte del documento vanno indicati gli eventuali finanziamenti ottenuti per realizzare investimenti legati alla responsabilità sociale.

❖ **INDICATORI**

Grado 1

Definizione dei rapporti intrattenuti con enti finanziatori del territorio

Grado 2

Numero ed importo di finanziamenti ricevuti per realizzare investimenti volti all'accrescimento della sostenibilità aziendale (es. in miglioramento della sicurezza delle strutture aziendali, risparmio energetico, etc.)

Grado 3

c. Performance Ambientale

Per le sue caratteristiche – azienda attiva nel settore call-center – la 3g spa ha un marginale impatto sull'ambiente dal punto di vista ecologico; purtuttavia è impegnata in tale settore con iniziative nelle varie aree di influenza (ad esempio – nella sede di Chieti non servita da mezzi pubblici - pone a disposizione dei suoi dipendenti e collaboratori una navetta per limitare l'utilizzo di mezzi privati, monitora i consumi energetici, limita il consumo di carta, promuove la raccolta differenziata ecc).

Pertanto per 3g il rispetto per l'ambiente, nel concetto di sviluppo sostenibile, si realizza in maniera più sostanziale perseguendo l'equilibrio tra crescita economica, integrazione sociale e salvaguardia di un sano ambiente.

In relazione a questo presupposto la gestione di 3g spa orientata alla tutela ambientale ha una duplice valenza:

- sociale, per il rispetto dell'ambiente, del territorio e delle generazioni future;
- economica, nel risparmio immediato di risorse finanziarie, che possono essere dedicate ad investimenti in ricerca e sviluppo di nuove attività, nell'impegno sociale o comunque in azioni che incrementino la reputazione aziendale.

La rendicontazione della performance ambientale, si compone non solo di informazioni qualitative e quantitative relative a:

- risorse e materie prime utilizzate;
- impatti sull'ambiente;
- attività di mitigazione degli impatti,

ma dalle indicazioni reperibili in altri settori del BS che illustrano gli investimenti in ricerca e sviluppo.

❖ **INDICATORI**

Grado 1

Consumo di energia suddiviso per fonte energetica primaria (energia elettrica, combustibili e gas)

Quantità totale di rifiuti smaltiti, con evidenza dei quantitativi riciclati

Descrizione dei processi connessi a perseguire obiettivi ecologici

Livello 2

Iniziative volte a favorire buone pratiche di trasporto sostenibile per gli spostamenti dei dipendenti

Livello 3

Iniziative volte alla riduzione del consumo di energia e risultati conseguiti

Investimenti in ricerca e sviluppo.

TERZA PARTE

IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO: GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

Sulla base delle risultanze descritte, derivanti dalla valutazione dei dati contenuti nel Bilancio di Sostenibilità e dal trend degli indicatori, in questa sezione verranno definiti gli ulteriori obiettivi di sostenibilità che 3g spa intende raggiungere ed il relativo percorso che si prefigge di porre in essere.

Dovranno essere richiamati gli obiettivi che erano stati in precedenza individuati e per ciascuno dovrà essere indicato lo stato di avanzamento, il suo raggiungimento o meno e le eventuali cause della mancata realizzazione.

ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ PROCEDURALE

3g spa si impegna ad una rendicontazione puntuale e trasparente ma al fine di rendere oggettivo il bilancio di sostenibilità, accrescerne l'attendibilità informativa e ridurre il rischio di autoreferenzialità, sarebbe opportuno sottoporre il bilancio al giudizio di asseverazione esterna da parte di un soggetto terzo indipendente, che ne attesti la veridicità e la conformità ai criteri di redazione ed ai contenuti previsti dalle presenti *Linee Guida*.

L'asseverazione del bilancio di sostenibilità può essere effettuata da un organismo esterno a ciò deputato, che possiede i necessari requisiti di professionalità e di indipendenza, formale e sostanziale.

La decisione o meno di procedere a tale attività passa attraverso la consapevole valutazione del rapporto costi/benefici: un impegno di risorse eccessive porterebbe al risultato di sottrarre risorse utili al perseguimento dell'obiettivo primario del bilancio di sostenibilità, ovvero la realizzazione di risorse finanziarie da dedicate ad investimenti in ricerca e sviluppo di nuove attività, all'impegno sociale, ad azioni che incrementino il perimetro occupazionale, la qualità del welfare interno e la reputazione aziendale, in altre parole uno sviluppo sostenibile.

