



BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2023

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	1
2. GUIDA ALLA LETTURA	2
3. INFORMAZIONI GENERALI DELLA NOSTRA STORIA	3
4. OFFERING 3G: I NOSTRI NUMERI E I NOSTRI SERZI	4
5. IL NOSTRO SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	6
6. INFORMAZIONI AMBIENTALI	7
7. INFORMAZIONI SOCIALI	8
7.1 LE NOSTRE PRIORITÀ	8
7.2 L'ATTENZIONE VERSO LE PERSONE: LA NOSTRA MISSION	8
7.2.1 LE NOSTRE PERSONE	9
7.2.2 IL BENESSERE AZIENDALE E INDIVIDUALE: LE INIZIATIVE DI 3G	11
7.3 FORMAZIONE DEL PERSONALE	14
7.3.1 PROCESSO E METODOLOGIE DI FORMAZIONE	14
7.3.2 IL PIANO DI FORMAZIONE AZIENDALE	15
7.4 LE RELAZIONI CON I TERRITORI	18
8. INFORMAZIONI SULLA GOVERNANCE	21
9. NOTA METODOLOGICA	26



1. LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Gentili Stakeholder,

anche quest'anno, 3g S.p.A. è lieta di presentarvi il Bilancio di Sostenibilità, un documento che riassume l'impegno e i risultati raggiunti nel corso dell'esercizio 2023. Questo bilancio rappresenta per noi non solo un'opportunità per raccontare le iniziative intraprese in ambito economico, sociale e ambientale, ma anche una conferma del nostro percorso di crescita verso la sostenibilità e dell'attenzione costante verso le persone e il territorio. La nostra visione si fonda su principi di integrità, trasparenza e responsabilità, valori che caratterizzano il DNA della nostra azienda. I numerosi traguardi ottenuti nel corso del 2023, come la riduzione delle emissioni di CO2 e l'adozione di fonti energetiche rinnovabili al 100%, dimostrano quanto sia forte la volontà di 3g di promuovere una cultura aziendale orientata alla sostenibilità ambientale. Grazie al nostro Sistema di Gestione Integrato, che quest'anno ha visto crescere ulteriormente le sue certificazioni, monitoriamo e miglioriamo continuamente la qualità dei nostri servizi, l'efficienza energetica e la tutela dell'ambiente.

Il nostro impegno verso la sostenibilità si riflette anche nelle iniziative per il benessere dei dipendenti. Il programma "We Take Care of You", le numerose attività di formazione e il sostegno alla crescita professionale testimoniano la centralità delle persone nelle nostre strategie. Siamo orgogliosi di poter garantire un ambiente inclusivo e sicuro, in cui tutti i collaboratori possano sentirsi valorizzati e sostenuti.

Siamo consapevoli che la strada per un futuro sostenibile si costruisce attraverso la collaborazione. La nostra azienda ha stabilito partnership significative con istituzioni locali e nazionali, promuovendo progetti che contribuiscono a valorizzare il territorio e le comunità in cui operiamo, nonché supportando l'inclusione e la diversità, come dimostrano le collaborazioni con università e scuole locali e l'impegno verso la parità di genere.

Il nostro approccio integrato e la governance aziendale sono alla base delle nostre scelte strategiche. Il Codice Etico e le certificazioni in ambito di anticorruzione ci guidano quotidianamente, assicurando trasparenza e integrità a tutti i livelli aziendali. Abbiamo creato strumenti di controllo interno efficaci e trasparenti per garantire una gestione aziendale all'altezza delle sfide odierne, in linea con le direttive internazionali e nazionali in ambito ESG (Environmental, Social, Governance).

Ci auguriamo che il Bilancio di Sostenibilità 2023 rappresenti un utile strumento per comprendere il nostro impegno e i progressi fatti, e siamo pronti a ricevere con attenzione i vostri suggerimenti, in modo da continuare a migliorare. La nostra sfida per il futuro è quella di rendere la sostenibilità sempre più parte integrante delle nostre attività e dei nostri processi, con un approccio che metta al centro il valore delle persone e dell'ambiente.

Grazie per il vostro costante supporto e per il ruolo fondamentale che giocate nel nostro percorso di crescita sostenibile.

Con gratitudine,

Il presidente del CDA

Chiara Aracu



2. GUIDA ALLA LETTURA

Il Bilancio di Sostenibilità di 3g presenta anche quest'anno le attività, le iniziative e le performance di sostenibilità dell'esercizio 2023 (1° gennaio - 31 dicembre 2023) in ambito economico, sociale e ambientale, così come le attività realizzate e gli impegni presi nei confronti dei propri stakeholder. I risultati ottenuti dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività vengono rendicontati anche nella prospettiva di rappresentare il contributo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti nel 2015 dalle Nazioni Unite.

Nella sezione "Informazioni generali", sono presentati la storia di 3g, il contesto in cui opera, la sua visione di sostenibilità, i punti rilevanti e l'aspetto normativo nonché il coinvolgimento degli Stakeholder. Viene posta una particolare attenzione al nostro SGI punto nevralgico delle nostre attività di crescita verso un ambiente ETICO – SOSTENIBILE- INCLUSIVO.

Nel capitolo "Informazioni ambientali" diamo conto dell'impegno di 3g con le iniziative connesse all'efficientamento dei consumi di energia e per la riduzione delle emissioni climalteranti che sono quelle maggiormente legate alla nostra attività.

Nelle "Informazioni sociali", le iniziative per il benessere dei nostri dipendenti (meglio dettagliate nella sezione Persone) e per la cura e la soddisfazione dei nostri Clienti e Stakeholder.

All'interno di "Informazioni sulla governance", sono presentati il sistema di governance dell'azienda, gli strumenti aziendali anticorruzione e il funzionamento del sistema di controllo interno e del sistema di gestione integrato e il modello di gestione dei rischi. Negli ultimi capitoli sono riportati i dati rendicontati secondo lo standard GRI (capitolo "Performance di Sostenibilità"), la "Nota Metodologica", il "GRI Content Index" e la "Relazione della Società di revisione".



3. INFORMAZIONI GENERALI DELLA NOSTRA STORIA

3g S.p.A. è uno dei principali player italiani di **BPO – Business Process Outsourcing**, focalizzato sui processi End to End di CRM (Customer Relationship Management) e sullo sviluppo di soluzioni innovative per la Customer Experience.

La società è stata fondata nel 2000, è una realtà solida **con oltre 20 anni di esperienza** al fianco delle più grandi Aziende Pubbliche e Private.

3g è **100% made in Italy**, con la propria sede legale a Roma e 5 sedi operative sul territorio nazionale.

I nostri valori sono l'espressione delle diverse anime del nostro Management, che persegue gli obiettivi e conduce l'intera attività aziendale incarnando i principi di **integrità, passione, trasparenza e responsabilità.**

Il **capitale umano** è l'anima di 3g, l'essenza profonda che fa della nostra azienda una realtà unica nel settore. 3g investe sulle persone attraverso azioni mirate alla formazione continua e alla crescita professionale.

Crediamo nell'importanza di tutelare e supportare le persone per contribuire al loro benessere e per creare **un forte spirito di squadra e di appartenenza alla famiglia 3g**, per questo è stato creato il programma "WE TAKE CARE OF YOU", cardine della nostra politica di **welfare** e fattore determinante per un business sano ed in crescita.

3g con la sua esperienza ventennale nella realizzazione di strutture complesse di Contact Center multicanale e di gestione di servizi di customer care inbound, outbound e back office, svolte a favore delle principali aziende italiane, costituisce un partner strategico con cui realizzare progetti di Digital Experience, che hanno previsto negli anni la costante introduzione di innovazione tecnologica nei processi, nei modelli di business e nei modelli organizzativi.

