



Sintesi Bilancio di Sostenibilità 2021







Comdata

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La creazione di valore per gli Stakeholder, secondo un modello di business sostenibile, è un driver strategico di COMDATA. Il Focus per l'innovazione e le competenze delle persone di COMDATA sono gli elementi fondamentali per lo sviluppo della società.

La redazione del primo Report di Sostenibilità di COMDATA e del primo Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2020 è parte del percorso e costituisce un'importante opportunità per la rappresentazione di progetti di sostenibilità sia presenti, che nel breve periodo.



L'esercizio appena concluso è stato caratterizzato dal raggiungimento di importanti traguardi: consolidamento del fatturato in un periodo che mai era stato vissuto nell'era moderna e industrializzata, mantenimento dei livelli occupazionali, diffusione del lavoro agile, limitato uso della CIG e il superamento della soglia degli 11 mila lavoratori complessivi in Italia. Questi risultati sono stati raggiunti grazie al lavoro di squadra, alla passione e alla collaborazione di tutti gli Stakeholder.

COMDATA, con il fine di rafforzare il proprio ruolo di ponte tra la realtà del lavoro e il territorio, è impegnata per generare un impatto sociale e culturale positivo, mettendo a disposizione la propria esperienza per eventi formativi e di crescita professionale, sostenendo un modello di impresa interdipendente, aperto allo scambio e alla contaminazione con tutti i propri Stakeholder.

L'impegno di COMDATA è anche quello di rafforzare le relazioni con i clienti per la creazione di servizi e prodotti innovativi che possano anche contribuire alla realizzazione di obiettivi ambientali e sociali, facendo leva su progettualità imprenditoriali aperte in termini di scambio di idee e competenze.

COMDATA punta all'adozione di politiche e modelli operativi che possano ottimizzare l'utilizzo di risorse energetiche, contribuendo all'affermazione di modelli di "Green Reengineering".

Un modello di business sostenibile richiede lo sviluppo coerente del tessuto sociale e degli ecosistemi che ci ospitano. Crediamo in una cultura d'impresa che connette, in una visione unica, diversi ambiti, settori eterogenei e competenze complementari attraverso un "apparente" complesso intreccio di molteplici attori.

La nostra visione è infatti quella di creare spazi che promuovano, in pieno stile contemporaneo, la creatività e l'innovazione proprio attraverso la "contaminazione".

CEO Comdata S.p.A.

I VALORI DI COMDATA

Rispetto dell'ambiente

Ci impegniamo a rispettare l'ambiente, convinti che sia una vera e propria ricchezza economica e sociale. Facciamo attenzione all'uso delle fonti e salvaguardiamo le risorse naturali, nella prospettiva di un futuro sostenibile.

Attenzione al cliente

Offrire ai clienti il miglior servizio è il nostro modo di fare impresa, l'unico che conosciamo. Concentrandosi sulle esigenze e le opportunità di ogni settore, Comdata offre una gamma completa di soluzioni di gestione dei clienti end-to-end (acquisizione, redemption, servizio clienti, supporto tecnico e recupero crediti). Queste sono costruite su un portafoglio di servizi di livello mondiale che coprono la consulenza sulla customer experience e la reingegnerizzazione dei processi, le tecnologie digitali e all'avanguardia, le operazioni con i clienti (front & back office).

Attraverso un mix attento di persone, processi e tecnologia, formiamo ed eroghiamo eccellenza nell'interazione con il cliente e nella gestione dei processi. Allo stesso tempo i valori di COMDATA sono:

- Puntare all'eccellenza e lavoriamo perché le cose accadano
- Costruire la fiducia dei nostri dipendenti giorno dopo giorno
- Credere nell'innovazione come base fondante della nostra mission
- Contare in un team internazionale perché abbracciamo la multiculturalità
- Sostenere l'ambiente nel quale operiamo e viviamo.

Innovazione

Siamo un'azienda dinamica, in grado di rispondere alle sfide di un mercato in costante evoluzione, mettendo a disposizione dei nostri clienti un team di persone qualificate e la passione che lo anima. Ci contraddistinguiamo per il nostro entusiasmo nel voler conoscere e capire a fondo il mercato, al fine di fare concretamente la differenza in ogni singola interazione e innovazione.

Sviluppo d'impresa

Investiamo in progetti evoluti e in nuove tecnologie per essere all'avanguardia sul mercato e creare valore in tutti i business in cui operiamo. Continuiamo a crescere grazie al lavoro quotidiano delle nostre persone.

Trasparenza

Ci impegniamo da sempre con responsabilità, correttezza, trasparenza e rispetto, adottando misure di tutela in ogni fase: dalla stipula alla gestione del contratto di servizi, perché il nostro asset principale sono i clienti.