QUARTA PARTE – Note Operative

DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI RENDICONTAZIONE

L'avvio del processo di rendicontazione presuppone un'attività di analisi e valutazione della documentazione sottoelencata che consenta di definire il sistema di rendicontazione dell'impresa, ovvero la struttura di base del Bilancio di Sostenibilità:

- Documenti istituzionali sull'assetto, sugli indirizzi generali e sui programmi;
- Documenti contabili, per collegare le risorse economico-finanziarie agli interventi programmati, in corso e realizzati;
- Bilanci sociali/di sostenibilità o altri documenti di rendicontazione sociale realizzati negli anni precedenti;
- Relazioni, rapporti di gestione e documenti interni che rappresentano i risultati raggiunti;
- Altri documenti che aiutino a comprendere il contesto in cui opera e gli effetti della sua azione (es. studi e ricerche sul sistema economico, sociale e ambientale; analisi e valutazioni delle politiche; indagini sulla qualità percepita, etc.)

RILEVAZIONE DELLE INFORMAZIONI

Al fine di implementare un processo di rendicontazione socio-ambientale efficiente ed efficace, è necessario definire quali sono gli strumenti per la raccolta dei dati ed informazioni richiesti dagli indicatori che l'impresa intende rendicontare.

Fondamentali sono i sistemi informativi /operativi ARCA Wolters Kluwer e Business Intelligence di cui è dotata la 3g spa da cui trarre le informazioni e dati per il bilancio.

Dai sistemi informativi devono essere tratti dati idonei alla comparazione temporale riferita a più annualità. adeguati per l'analisi richieste, le elaborazioni grafiche ed i relativi commenti.

Sarà quindi necessario – a cura dell'AU - individuare le singole funzioni da coinvolgere nel processo ed assegnare le responsabilità in riferimento alla compilazione delle schede di raccolta dati ed informazioni.

Dal punto di vista pratico sarà opportuno predisporre delle schede elettroniche per la raccolta dei dati e delle informazioni (es. tipo, responsabile, ambito di reporting, etc.) e la loro distribuzione ai referenti individuati.

REDAZIONE E L'APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO

Fondamentale è tener presente che la funzione e finalità del bilancio di sostenibilità è informativa e pertanto sia l'impostazione editoriale, il linguaggio, la descrizione e la rappresentazione dei contenuti devono essere coerenti allo scopo. In altre parole:

- deve essere utilizzato un linguaggio semplice, scorrevole e non ampolloso;
- va assolutamente evitato l'utilizzo di concetti, termini e riferimenti propri dei linguaggi propri di settore (amministrativo, tecnico, ecc) ed acronimi specialistici
- privilegiare ad elenchi di dati tabelle e grafici con note esplicative che ne rendano chiara la lettura.

Una volta validata dalla governance aziendale , sarebbe opportuno inviare la bozza della BS ad un campione significativo di stakeholder ai quali si richiede di esprimere un parere sul documento e sulla gestione descritta.

Dal coinvolgimento degli stakeholder, dalle eventuali osservazioni poste e valutate dai vertici aziendali scaturisce versione definitiva.

COMUNICAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

L'attività di comunicazione, finalizzata alla diffusione del bilancio di sostenibilità all'interno e all'esterno dell'impresa, è un elemento da analizzare, valutare ed implementare con attenzione.

Il piano di comunicazione relativo al BS deve definire:

- i differenti interlocutori a cui si rivolge;
- le azioni e gli strumenti di comunicazione da adottare;
- le modalità di valutazione dei risultati della comunicazione.

La diffusione del BS, mettendo a disposizione il documento integrale o un suo estratto a tutti i diversi interlocutori interni ed esterni all'impresa, è estremamente delicato e solo un'efficace analisi massimizza i risultati attesi.

Teoricamente si può procedere attraverso:

- l'invio diretto;
- la collocazione del documento sulla rete intranet e sul sito internet;
- la pubblicazione sulla stampa locale;
- la comunicazione esterna tramite eventi dedicati;
- l'invio diretto mirato a stakeholder ben definiti e nel momento opportuno.

Nello spirito del dialogo con i diversi interlocutori, si dovranno prevedere forme di partecipazione al BS e di raccolta di giudizi, valutazioni e commenti da parte dei destinatari, quali, ad esempio, con i diversi interlocutori, forum on line, indagini di soddisfazione, sondaggi di opinione, etc.



3g S.p.A.
L'Amministratore Unico
(Df. Carlo Raimondo)