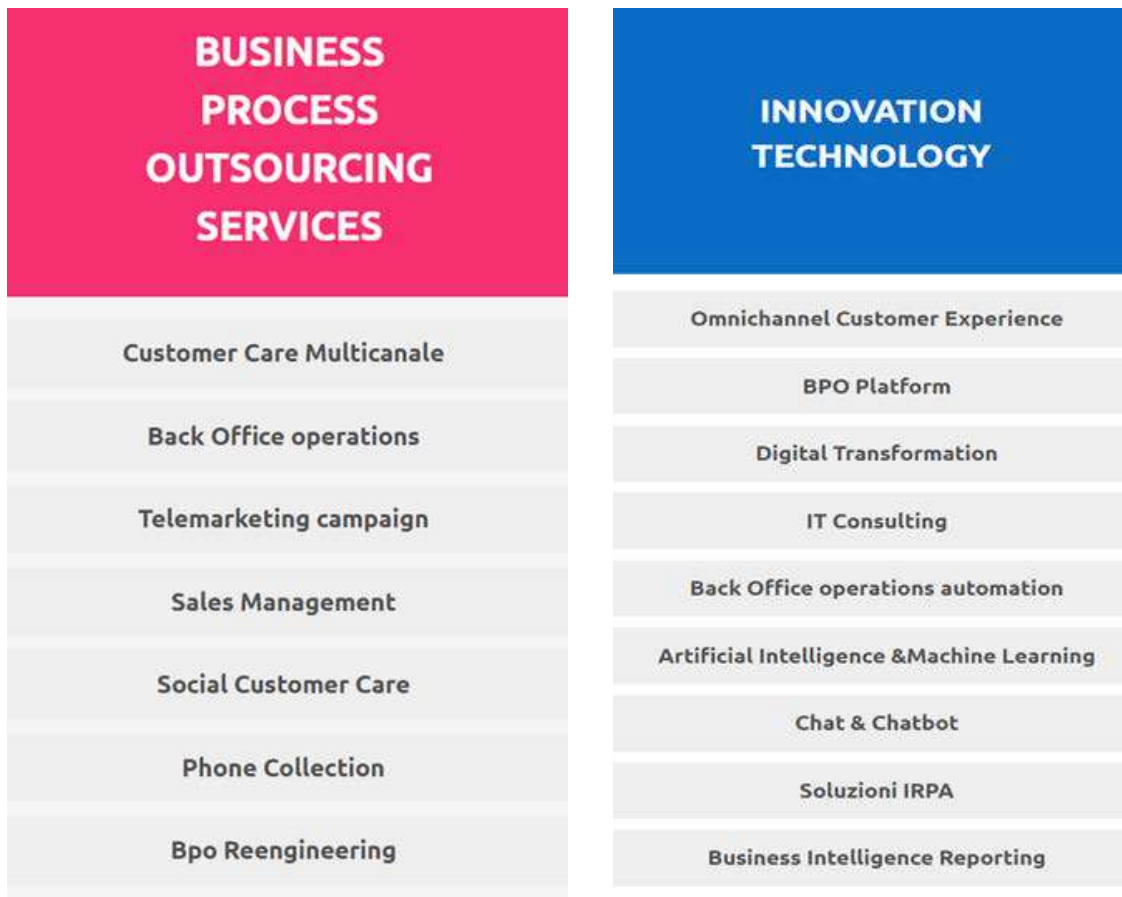
4. OFFERING 3G: I NOSTRI NUMERI E I NOSTRI SERVIZI



- 5 sedi operative
- 1000 postazioni
- Più di 1000 persone
- 26,5 mln di fatturato
- 30 milioni di contatti

Attraverso le specializzazioni di competenze e processi siamo in grado di fornirti un bundle unico sul mercato di soluzioni integrate: servizi multichannel di contact center, sviluppo di software e digital solutions RPA e AI, fino ai percorsi consulenziali per esprimere il massimo del potenziale relazionale delle aziende.

Il nostro offering copre tutto il ciclo di esperienza del cliente in logica end to end.



5. IL NOSTRO SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA

Il sistema integrato di 3g S.p.A. nasce dalla volontà dell'azienda di crescere e ampliarsi attraverso un sistema che tenga sotto controllo tutte le aree, ponendo il miglioramento continuo alla base delle scelte di Governance.

Attualmente i sistemi che si sono integrati osmoticamente nel SGI di 3g sono 11 e trovano attuazione sia in tutte le sedi operative esistenti che in quelle di nuova apertura. Le aree di interesse primario, intese come cardini del DNA dell'azienda, sono:

- Qualità
- Sicurezza sul lavoro
- Rispetto dell'Ambiente
- Sostenibilità
- Etica
- Integrazione
- Eguaglianza
- Rifiuto della corruzione
- Sicurezza delle Informazioni
- Continuità Operativa.

Le certificazioni possedute sono le seguenti:

- ISO 9001:2015;
- ISO 18295 -1:2017;
- ISO 45001:2018;
- ISO 14001:2015;
- ISO 50001:2018;
- ISO 14064:2019;
- SA8000:2014;
- PDR125/22;
- ISO 37001:2016;
- ISO/IEC 27001:2022;
- ISO 22301:2019.

Il percorso del SGI di 3g è in continua crescita ed è già orientato alla PAS2400 e alla ISO/IEC 20000-1 di cui comunque già applica le indicazioni.

La 3g ha anche ottenuto nel 2024 il RATING DI LEGALITA' punteggio: ★★++ e ha già provveduto a conformarsi allo standard del Codice di Condotta per le Attività di Telemarketing e Teleselling approvato dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali e ad inviare istanza di preadesione in data 06/06/2024.

6. INFORMAZIONI AMBIENTALI

Nell'ultimo triennio 3g S.p.A. ha aumentato gli sforzi per diminuire i suoi, seppur già minimi, consumi di CO2 e di elettricità. Nel 2023 ha avviato una massiva sostituzione dei computer con pc di ultima generazione a basso consumo, ha sostituito l'illuminazione delle sedi di proprietà con moderne plafoniere led, si è annualmente sottoposta a verifica ISO 14064 rendendo pubblici attraverso il proprio sito i risultati, ha dotato le zone comuni non operative di luci con sensori ed ha centralizzato nelle sedi operative le stampanti passando ad una sola per sede (Epson WorkForce Pro WF-C879RDTWF) con caratteristiche GREEN, ha dotato le sedi di rastrelliere per bici, ha sostituito in gran parte delle sedi i vecchi impianti aeraulici con macchinari di nuova generazione, ha sostituito la sua fornitura di energia elettrica con una 100% fonti rinnovabili per tutte le sedi. Ha attivato diverse iniziative per incentivare la mobilità elettrica tra il personale, tra cui un piano di car sharing, un servizio navetta per collegare le sedi e una convenzione con il servizio Enjoy.

Ben consapevole che la diminuzione di impatto ambientale è una "battaglia" che si può vincere solo se tutti si va verso questo scopo, ha aumentato gli sforzi formativi su questa materia, dedicando sulla propria piattaforma di E-learning intere sezioni formative tematiche sull'argomento, in modo che il personale aumenti la propria consapevolezza sul ruolo determinante che le proprie scelte hanno sul risultato comune (es. mezzo condiviso per recarsi a lavoro, uso della bici, car sharing, spegnimento di pc e luci quando non necessari etc.).

Annualmente sottopone un questionario mobilità casa lavoro ai propri dipendenti per verificare insieme ai propri Mobility Manager ed alla Sezione ESG come poter intervenire per migliorare/supportare gli spostamenti del proprio personale.

Per le rare trasferte, incoraggia l'utilizzo di mezzi pubblici o dove non possibile, l'utilizzo di mezzi condivisi.

Di seguito in breve i calcoli delle emissioni relative all'anno 2023 in t-CO2:

- Cat.1 Emissioni Trasferte (Viaggi) 10,073 Emissioni Gasolio 0;
- Cat.2 Emissioni Energia Elettrica 91,23;
- Cat.2 Perdite T&D 6,40;
- Cat.3 Emissioni Ind. Spo Casa-Lavoro da calcolare
- Cat.4 Emissioni Trasporto Beni 30,43;
- Cat.4 Emissioni Pernotti Hotel 1,04;
- Cat.4 Emissioni LAD 229,58;
- Cat.4 Utilizzo PC 439,47;
- Cat.4 Uso scrivanie 1131,82;
- Cat.4 Uso Sedie 250,30;
- Cat.5 Banda Traffico Internet 11,96;
- Cat.6 Acqua 0,26.

7. INFORMAZIONI SOCIALI

7.1 LE NOSTRE PRIORITA'

Il nostro impegno quotidiano è orientato ad offrire un servizio di qualità, efficiente e sicuro che sia in grado di trasmettere fiducia a chi sceglie di lavorare con noi: clienti, fornitori e lavoratori. Come dichiarato nel Codice Etico, la soddisfazione dei clienti, la loro tutela e benessere sono requisiti imprescindibili per la nostra organizzazione. Lavoriamo e investiamo continuamente per migliorare i processi in modo da soddisfare gli standard che intendiamo raggiungere: correttezza delle procedure, definizione di politiche trasparenti ed eque, rispetto e tutela dei diritti della privacy sono valori caratterizzanti l'intera struttura organizzativa.

Per realizzare i nostri principi di business non possiamo fare a meno delle nostre persone: la tecnologia, l'innovazione, la professionalità, dipendono esclusivamente dal capitale umano.

Tutte le nostre scelte e le nostre decisioni partono dai seguenti impegni:

- Assicurare un ambiente di lavoro sicuro ed inclusivo;
- Valorizzare il perimetro occupazionale;
- Sviluppare le capacità e le competenze di tutti tramite la formazione;
- Contrastare qualsiasi forma di discriminazione o esclusione;
- Garantire i più elevanti standard di salute e sicurezza.

7.2 L'ATTENZIONE VERSO LE PERSONE: LA NOSTRA MISSION

La 3g considera le persone il cuore dell'impresa, le pone al centro della propria strategia e si impegna quotidianamente per garantirne rispetto, benessere e crescita. L'Azienda assicura pari opportunità di accesso e di sviluppo professionale e personale e si impegna, come dichiarato nel Codice Etico e attestato dalle certificazioni SA8000 e PDR 125, a garantire un ambiente lavorativo capace di promuovere il rispetto e l'unicità di ogni persona che ne fa parte, senza distinzione.



7.2.1 LE NOSTRE PERSONE

L'organico di 3g S.p.A. al 31 dicembre 2023 risulta composto da 753 dipendenti, in crescita del 2% rispetto a dicembre 2022 e del 5 % rispetto a dicembre 2021, con la trasformazione a tempo indeterminato di ben 101 rapporti di lavoro a tempo determinato a partire dal 2021. La maggior parte del personale è impiegato direttamente nella produzione di servizi di contact center, ricoprendo le mansioni di addetto al customer care (86%, di cui 546 donne). A questi si aggiungono, non meno importanti, 85 persone occupate come Responsabili di Commesse e Assistente di Call Center a supporto del servizio, e di personale di staff afferenti a diverse direzioni, quali Produzione, Amministrazione, ITC, Personale, Privacy. Inoltre in organico è presente 1 dirigente e 305 collaboratori coordinati e continuativi impiegati nell'attività di vendita di beni e servizi.