Radicamento nel territorio

Abbiamo lo sguardo rivolto al futuro e, anche adesso che siamo grandi, non dimentichiamo da dove siamo partiti. Le radici sono ciò su cui si fonda il nostro successo, per questo le preserviamo con grande impegno e responsabilità.



LA CREAZIONE DI UN BUSSINESS SOSTENIBILE

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals o, in forma abbreviata, SDGs) sono 17 goals, strettamente collegati tra loro, definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite (Agenda 2030). Comdata, come primo approccio agli SDGs, ha individuato i seguenti obiettivi quali strettamente inerenti all'attività svolta.



Ambiente

La strategia di adottare le linee guida dettate dalla norma volontaria ISO 20400:2017, oltre alle varianti ISO 14064 sulle emissioni degli Fgas e altre diramazioni della famiglia ISO 14000.



Diritti Umani

Sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti. A queste si andranno ad aggiungere le policy e procedure adeguate alla ISO 20400.

Ricorso a fornitori qualificati e il più possibile stanziati sul territorio di riferimento del business di Comdata.

Integrare i contratti con le clausole di accettazione dei principi di sostenibilità e responsabilità etica adottati da Comdata.



Personale

Le principali attività in corso riguardano:

- Le attività strategiche aziendali improntate ai principi di sostenibilità;
- L'assistenza in tema di valutazione del lavoro, delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale;
- Saranno avviate specifiche attività di coaching rivolte a tutto il personale attraverso la APP aziendale e simili;
- Lo schema di certificazione ISO 45001 è stato adottato e integrato al sistema in essere.



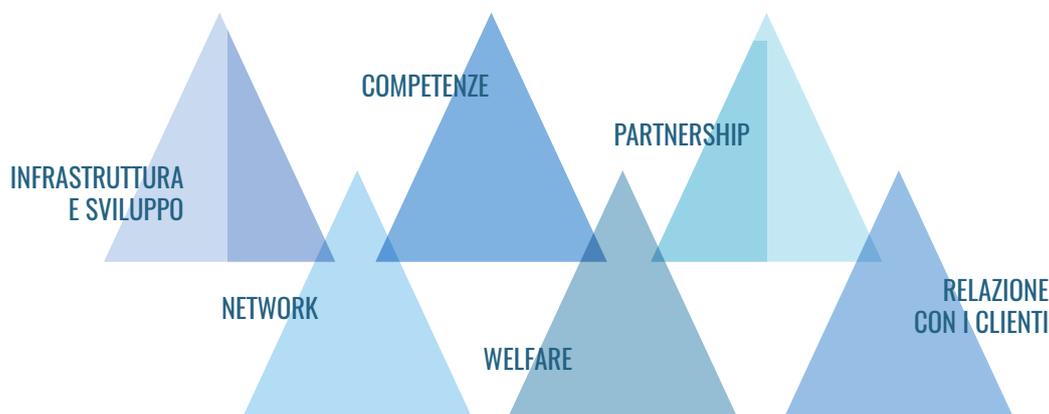
Anticorruzione

L'Adozione e diffusione del Codice Etico, della Policy Anticorruzione e del Modello di Organizzazione e Gestione (D.Lgs 231/01).

L'Attività svolte dall'Organismo di Vigilanza.

L'implementazione di policy di sostenibilità negli acquisti (Supply Chain) e di procedure specifiche per la qualificazione dei fornitori e la gestione del processo acquisti che recepiscono spunti delle linee guida ISO 20400.

IL PIANO DELLA SOSTENIBILITÀ: OBIETTIVI DI GOVERNANCE E OBIETTIVI OPERATIVI



Infrastruttura - Sviluppo tecnologico

Ampliamento e potenziamento dello sviluppo tecnologico con l'obiettivo di mantenere un time-to-market competitivo. In particolare:

- utilizzare le competenze e le professionalità di Engineering di Processo e Informatiche nell'uso delle applicazioni anche per il processo di formazione continua, al fine di agevolare l'apprendimento professionale nell'esecuzione di percorsi formativi in ambito tecnico e manageriale. Tale percorso è da una parte la base dello sviluppo dei centri di competenza per il mantenimento di un elevato livello delle Skills relative alle Key Enabling Technologies e dall'altra permette la creazione di workshop volti al coinvolgimento di nuovi talenti e collaboratori;
- ottimizzare i processi inerenti i servizi BPO (Business Delivery Partner - Customer Management Services) e ICT- Solutions & Services, attraverso nuove sperimentazioni e lo sviluppo di ambienti sostenibili e flessibili, che rispondano velocemente alle mutazioni del modo di lavorare (blockchain della gestione e conservazione dei dati del cliente);
- sviluppare processi legati alle fasi di prototipazione delle soluzioni tecnologiche *tailor made*.