GRI 2-7 DIPENDENTI

SDG 10 - TARGET 10.3: GARANTIRE A TUTTI PARI OPPORTUNITÀ E RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE

Dipendenti per categoria professionale	Unità	%
Operai	1	0,13%
Impiegati	746	99,07%
Quadri	5	0,66%
Dirigenti	1	0,13%
Totale	753	100,00%

Dipendenti per tipologia contrattuale	TD	TI
2021	174	537
2022	183	554
2023	151	602

GRI 405-1B: POPOLAZIONE AZIENDALE PER FASCIA D'ETÀ

Dipendenti per fascia di età	unità	%
Dipendenti under 30	44	5.84%
Dipendenti 30/50	541	71,85%
Dipendenti over 50	168	22.31%

GRI 405-1B: POPOLAZIONE AZIENDALE PER GENERE

	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		TOTALE	
	totale	di cui F	totale	di cui F	totale	di cui F	totale	di cui F	totale	di cui F
Dipendenti al 31/12/2021	1	0	4	0	705	569	1	0	711	569
Dipendenti al 31/12/2022	1	0	5	1	730	592	1	0	737	593
Dipendenti al 31/12/2023	1	0	5	1	746	606	1	0	753	607

GRI 403-9: INFORTUNI SUL LAVORO

SDG 8 – TARGET 8.8: PROTEGGERE I DIRITTI DEL LAVORO E PROMUOVERE UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO E PROTETTO PER TUTTI I LAVORATORI

Infortunati sul lavoro (no itinere)	numero
2021	0
2022	0
2023	0

GRI 405 – PERSONALE DIVERSAMENTE ABILE

SDG 8 – TARGET 8.5: RAGGIUNGERE LA PIENA E PRODUTTIVA OCCUPAZIONE E UN LAVORO DIGNITOSO PER TUTTE LE DONNE E GLI UOMINI

Dipendenti per categoria protetta	F	M
2021	18	76
2022	28	87
2023	30	68

GRI 2-8: LAVORATORI NON DIPENDENTI

SDG 10 – TARGET 10.3: GARANTIRE A TUTTI PARI OPPORTUNITÀ E RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE

cococo	F	T	totale
2021	271	76	347
2022	298	87	385
2023	238	68	306

7.2.2 IL BENESSERE AZIENDALE E INDIVIDUALE: LE INIZIATIVE DI 3G



Al fine di creare un ambiente di lavoro positivo, in grado di trattenere e fidelizzare tutto il personale, sono state realizzate delle iniziative per sostenere il benessere delle persone e generare un impatto positivo per tutta la comunità aziendale.

Il 2023 si caratterizza per un ulteriore sviluppo del concetto di welfare in azienda, che diventa benessere in senso più ampio e coinvolge tutte le iniziative e i servizi offerti ai dipendenti per stare bene (in azienda e non solo) e fare meglio il proprio lavoro.

LE NOSTRE INIZIATIVE E I PROGETTI PER L'ANNO 2023

ONBOARDING

Consolidamento del processo di onboarding, inteso come strumento volto al graduale inserimento delle nuove risorse nella realtà aziendale. Il modello si propone di rafforzare l'allineamento tra obiettivi personali e obiettivi aziendali, stimolando l'apprendimento in azienda, valorizzando potenzialità e talento. I moduli formativi riguardano il contesto organizzativo, le attività da svolgere e i processi di riferimento, la performance attesa, le regole, procedure e policy aziendali.

NEL 2023 SONO STATI EROGATI 54 CORSI DI FORMAZIONE PER I NEOASSUNTI (ONBOARDING)

FLESSIBILITA' E WORK-LIFE BALANCE

3g è attenta a fornire ai lavoratori strumenti e modelli di lavoro moderni e flessibili. Sono infatti oltre 700 le risorse in Azienda che possono svolgere la propria prestazione lavorativa in modalità agile. Nel corso dell'ultimo anno il lavoro a distanza (LAD) si è ulteriormente consolidato ed è divenuto uno strumento essenziale per favorire il maggiore equilibrio fra vita privata e vita lavorativa: a fine 2023 i lavoratori che hanno usufruito del lavoro da remoto è stato più del 90%

ACCORDO LAD INDIVIDUALE FINO AL 2025

FORMAZIONE 3G ACADEMY

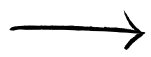
Consideriamo la formazione uno strumento fondamentale a supporto del cambiamento; il piano di formazione sviluppato nel 2023 e rivolto a tutto il personale è stato pensato in ottica upskilling e reskilling, attraverso la creazione di contenuti altamente personalizzati e metodologie didattiche differenziate. La nascita di "3g Academy" si pone come soggetto Corporate in grado di valorizzare e concretizzare tutte le azioni formative attraverso progetti sia interni all'azienda stessa.

NEL CORSO DEL 2023 SONO STATE EROGATE 60.542 ORE DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE DIPENDENTE.



SALUTE

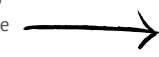
Piano assistenza sanitaria integrativa previsto dal ccnl di riferimento



UNISALUTE

CAR SHARING

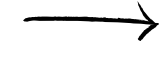
3g ha promosso un progetto premiante incentrato sulla sostenibilità e il rispetto per l'ambiente. Il Car Sharing ha infatti come obiettivo quello di sensibilizzare le nuove risorse su temi importanti che hanno un forte impatto sull'ambiente. Il carpooling aziendale è una mobilità sostenibile che permette di ridurre il traffico e di conseguenza l'inquinamento. Ai lavoratori che lo utilizzano e promuovono viene riconosciuto un rimborso tramite ticket digitali.
Inoltre il progetto porta benefici anche sul fronte del clima interno in quanto rafforza e facilita i rapporti interpersonali durante il tragitto condiviso.



IL PROGETTO CAR SHARING E' UN PROGETTO PILOTA ATTIVO SULLA U.O. DI CHIETI

DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

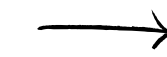
Anche nel 2023 proseguono le attività di presidio e di diffusione di buone pratiche in merito ai processi di digitalizzazione degli strumenti, nonché rinnovate modalità di lavoro in ottica di maggiore informatizzazione. Ad esempio sul fronte amministrativo ormai è consolidata la transizione all'utilizzo del sistema di Firma Elettronica a Distanza (FEA) per l'invio dei contratti e della modulistica amministrativa esclusivamente in format digitale, con l'abbandono definitivo dei documenti cartacei. Sempre nel 2023 l'Ufficio RU ha lavorato al progetto di restyling della bacheca virtuale aziendale in modo da renderla più funzionale e maggiormente fruibile al lavoratore, mettendo a disposizione tutta una serie di documenti e moduli che così possono essere consultati direttamente online, senza stamparli, inoltrando gli stessi per eventuali richieste sempre in modalità elettronica. Anche nel sistema welfare si è passati all'erogazione di ticket in formato digitale e non più con buoni cartacei. Stessa iniziativa ha interessato anche i CV: sia la ricezione che il tracciamento dei dati dei candidati avviene attraverso un processo digitale con l'abbandono di ogni documento cartaceo. Tutti questi processi richiedono chiaramente una maggiore sensibilizzazione per un uso corretto degli strumenti improntato alla cybersicurezza, al fine di scongiurare, in qualsiasi situazione, la protezione dei dati e quindi delle informazioni sensibili. Inoltre, è stata creata una procedura per il lavoro da remoto (LAD) per elencare le regole a cui attenersi durante il lavoro da casa con particolare attenzione alla gestione delle password, delle reti e all'archiviazione dei dati e delle informazioni.



NEL 2023 SONO STATI UTILIZZATI 8.649 MODULI TRAMITE FEA

CONVENZIONI AZIENDALI

All'interno di una strategia che mira ad accrescere il livello di benessere e di soddisfazione dei propri dipendenti, la 3g spa ha introdotto la possibilità di utilizzare lo strumento delle convenzioni aziendali sia per i propri dipendenti che collaboratori. L'obiettivo aziendale è quello di intervenire garantendo un sostegno al reddito dei propri dipendenti offrendo un supporto ulteriore alla costruzione del loro benessere e di quello della loro famiglia, incrementando parallelamente il livello di fidelizzazione e retention. Da parte dei dipendenti, il vantaggio concreto è quello di poter sostenere delle spese in modo molto più conveniente, così da risparmiare parecchio e poter fare di più con il proprio reddito. Ogni dipendente potrà consultare le convenzioni sulla bacheca aziendale virtuale.



NEL 2023 RISULTANO DISPONIBILI CONVENZIONI SU DIVERSI AMBITI: DALLA SALUTE, ALLO SPORT, AGLI ASILI NIDO.

SURVEY DI CLIMA



Ogni anno l'azienda sottopone a tutto il personale un'indagine di customer satisfaction mediante somministrazione di un questionario aperto ai dipendenti di tutte le sedi.

Il questionario è completamente anonimo e aiuta a fornire informazioni utili su ciò che i lavoratori percepiscono sull'azienda, ma anche preziose indicazioni su quelle che possono essere le possibili aree di miglioramento e intervento.

Lo scopo è quello di avere una visione complessiva che permette di avere la possibilità di migliorare l'azienda, la leadership, il coinvolgimento delle persone e la qualità dell'ambiente di lavoro

COMUNICAZIONE DI SERVIZIO

(Tutte le sedi)

Roma, 2 novembre 2023

Oggetto: Questionario di Clima 3g "la Voce dei Nostri Dipendenti" 2023 - Risultati

Genili Colleghe e Colleghi,

prima di tutto, vorremmo cogliere l'occasione per ringraziare tutti coloro che hanno preso parte al **Questionario di Clima 3g "la Voce dei Nostri Dipendenti" 2023**.

Su **743** persone che lavoravano in **3g S.p.A.** nel periodo del sondaggio, hanno risposto complessivamente in **597**. Questo dato rappresenta l'**80%** dei partecipanti rispetto al totale, un'ottima percentuale di partecipazione in linea con il target che ci permette di avere una fotografia molto precisa della realtà aziendale di **3g**.

A questo dato si aggiunge sia quello che misura il generale livello di soddisfazione delle persone, sia quello che misura il loro grado di fidelizzazione delle persone, in entrambi i casi con risultati ben superiori alle aspettative.

Dopo un'analisi complessiva delle vostre risposte, siamo lieti di notare che ci sono diverse aree di cui siete risultati soddisfatti, come ad esempio: la **Comunicazione**, la **Leadership** e **coinvolgimento** e la **Soddisfazione personale**. Tuttavia, su alcuni quesiti, i vostri livelli di soddisfazione non sono stati tanto alti quanto avremmo voluto.

Come diretto riscontro alle vostre risposte, andremo a definire una serie di iniziative di prossima implementazione, con l'aspettativa di un miglioramento in tutti quegli aspetti che il sondaggio ha identificato come aree da migliorare.

Progressivamente verificheremo l'efficacia di queste iniziative e continueremo a cercare modi nuovi ed innovativi per rendere tutti "Orgogliosi di essere parte della **Famiglia 3g**".

Grazie di nuovo per la partecipazione!



7.3 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per 3g la conoscenza e le competenze sono diventate gli elementi chiave per diffondere un sapere tecnologico e una cultura d'impresa capaci di creare un vantaggio competitivo in un settore in rapida e continua evoluzione. La formazione delle risorse è considerata un fattore strategico indispensabile per promuovere un'innovazione aperta, condivisa, basata su un costante scambio e arricchimento professionale. Tutti i processi formativi in 3g hanno un ruolo centrale per la gestione efficace di servizi.

Un servizio che rispetti standard di qualità elevati deve necessariamente prevedere un **piano formativo** ispirato al **miglioramento continuo**, che garantisca l'acquisizione del "know how" necessario in fase di start-up, il mantenimento delle competenze acquisite ed il perfezionamento delle stesse nel corso del tempo, seguendo un percorso di crescita e aggiornamento costante.

Da questo approccio è stata istituita la **"3g Academy"** che si pone come soggetto Corporate in grado di valorizzare e concretizzare tutte le azioni formative attraverso progetti sia interni all'azienda stessa, e anche in collaborazione con importanti enti di formazione esterna, scuole e università. Il progetto di creare un'Academy aziendale è stato fortemente voluto proprio per istituzionalizzare uno strumento utile a trasmettere quelle competenze specifiche del settore e delineare così un profilo personalizzato e plasmato sulle esigenze aziendali specifiche. A questo obiettivo di partenza, ideato per sviluppare e rafforzare expertise specifiche che spesso non compaiono nei tradizionali percorsi di studio, si aggiunge anche quello più ampio di contribuire a promuovere una cultura dei contact center come contesto lavorativo di qualità: in questo modo si generano nuove opportunità di lavoro più attrattive e si contribuisce -in ottica di "social enterprise" - a creare valore sui territori in cui si è presenti.

7.3.1 PROCESSO E METODOLOGIE DI FORMAZIONE

La 3g ha maturato nel corso degli anni una vasta esperienza nella progettazione ed erogazione della formazione per tutto il personale. La progettazione dei corsi mette al centro di tutto la persona: lavorare sul potenziale delle risorse, sulla loro capacità di evolvere e portarle verso l'eccellenza. L'esperienza di apprendimento, infatti, inizia da subito con l'onboarding e prosegue per tutta la permanenza in azienda, con corsi di formazione e aggiornamento professionale per le risorse di ogni livello. I programmi di crescita -reskilling e upskilling- aiutano ad apprendere sia le hard skills, intese come competenze specifiche, sia le soft skills, come la comunicazione efficace, la collaborazione e il pensiero critico, fondamentali in un lavoro orientato alla soddisfazione del cliente. Schematicamente l'approccio metodologico di 3g si basa su un processo ciclico, indirizzato al miglioramento continuo, che si articola in quattro fasi:

- 1 Analisi:** Individuazione need formativi
- 2 Pianificazione e Struttura:** Progettazione della formazione
- 3 Attuazione:** Erogazione della formazione
- 4 Valutazione finale:** Comparazione risultati e obiettivi



7.3.2 IL PIANO DI FORMAZIONE AZIENDALE

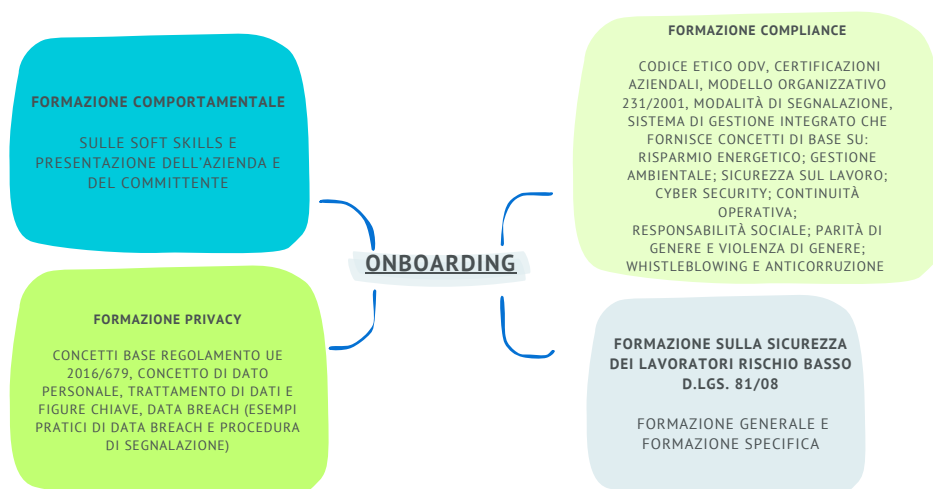
Il piano di formazione aziendale è lo strumento chiave per progettare e pianificare le attività di formazione, orientate al personale dell'azienda, al fine di migliorarne o incrementarne le conoscenze e le competenze. Si tratta di un percorso pensato sul lungo periodo che punta alla crescita personale del singolo come elemento di valore nel sistema aziendale.

PIANO FORMAZIONE INIZIALE O DI START-UP

Per 3g l'integrazione nel contesto aziendale e la formazione iniziale rappresentano due momenti fondamentali nella fase di ingresso di nuove risorse che sin dall'inizio, vengono accolte ed inserite in un percorso di "on-boarding" e formazione professionalizzante con il duplice scopo di:

- ✓ illustrare la Vision, Mission, la storia aziendale e le sue principali politiche e procedure;
- ✓ acquisire le competenze e le conoscenze necessarie per operare al meglio all'interno dell'organizzazione.

Il processo di inserimento è articolato da 3g in maniera tale da far acquisire al neoassunto le conoscenze e le competenze e per farlo sentire parte integrante dell'azienda.





FORMAZIONE TECNICA INIZIALE AI FORMATORI (TRAIN THE TRAINER)

Questa formazione ha come oggetto la parte tecnica e il trasferimento del know-how dal Committente ai formatori di 3g. Per raggiungere tale fine viene condiviso un piano di formazione con le rispettive modalità di erogazione con il Committente; La formazione si articola in una prima condivisione generica del servizio e una successiva più specifica e di dettaglio. Inoltre viene fornito tutto il materiale necessario per la corretta esecuzione dell'attività, compreso l'utilizzo dei sistemi gestionali necessari alle lavorazioni. Oltre alla componente hard, la formazione comprende anche argomenti sulle soft skills (la comunicazione efficace, il lavoro in team, la motivazione, la fiducia, ...) per aiutare i formatori a trasmettere le conoscenze, abilità e competenze all'intero team degli operatori.

FORMAZIONE TECNICA VERSO GLI OPERATORI (FULL SCALE)

Nella formazione full scale i trainer, precedentemente formati, trasmettono a cascata il know-how al team di lavoro che si occuperà dell'erogazione dei servizi. Questo tipo di formazione ha lo scopo di preparare i discenti allo svolgimento dell'attività lavorativa. Si articola in una prima descrizione generica del servizio e una successiva formazione tecnico specifica sulle procedure da applicare nelle diverse casistiche di lavorazione previste. A supporto della stessa vengono condivisi dei materiali (brochure e script) utili per l'esecuzione dell'attività.

FORMAZIONE "CONTINUA" SU ATTIVITÀ AGGIUNTIVE INTRODOTTE E/O AGGIORNAMENTO

Il piano di formazione continua è garantito mediante sessioni di formazione (di prodotto e/o su richieste specifiche, e/o per aggiornamenti aziendali) con lo scopo di mantenere elevate e aggiornate le competenze di tutto il personale su specifiche tematiche di interesse aziendale, utili a svolgere con professionalità, correttezza e qualità l'attività lavorativa. L'erogazione di questi corsi è programmata con cadenza regolare nell'anno di riferimento, ma può avvenire anche in base a specifiche necessità non pianificate.