Network

Creazione di un network, per favorire la partecipazione, collaborazione e cooperazione di tutti gli Stakeholder dell'ecosistema COMDATA: dipendenti, partner, clienti e territorio.

Competenze

Investire in personale di valore (Recruiting, Redemption), tramite attività finalizzate al recruiting di personale specializzato e di professionalità nei centri di competenza. La redemption di tale personale è strettamente collegata allo sviluppo di specifiche iniziative a carico dell'azienda a beneficio dei dipendenti: formazione di carattere tecnico/manageriale, partecipazione a percorsi volti al raggiungimento di elevata professionalità.

Partnership

Scouting di nuove partnership strategiche con gli stakeholder con l'obiettivo di individuare e applicare nuove soluzioni tecnologiche al fine di garantire un'offerta all'avanguardia.

Relazioni con i clienti

Generare una proposition commerciale basata non solo sulle competenze, professionalità e capacità di delivery ma anche su valori di sostenibilità per contribuire alla salvaguardia del pianeta, delle risorse non rinnovabili e degli esseri viventi.



LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI

Comdata Group è un gruppo di customer management outsourcing, con sede in Italia e operante in oltre 20 paesi. Il suo portafoglio di servizi copre l'outsourcing delle interazioni e dei processi dei clienti, le soluzioni digitali e tecnologiche e la consulenza sulla customer experience. Fondata nel 1987 come azienda familiare, il Gruppo Comdata è tra i primi 10 a livello mondiale per i servizi del BPO per la gestione dei clienti. È leader di mercato in Italia e uno dei primi tre player in Francia, offrendo soluzioni end-to-end su tutti i principali processi di customer management, sia front-office che back-office: acquisizione, fidelizzazione, servizio clienti, assistenza tecnica e incasso. Comdata si impegna nel monitorare la soddisfazione dei clienti e coglierne le istanze in continuo sviluppo. Il ruolo stesso dei clienti si evolve verso dinamiche di maggiore partecipazione, consapevolezza e digitalizzazione.

ISTITUZIONI

Per una società che eroga per conto dei propri clienti anche servizi pubblici essenziali, il rapporto con le Istituzioni è sostanziale, sia ai fini della pianificazione delle attività che dell'esercizio delle stesse.



IMPRESA

Il Piano Industriale, aggiornato nell'anno, consolida i risultati già raggiunti e, confermando i pilastri strategici vigenti, pone nuovi e sfidanti obiettivi Aziendali. COMDATA si è sviluppata in tutti i settori di business del BPO (Business Delivery Partner - Customer Management Services) e di ICT- Solutions & Services. Comdata pone massima attenzione a mantenere un'infrastruttura organizzativa interna (procedure, regole, assetti) adeguata alle sfide e pronta a cogliere le opportunità emergenti dal contesto. A tale istanza risponde, a esempio, una costante analisi e implementazione delle migliori soluzioni organizzative, come la capillarizzazione dei presidi di Risk & Compliance all'interno delle unità Operative.

Il Driver abilitante delle evoluzioni in corso è l'innovazione posta a servizio dei processi aziendali di BPO (Business Delivery Partner - Customer Management Services) e ICT- Solutions & Services.

Il Piano Strategico 2021-2024 di COMDATA pone al primo posto valori indiscutibili della vita lavorativa, che sono diventati un asset fondamentale dal quale partire per costruire i cardini strategici e per affrontare le future sfide di mercato. I valori di COMDATA, dunque, prendono a base la Cura e l'Empatia per le persone, l'Accessibilità e la Vicinanza, intese come infrastrutture digitali e la Sostenibilità. Questi valori si sviluppano e si evolvono in:

- Crescita
- Evoluzione tecnologica
- Network
- Efficienza

fino a raggiungere l'obiettivo di un'azienda sostenibile che propone Servizi Green e Digital per le aziende attraverso strategie in grado anche di perseguire gli obiettivi individuati degli SDGs legati a COMDATA, in un'ottica di centralità delle persone, di transizione tecnologica e di attenzione alla qualità della vita.



AZIONISTI E FINANZIATORI

Il rapporto con i mercati dei capitali garantisce le migliori condizioni grazie a un'attenta diversificazione delle fonti. Con riferimento ai finanziamenti bancari, COMDATA si rivolge prevalentemente a operatori istituzionali del credito, che hanno nella propria missione il sostegno a infrastrutture strategiche. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio e investitori vengono presidiate in numerose occasioni. Nell'anno sono stati organizzati incontri con investitori e analisti, in occasione della presentazione dei risultati annuali e infra-annuali e della presentazione del Piano Industriale.