FORMAZIONE CONTINUA SULLE COMPETENZE TECNICHE (HARD SKILLS)

nell'arco dell'attività lavorativa sono calendarizzati momenti da dedicare alla formazione tecnica sottoforma di refresh formativi e "pillole informative" intese come aggiornamenti finalizzati a riallineare tempestivamente tutto il personale alle novità intercorse (aggiornamenti sui servizi, modifiche normative o procedurali, oppure per colmare eventuali disallineamenti evidenziati dalle attività di monitoraggio).

FORMAZIONE CONTINUA SULLE COMPETENZE TECNICHE (SOFT SKILLS)

si organizzano momenti di incontro per rafforzare la consapevolezza e l'orientamento sulle abilità trasversali in modo da facilitare le relazioni e la comunicazione, incrementare la motivazione e migliorare le capacità di problem solving.

FORMAZIONE CONTINUA SULLA NORMATIVA PRIVACY

con cadenza annuale vengono organizzati dei refresh formativi (a cura del referente privacy) rivolti a tutto il personale, più sessioni ad hoc in caso di necessità o di violazioni (data breach). Questi corsi prevedono la somministrazione di test per la valutazione delle competenze acquisite.

FORMAZIONE CONTINUA SULLA COMPLIANCE AZIENDALE

con cadenza annuale vengono erogati dei refresh formativi sulle certificazioni aziendali e norme di riferimento (a cura della Direzione Compliance), con un focus particolare sulla PDR-125 e le tematiche sulla parità di genere. Questi corsi prevedono la somministrazione di test per la valutazione delle competenze acquisite. Per i membri del comitato di parità di genere si aggiunge anche un ulteriore approfondimento formativo.

FORMAZIONE SPECIALISTICA

Le formazioni specialistiche che la 3g eroga sono corsi progettati “su misura”, definiti in base alle specifiche necessità dettate sia dei servizi di lavorazione che dallo specifico settore di appartenenza. I corsi erogati vanno dalla gestione dei progetti (Project Management) alla comunicazione, alle competenze digitali a quelle gestionali e di processo (ad esempio nel settore bancario-assicurativo) e consentono -a chi li segue- di approfondire le responsabilità e la professionalità dei ruoli ricoperti. Per l'erogazione di questi corsi ci si rivolge ad enti esterni, sia agenzie di formazione che istituti specializzati che rilasciano titoli di certificazioni.

FORMAZIONE MANAGERIALE

La formazione manageriale è un insieme di attività e programmi di apprendimento volti a sviluppare le competenze e le abilità necessarie per gestire persone, risorse e processi. Non riguarda solo l'acquisizione di competenze e conoscenze, ma anche la creazione di una cultura aziendale che promuova la leadership, l'adattabilità e la crescita continua ed è rivolta alle figure dirigenziali, ai manager, ai responsabili dei team. Nello specifico mira a migliorare le abilità di leadership, inclusa la capacità di prendere decisioni, gestire il cambiamento, ispirare e motivare il team, comunicare efficacemente e risolvere i conflitti. E' uno strumento fondamentale anche per rispondere all'innovazione dei Clienti, per creare innovazione interna, e sviluppare le capacità necessarie a relazionarsi con il team e i vari stakeholder. Si tratta di una formazione specifica per approfondire le responsabilità dei ruoli ricoperti, professionalizzando, in maniera adeguata, coloro che rivestono cariche fondamentali per le strategie aziendali.

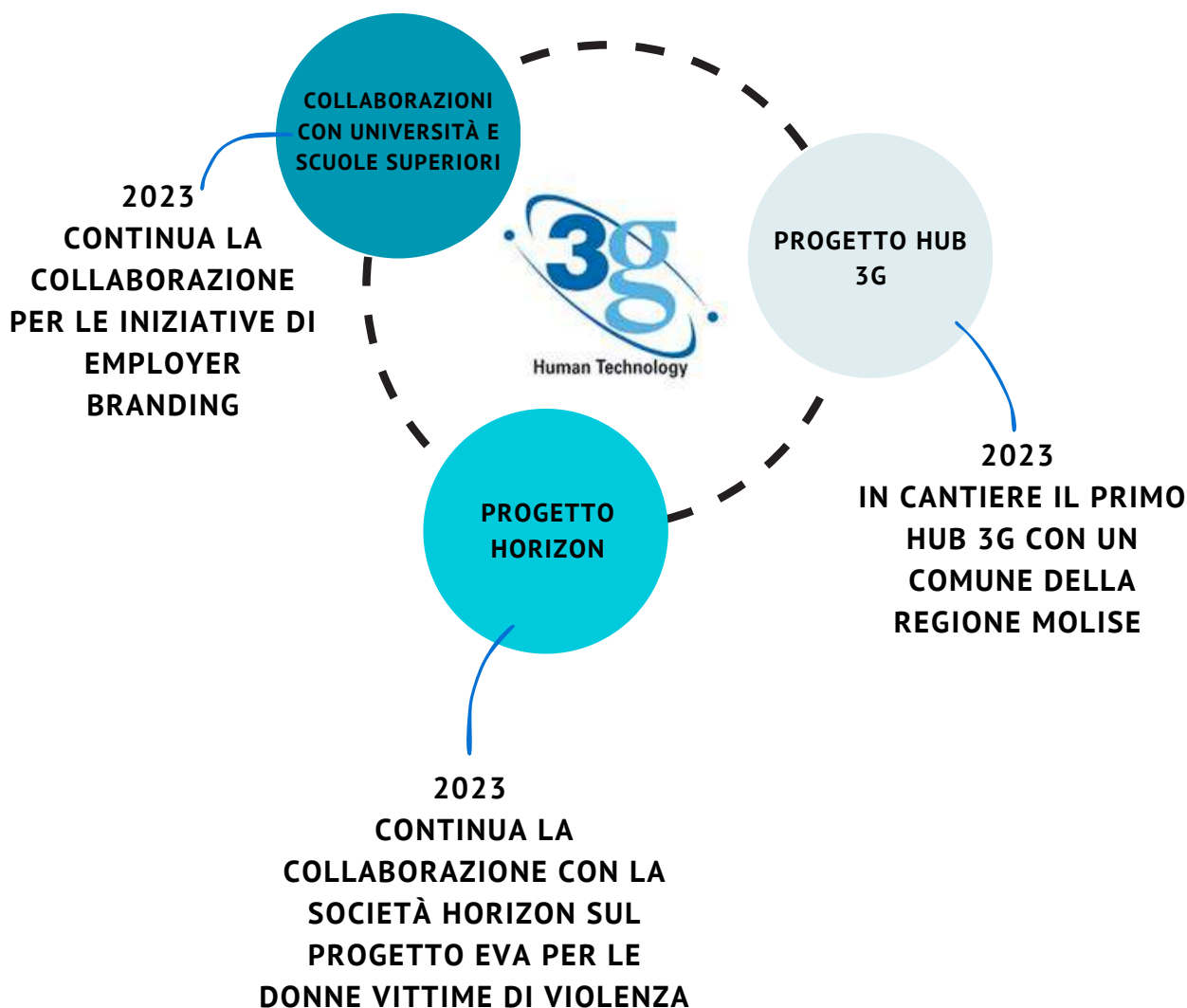
SALUTE E SICUREZZA DELLE NOSTRE PERSONE

Per supportare i processi di cambiamento e garantire la diffusione a tutti i livelli di una cultura della sicurezza, 3g effettua con regolarità corsi di formazione specifici sulle tematiche relative alla salute e sicurezza e alle procedure di prevenzione degli eventi di rischio. In particolare, i corsi di formazione, sono organizzati in fase di nuova assunzione e, successivamente, secondo la pianificazione prevista dal piano aziendale. Il coinvolgimento riguarda tutti i dipendenti in funzione del ruolo, focalizzando i contenuti e le informazioni trasmesse considerando i principali rischi connessi all'attività svolta. Complessivamente, nel 2023 sono state erogate **511 ore di formazioni** totali sulla sicurezza.



7.4 LE RELAZIONI CON I TERRITORI

3g è da sempre impegnata a sostenere l'evoluzione sociale, culturale ed economica dei territori e ad instaurare partnership e collaborazioni sinergiche di lungo periodo, consapevole che lo sviluppo di un'azienda non può che avvenire in sintonia e nel pieno rispetto delle comunità. Nel 2023 sono stati avviati e confermati una serie di progetti che vedono protagonista l'azienda in sinergia con partner presenti sul territorio per valorizzarne caratteristiche e peculiarità.





**PROGETTO HUB
3G**




Per noi gli HUB 3g sono spazi di lavoro fisici in cui lavorare con il remote working o formarsi (remote learning). Tutto in modalità Exclusive, nel rispetto delle norme sulla Privacy, all'interno dello stesso Comune in cui si vive, azzerando le distanze, abbattendo i costi degli spostamenti, sostenendo l'economia locale e contribuendo alla lotta allo spopolamento. Immaginiamo questi spazi come connettori capaci di creare comunicazione fra "centrale" e "periferico", costruendo una o molteplici reti che accorcino le distanze. Non li immaginiamo come luoghi statici, ma di interscambio continuo. L'obiettivo è quello di stimolare la risposta del micro-sistema all'interno del sistema più grande che lo contiene, favorendo anche le attività di recruiting e di ricerca di personale. All'interno dell'HUB potranno essere svolte le diverse attività non solo produttive ma anche formative, informative e puntiamo anche alla sperimentazione di nuovi servizi. È un primo passo per confermare il nostro impegno e la nostra attenzione alle persone e ai talenti locali. Coinvolgere le Istituzioni e i Comuni significa avvicinarsi il più possibile alle case dei dipendenti, dei collaboratori, e di chi magari vuole approcciarsi al mondo del lavoro



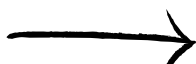
**PROGETTO
HORIZON**



Dal 2021 la 3G è diventata "impresa amica" del progetto EVA promosso dalla Horizon Service e finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità. La collaborazione è finalizzata a migliorare le professionalità delle donne vittime di violenza con l'obiettivo di istituire una rete regionale per l'inserimento lavorativo delle donne con vissuti di violenza di genere. Con l'adesione alla rete di progetto 3g ha ospitato diversi tirocini formativi in azienda con l'obiettivo di promuovere una "riabilitazione sociale e umana" delle donne vittime di violenza, confermando in questo modo l'impegno sociale verso la parità di genere e la valorizzazione delle donne.

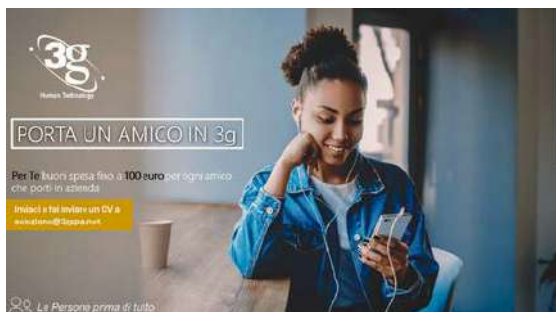


**COLLABORAZIONI
CON UNIVERSITÀ E
SCUOLE SUPERIORI**



Proseguono anche nel 2023, le iniziative di collaborazione con Università e scuole superiori per supportare l'ingresso dei giovani del mondo del lavoro. Le collaborazioni attive sono sia con l'Università D'Annunzio di Chieti e Pescara, sia con l'Università Unimol del Molise. Per coinvolgere gli studenti delle scuole superiori invece è stata consolidata la collaborazione con gli istituti tecnici del territorio regionale con l'obiettivo di avviare progetti di alternanza scuola-lavoro soprattutto nel reparto informatico.

PORTA UN AMICO



Il programma “Porta un amico” è l’iniziativa della 3g spa rivolta a tutti i suoi dipendenti e collaboratori che prevede la possibilità di segnalare un CV di un amico (inteso anche come conoscente o familiare) tramite e-mail.

Lo scopo, in un’ottica di condivisione di obiettivi e valori dell’azienda è quello di accrescere il team aziendale e allo stesso tempo riconoscere per ogni cv presentato un compenso economico erogato attraverso buoni digitali.

CRESCITA PROFESSIONALE E SVILUPPO DELLA CARRIERA LAVORATIVA

Nell’ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, a partire dalla fase di ricerca, selezione, formazione e poi di sviluppo, tutte le decisioni sono basate sul rispetto dei valori dell’etica, del merito e delle pari opportunità.

La politica aziendale si applica a tutto il personale ed interessa tutte le principali fasi del cosiddetto ciclo di vita del lavoratore (“employee life cycle”) coinvolto – direttamente o indirettamente - in attività aventi influenza sulla qualità del servizio e dei processi principali e di supporto effettuati all’interno dell’organizzazione. L’employee life cycle riconosce il valore delle persone e delle loro differenze attraverso un approccio diversificato e inclusivo anche indipendentemente dal genere alla gestione delle Risorse Umane che assicuri le stesse possibilità di crescita professionale a tutte le persone presenti in azienda.

In quanto certificata SA8000:2014 (Responsabilità sociale), PDR125:2022 (certificazione della parità di genere) e ISO 37001:2016 (sistema di gestione anti-corrruzione), 3g promuove attivamente un ambiente di lavoro basato sull’uguaglianza di opportunità. Gli avanzamenti di carriera sono basati sul merito, competenza e risultati, senza discriminazione di genere. 3g sostiene la parità di genere attraverso politiche di reclutamento e sviluppo che mirano a garantire una rappresentanza equa in tutti i livelli aziendali, promuovendo un’azienda inclusiva e diversificata.

Al fine di garantire il rispetto del principio della parità di genere, 3g ha sviluppato un insieme di KPI (“Key Performance Indicators”) per gli avanzamenti di carriera che possono variare a seconda del settore e della posizione lavorativa.



8. INFORMAZIONI SULLA GOVERNANCE

3g promuove, internamente ed esternamente a tutti i livelli, i principi Integrità e Etica. Promuove una mentalità incentrata su correttezza e trasparenza, contrastando la corruzione in tutte le sue forme senza alcuna eccezione, attraverso strumenti concreti quali il Codice Etico e il Modello 231e l'adesione alla 37001:2016.

Inoltre, grazie al già citato approccio integrato che include anche la gestione dei rischi il sistema di controlli interno, la società garantisce continuità operativa, anche in presenza di eventi critici, (es. negli anni sono il terremoto del 2009 per le nostre sedi in Abruzzo, la pandemia etc., che non hanno mai fermato le attività) in una logica di miglioramento continuo delle performance.

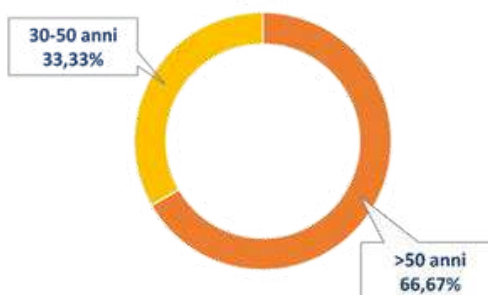
Il sistema di governance di 3g S.p.A.

3g è dotata di un Consiglio di Amministrazione a cui è affidato il compito di definire gli indirizzi strategici, oltre che la gestione ordinaria e straordinaria della Società; di un Collegio Sindacale che vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto nel rispetto dei principi di corretta amministrazione (art. 2623 del Codice Civile); sempre il Collegio Sindacale, assicura il controllo sulla gestione oltre che è investito della funzione legale per la revisione dei conti. In ultimo, spetta all'Organismo di Vigilanza il compito di monitorare la conformità e l'efficacia del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo secondo il Decreto Legislativo 231/01.

Suddivisione del CdA per Genere



Suddivisione del CdA per Fascia d'età



Consiglio di amministrazione in carica fino al 18/06/2024

Antonio Aracu Presidente
 Chiara Aracu Consigliere
 Davide Natale Consigliere

Collegio sindacale

Fabio Galassi Presidente
 Francesca Benedetti Sindaco effettivo
 Antonio Ottaviani Sindaco effettivo
 Thomas Kraicsovits Sindaco supplente
 Giovanni Amendola Sindaco supplente

Organismo di Vigilanza

Pierfrancesco Bruno O.D.V.

La governance della sostenibilità

3g promuove un costante impegno a far sì che il suo sviluppo e la sua crescita aziendale portino nel suo contesto socio/ambientale operativo stabilità economica, tutela della sostenibilità e sviluppo sociale.

Nell'ultimo biennio l'azienda ha aggiornato tra l'altro il MODELLO-DI-RESPONSABILITA-SOCIALE-DM008PDM-rev.2-28.12.23 e pubblicato i Temi ESG prioritari per 3g Spa, qui sottoelencati e definiti:

Obiettivi e finalità

1. Diversità e inclusione

3g tra i primi ad ottenere nel 2022 la PDR 125, ha partecipato nello stesso anno alla manifestazione #4W4I, mentre nel 2023 ha partecipato con un suo relatore al webinar promosso da CO.DE. Parità di genere tra opportunità e necessità ed ha aperto in collaborazione con la Cisl un punto di ascolto ispirato al 1522. Nel corso del triennio 21-24 ha avviato collaborazioni con centri violenza e i centri dell'impiego per l'inserimento lavorativo delle donne in difficoltà.

2. Salute e sicurezze risorse:

3g è certificata ISO 45001:2018 (e prima OHSAS 18001:2007) ed ha la Certificazione Etica SA8000 che risponde alle esigenze della nostra di distinguersi per il proprio impegno nello sviluppo sostenibile, con particolare attenzione alle tematiche sociali. Il benessere dei propri lavoratori è uno degli obiettivi strategici di 3g, la quale pone molta attenzione al comfort del proprio personale con azioni quali scelta di arredi di qualità, aree dedicate ai momenti di pausa, attenzione all'illuminazione e all'impianto di condizionamento, in grado di migliorare la vivibilità degli spazi lavorativi; l'efficacia di questi accorgimenti è rilevata dai risultati positivi dei questionari periodici sul clima aziendale. 3g sta investendo sul Welfare Aziendale che prevede un programma definito sulla base delle esigenze dei lavoratori i cui ambiti principali sono: conciliazione vita/lavoro (ad esempio piani sanitari, accordo LAD, navette aziendali, car-pooling, programmi di incentivazione etc.), convenzioni per acquisto prodotti e servizi (salute, benessere, tempo libero).

3. Centralità cliente:

3g è ormai da decenni certificata ISO 9001:2015 (prima ISO 9001:2008) e ha aggiunto la ISO 18295-1:2017 perché da sempre il cliente è il centro del nostro impegno. Sia esso visto come Committente o come utente finale, per noi la soddisfazione delle esigenze della clientela è un MUST.

4. Anticorruzione

Dotata sin dalla sua fondazione di un codice etico e di un Modello Organizzativo ex d lgs 231 2001, 3g ha sempre ripudiato qualsiasi forma di Corruzione. Nel 2017 ha inserito un sistema di segnalazioni Whistleblowing e nel 2020 ha ottenuto la certificazione ISO 37001:2016 e nel 2022 era già in regola con le indicazioni della Direttiva Europea sul Whistleblowing (2019/1937) e successivamente con il recepimento del D.Lgs. 10 marzo 2023 n.24.

5. Efficienza e risparmio energetico

3g crede nella promozione di una cultura che combatta lo spreco, soprattutto in ambito energetico. Oltre a certificarsi ISO 50001:2018 ha investito nelle proprie sedi di proprietà adottando moderni sistemi led di illuminazione, ha iniziato un totale rinnovamento degli impianti di aeraulici, ha sostituito tutte le sue stampanti con modelli a alto risparmio energetico e a basse emissioni di polveri, acquista solo energia da fonti rinnovabili per tutte le sue sedi e ha avviato un progetto di installazione di impianto fotovoltaico per la sede di Sulmona.

6. Sostenibilità e ambiente:

3g ha ottenuto la certificazione ISO 14001:2015. Negli ultimi anni 3g ha aderito ad iniziative e sviluppato una serie di azioni interne a favore della sostenibilità ambientale, impegnandosi a promuovere una gestione eco – friendly integrata nella prassi quotidiana di lavoro, adottando processi eco – efficienti per lo smaltimento e il riciclo dei rifiuti di maggior impatto per 3g (vedasi impegno richiesto ai nostri fornitori di utilizzo di materiale e prodotti green, smaltimento eco-efficiente dei rifiuti, utilizzo di dispositivi ICT sulla base dei principi di green computing, incentivazione alla mobilità sostenibile, utilizzo di carta riciclata). Si è certificata ISO14064:2019.

7. Etica e integrità

Negli ultimi anni la continua implementazione del Sistema Anticorruzione e del Sistema di Whistleblowing, con l'adeguamento alla nuova normativa già da marzo 2023, ha portato 3g ad avere una diffusione capillare della mentalità di Etica e Integrità che permea ogni livello e funzione aziendale. È in atto una revisione/aggiornamento del Modello 231 anche in ottica ESG. Vengono puntualmente effettuate Due Diligence Anticorruzione sui cambi di livello/mansione, sui nuovi ingressi con ruoli apicali e sulle nuove operazioni e terze parti rilevanti e già dal 2004 l'azienda si è dotata di un Codice Etico che definisce i principi e le responsabilità in materia di condotta aziendale dal punto di vista dell'etica e dell'integrità dei comportamenti, dal 2010 è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/01 (di seguito "Modello 231"), conforme alle disposizioni degli artt. 6 e 7 del suddetto Decreto, alle Linee Guida delineate da Confindustria per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo e alle best practice di riferimento. Il Modello è soggetto a revisione periodica, per integrare modifiche ed eventuali novità in ambito 231 nonché cambiamenti, interni e/o esterni, che possano impattare l'organizzazione, è attualmente, come già indicato, in fase di aggiornamento.

3g dal 2020 è certificata secondo lo standard ISO 37001, per garantire la trasparenza del business e prevenire eventuali fenomeni corruttivi e per rafforzare in modo sistematico i pilastri del proprio SGI. Ogni anno viene condotto il riesame periodico del Sistema Anticorruzione e della Politica Integrata in modo da valutare sistematicamente l'efficacia e l'adeguatezza del Sistema. 3g è dotata di un portale esterno per le segnalazioni, <https://parrotwb.app/Login> accessibile a chiunque in quanto pubblicato su bacheca interna e su sito aziendale.

La formazione in ambito anticorruzione è continua, con refresh minimo annuali e viene erogata attraverso piattaforma E-learning e invio di pillole formative e copre l'intero comparto aziendale. Per adeguarsi al Decreto 24/2023, tra le altre attività 3 ha pubblicato una procedura per le segnalazioni di seguito integralmente riportata per trasparenza:

PROCEDURA WHISTLEBLOWING PER LA SEGNALAZIONE DI ILLECITIE IRREGOLARITÀ EX D. LGS. N. 231/2001

3g S.p.A. ha istituito un canale interno di segnalazioni in conformità alla propria politica integrata e in rispondenza al D.lgs. 24/2023 recante "Attuazione della direttiva UE 2019/937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali". In ottemperanza a ciò 3g Spa ha aggiornato il suo sistema di segnalazione Whistleblowing che può essere utilizzato per segnalare:

- le condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (reati presupposto a titolo esemplificativo: Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato, di un ente pubblico o dell'Unione Europea per il conseguimento di erogazioni pubbliche, frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico e frode nelle pubbliche forniture), o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti;
- gli illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- gli atti o le omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione.

Le persone che possono utilizzare il canale per le segnalazioni (definite Whistleblower o Persone segnalanti) sono:

- lavoratori subordinati;
- lavoratori autonomi, titolari di rapporti di collaborazione, liberi professionisti e consulenti;
- volontari e tirocinanti, retribuiti e non retribuiti;
- azionisti e persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza.

Quanto sopra si considera valido anche se concomitante con situazioni precontrattuali, periodi di prova o situazioni successive allo scioglimento del rapporto giuridico sempre che le informazioni sulle violazioni siano state acquisite nel corso del rapporto stesso.

Tutte le violazioni dovranno essere segnalate al Gestore delle segnalazioni mediante uno dei seguenti canali

MODALITÀ ORALE/ CHAT CANALE INTERNO ROCKETCHAT → **UTENTE: SEGNALAZIONI WISTLEBLOWING**

MODALITÀ SCRITTA PORTALE: → <https://3g.parrotwb.app>

MODALITÀ INCONTRO DIRETTO: APP. SU SEDE LEGALE: → **RICHIESTA A: ASSISTENTE.DIREZIONE@3GSPA.NET**



Come da normativa 3g tutela la riservatezza dei dati del segnalato e preserva e protegge i segnalanti da qualsiasi atto ritorsivo o discriminatorio, che sia diretto o indiretto e per motivi collegati direttamente o indirettamente alla segnalazione, anche nei casi in cui la segnalazione, seppur infondata, si basi su criteri di buona fede e ragionevolezza. Qualsiasi atto ritorsivo o discriminatorio nei confronti di chi effettua la segnalazione può essere punibile con l'avvio di procedimenti disciplinari nei confronti dell'autore ed eventuali sanzioni disciplinari.

3g è dotata di un sistema di Internal Audit con auditors certificati aicq-sicev:

Certificate number: 1778-31-1 e Certificate number: 1794-146-3 che sottopongono funzioni e sistemi a audit interni più volte l'anno sia in forma programmata che non annunciata.

Le funzioni di audit e di RSGI coadiuvano la Società nel conseguimento dei suoi obiettivi mediante un approccio sistemico e trasversale che porta, anche attraverso anche un Risk assessment ricorrente su ogni area, a minimizzare i rischi e a ottenere una conformità sempre più elevata alle normative e alle sollecitazioni delle parti Terze.

Ogni anno viene redatto il Piano di Internal Audit, sottoposto all'approvazione dell' Organo di Amministrazione, che mira a verificare le diverse aree, quali produzione, salute, sicurezza e tutela dell'ambiente, tecnologia dell'informazione e della comunicazione, compliance 231, anticorruzione e, a partire dal 2022/23 le tematiche ESG e la conoscenza delle normative CRSD- Nis2 – Dora etc.)

Per quanto riguarda gli aspetti di Compliance, 3g ha istituito una direzione dedicata che verifica la corretta applicazione delle regole e dei principi di comportamento delineati nel Modello 231 e dalla Politica Anticorruzione, nonché dei principi etici e dei valori stabiliti dal Codice Etico aziendale e la costante aderenza dell'azienda alle leggi/normative vigenti. Per supportare lo sviluppo sostenibile 3g ha nominato, come da "Decreto Rilancio" (DL 34/2020, convertito in Legge 77/2020), le figure dei Mobility manager e ha istituito un Ufficio per la Transizione Green con un team dedicato. Eroga periodicamente formazioni sui temi ESG a tutto il personale.

Business Continuity Management

3g ha modello di Business Continuity Management per cui applica un monitoraggio continuo dei sistemi di continuità operativa, basandosi anche sullo standard ISO 22301 :2019 necessario atto ad approntare le corrette reazioni/ remediation agli eventuali eventi critici che potrebbero interrompere lo svolgimento di attività essenziali, ovvero quelle la cui interruzione può comportare gravi danni all'Azienda, siano essi di tipo normativo, reputazionale o economico.

Vengono poste in essere, con cadenza almeno semestrale, attività di addestramento per la business continuity (Tabletop test, prove di interruzione elettrica, prove di evacuazione etc.) che permettono all'Azienda di diminuire i tempi di reazione all'evento, in modo da minimizzarne l'impatto evitando che si possa creare la discontinuità/blocco del servizio al fine anche di tutelare gli interessi e la sicurezza di tutte le terze parti interessate.

9. NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2023, approvato dal Consiglio di amministrazione in data 14/10/2024 è stato redatto in conformità agli Standard GRI 2021 per il periodo compreso tra l'01/01/2023 e il 31/12/2023. Il Global Reporting Initiative (GRI) è un'organizzazione indipendente internazionale creata per supportare le imprese nella rendicontazione della performance di sostenibilità, ed è ancora oggi, lo standard di rendicontazione non finanziario maggiormente riconosciuto e diffuso a livello internazionale. Segue descrizione specifica della metodologia di rendicontazione secondo norma ISO14064:2019 e tabella GRI valutati.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità corrisponde a quello del Bilancio di Esercizio al 31 dicembre 2023. Per qualsiasi informazione o chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità, è possibile rivolgersi alla Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio all'indirizzo segreteria.roma@3gspa.net

Descrizione metodologia

Energia ed emissioni

Il perimetro di rendicontazione si riferisce ai consumi energetici degli uffici e delle principali sedi operativa.

Restano esclusi dal perimetro di rendicontazione i consumi di metano di alcune aree a ridotta metratura in quanto di difficile quantificazione e percentualmente non significative rispetto al totale dei consumi. Dal 2022 3g ha iniziato a verificare le sue emissioni dirette (GHG – Gas ad Effetto serra) utilizzando i parametri della NORMA UNI ISO 14064 quindi attraverso la contabilizzazione delle quantità di CO2 equivalente (CO2e), sulla base del calcolo dei seguenti Gas Serra (GHG): Anidride Carbonica (CO2), Metano (CH4), Protossido d'Azoto (N2O), Idrofluorocarburi (HFC), Perfluorocarburi (PFC) ed Esafluoruro di Zolfo (SF6).

Per l'inventario delle emissioni si è proceduto al calcolo dei soli Gas Serra CO2, CH4, e N2O, in quanto sono gas presenti in natura e contribuiscono attivamente al cambiamento climatico e le emissioni di gas serra sono dovute in gran parte all'emissione di anidride carbonica (CO2), connesse, per quanto riguarda le attività antropiche, principalmente all'utilizzo dei combustibili fossili. Contribuiscono all'effetto serra anche il metano (CH4) – le cui emissioni sono legate principalmente all'attività di allevamento nell'ambito di quelle agricole, allo smaltimento dei rifiuti e alle perdite nel settore energetico – e il protossido di azoto (N2O) – derivante principalmente dalle attività agricole e dal settore energetico, inclusi i trasporti. Il contributo generale all'effetto serra degli F-gas o gas fluorurati (HFCs, PFCs, SF6) è minore rispetto ai suddetti inquinanti e la loro presenza deriva essenzialmente da attività industriali e di refrigerazione. Le emissioni dei gas serra sono calcolate attraverso la metodologia DEFRA UK e sono indicate in termini di tonnellate di CO2 equivalente applicando i coefficienti di Global Warming Potential (GWP) di ciascun composto. L'indicatore rappresenta una stima delle emissioni nazionali degli inquinanti a effetto serra e la relativa disaggregazione settoriale per verificare l'andamento delle emissioni e il raggiungimento dell'obiettivo individuato dal Protocollo di Kyoto.

Prelievi Idrici

N.A.

Scarichi Idrici

N.A.

Rifiuti

I rifiuti sono conferiti a servizio pubblico, in quanto sono costituiti unicamente da rifiuti non pericolosi e quindi non soggetti ad obblighi di tracciabilità e come tali c'è assenza di una consuntivazione puntuale della municipalizzata che effettua il servizio. I rifiuti RAE sono praticamente infinitesimali in quanto l'azienda applica una forte politica di riuso, ma nei rari casi siano presenti viene applicata la Direttiva 2012/19 EU, in Italia Decreto legislativo 49/2014 – anche noto come “Decreto RAEE”

PARAMETRI GRI

Punto di valore	Temi Materiali	GRI Standards
Clienti	Qualità del servizio	GRI 417 Marketing
Temi trasversali	Etica e Integrità Digitalizzazione e Cybersecurity	GRI 205 Anticorruzione GRI 418 Privacy dei clienti
Persone di 3g	Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403 Salute e sicurezza
	Welfare e inclusione	GRI 401 Occupazione GRI 402 Relazioni tra lavoratori e management GRI 405 Diversità e Pari Opportunità
	Attrazione di talenti e sviluppo capitale umano	GRI 404 Formazione e addestramento
Ambiente e territorio	Consumi energetici ed emissioni di CO2	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni
	Gestione degli aspetti ambientali	GRI 303 Acqua GRI 306 Rifiuti
Comunità e inclusione	Catena di Fornitura sostenibile	GRI 308 Valutazione Ambientale Fornitori GRI 414 Valutazione Sociale Fornitori
	Coinvolgimento delle comunità locali	GRI 413 Comunità Locali

Allegati

Obiettivi agenda 2030 considerati:

SDG 7 – Target 7.2: Aumentare la quota di energie rinnovabili;

SDG 8 – Target 8.4: Migliorare l'efficienza delle risorse nel consumo e nella produzione per scindere la crescita economica dal degrado ambientale;

SDG 12 – Target 12.2: Raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali;

SDG 13 – Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima.

TABELLE GRI VERIFICATI
GRI 302: ENERGIA

SDG 13 – TARGET 13.1: RAFFORZARE LA RESILIENZA E LA CAPACITÀ DI ADATTAMENTO AI RISCHI LEGATI AL CLIMA.

Unità di misura	Fonte energetica	2023	2022	2021	Variazione 2023 - 2022
(GJ)	Energia elettrica	678.790	794.001	791.576	-14,52%
(GJ)	Di cui da fonti rinnovabili	90%	90%	30%	0%
lt	Gasolio	43,97	129,41	129,41	-66,03%
mq	Gas metano	2200	2700	1440	-18,52%

GRI 305-1, GRI 305-2: EMISSIONI DI CO2 CALCOLO DELLE EMISSIONI SCOPE 1-2-3

Unità di misura	Scope	2023	2022	2021	Variazione 2023 - 2022
(t CO2e)	Totale Scope 1+2	118,45	113,81	110,067	+4%
(t CO2e)	Scope 1	17,06	25,23	11,997	-33%
(t CO2e)	Scope 2	101,39	88,58	98,07	+14%
(t CO2e)	Scope 3	748,19	2.558,32	2.411,09	-29%

GRI 205-2: PREVENZIONE REATI DI CORRUZIONE

COMUNICAZIONE SU POLITICHE E PROCEDURE IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Destinatari della comunicazione	n. informati nel 2023	%	n. informati nel 2022	%	n. informati nel 2021	%
Membri del CdA	3	100%	3	100%	3	100%
Dirigenti	1	100%	1	100%	1	100%
Quadri	5	100%	5	100%	4	100%
Impiegati	746	98%	730	99%	705	98%
Totale dipendenti coinvolti	755	97%	739	98%	713	97%

NUMERO E PERCENTUALE DI MEMBRI DEGLI ORGANI DI GOVERNO E DIPENDENTI COINVOLTI IN ATTIVITÀ DI FORMAZIONE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE

Destinatari della comunicazione	n. formati nel 2023	%	n. formati nel 2022	%	n. formati nel 2021	%
Membri del CdA	3	100%	3	100%	3	100%
Dirigenti	1	100%	1	100%	1	100%
Quadri	5	100%	5	100%	4	100%
Impiegati	746	98%	730	99%	705	98%
Totale dipendenti coinvolti	755	97%	739	98%	713	97%

Destinatari della comunicazione	Ore formazione Triennio	Ore formazione nel 2023	Ore formazione nel 2022	Ore formazione nel 2021
Membri del CdA	-	4,5	3	3
Dirigenti	-	1,5	1,5	1,5
Quadri	-	7,5	7,5	7,5
Impiegati	-	1.119	1.095	1.057
Totale dipendenti coinvolti	-	1.132,50	1.107	1.069

GRI 2-27: CONFORMITÀ CON LEGGI E REGOLAMENTI

SI RIPORTANO NELLE TABELLE DI SEGUITO I DATI RELATIVI AI CASI DI NON CONFORMITÀ CON LEGGI E REGOLAMENTI E RELATIVE SANZIONI OCCORSE NELL'ANNO DI RENDICONTAZIONE.

CASI DI NON CONFORMITÀ REGISTRATI

Anno	2023	2022	2021
Numero casi di non conformità	0	0	0
Numero di violazioni significative di leggi e regolamenti che hanno comportato il pagamento di sanzioni non pecuniarie	0	0	0
Numero di violazioni significative di leggi e regolamenti che hanno comportato il pagamento di sanzioni pecuniarie	0	0	0

SANZIONI PAGATE PER CASI DI NON CONFORMITÀ

Anno	2023		2022		2021	
	Numero	Importo	Numero	Importo	Numero	Importo
Numero casi di non conformità (N.) e importo (€)						
Numero di violazioni significative di leggi e regolamenti che hanno comportato il pagamento di sanzioni non pecuniarie	0	0	0	0	0	0
Numero di violazioni significative di leggi e regolamenti che di sanzioni pecuniarie	0	0	0	0	0	0

Sono state prese in considerazione le eventuali NC alle norme Anticorruzione/Whistle-blowing, ESG, Ambientali, Tutela delle Pari Opportunità, Tutela dei lavoratori.