FORNITORI

Nel 2020 il valore dei contratti di beni, servizi e lavoratori interinali è stato di circa 127 milioni di euro, con 612 fornitori, in crescita del 3,2 % rispetto al portafoglio fornitori dell'anno 2019. La tutela del personale fornito dalle agenzie per il lavoro interinale è oggetto di requisito contrattuale rivisto su base annuale in occasione della fase di "gara". In particolare, sono basilari gli aspetti di contrasto a forme di lavoro irregolari o difformi ai CCNL applicati e, per i futuri contratti di fornitura, specifiche regole relative alla c.d. "clausola sociale".

COMDATA approfondisce la conoscenza degli approcci ESG - *Environmental, Social and Governance* - dei propri fornitori, a partire dall'iscrizione ai sistemi di qualifica: i fornitori per essere qualificati devono compilare il questionario di autovalutazione sui sistemi di gestione qualità, ambiente, sicurezza, security, energia, privacy e responsabilità sociale.

La sicurezza dei lavoratori, appaltatori e terzi in generale è elemento di estrema considerazione da parte di COMDATA in sede di valutazione.

DIPENDENTI

I dipendenti rappresentano l'asset aziendale determinante. Comdata si impegna per favorire le condizioni migliori di stabilità, promuovere la sicurezza, sviluppare il senso di coesione e partecipazione alla missione aziendale.

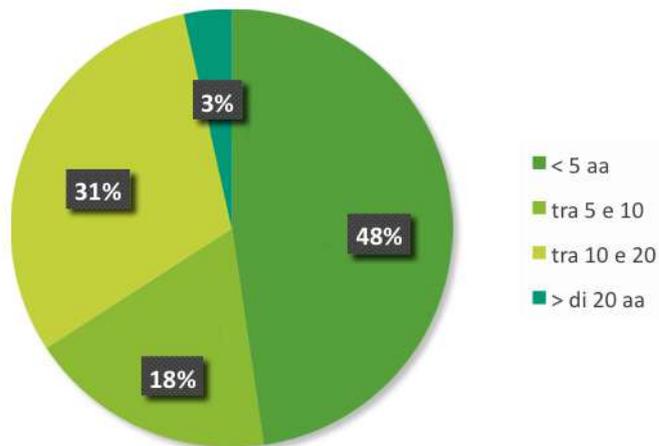
Il numero totale degli occupati per l'anno 2020 si è attestato sulle 10.903 unità, con un incremento dell'1,80% rispetto al 2019, evidenziando l'impegno di COMDATA nell'anno della pandemia al mantenimento dei livelli occupazionali.

La percentuale di risorse con un contratto a tempo indeterminato nel 2020 è del 74,29% a testimonianza di una relazione strutturata e duratura tra i lavoratori e l'azienda. La presenza delle donne è del 67% sul totale dell'organico



Le percentuali di anzianità dei rapporti lavorativi presenti in COMDATA suddivisi per fascia sono: inferiore ai 5 anni il 47,69%, tra 5 e 10 il 18,16%, tra 10 e 20 il 30,70%, oltre 20 il 3,45%.

ANZIANITÀ DI SERVIZIO



I contratti a tempo determinato sono passati da 181 del 2019 a 285 nel 2020, con un incremento di 104 unità prevalentemente dovuto ai picchi di lavoro per i servizi di Business Delivery Partner e Customer Management Services derivante dal periodo di pandemia. Anche gli interinali sono in crescita, sempre per la motivazione sopra riportata, al fine di mantenere gli elevati standard qualitativi.

Il favorevole clima di relazioni industriali è alla base dell'accordo sindacale da cui è nato il Piano Welfare di COMDATA, che ha messo a disposizione degli aderenti numerosi servizi, sulla base delle necessità attentamente rilevate nella popolazione aziendale. Comdata ha voluto ulteriormente valorizzare l'adesione dei dipendenti al Piano, reimpiegando parte degli oneri fiscali goduti, sia versando erogazioni aggiuntive sia offrendo prestazioni sanitarie e check-up preventivi.



AMBIENTE

Il contesto naturale rappresenta la cornice entro cui le attività di Comdata trovano origine, scopo e limite. Comdata è impegnata in ambiti in cui si conferma tale evidenza: dall'innovazione tecnologica all'economia circolare, dal clima alla gestione idrica. Degli esempi del legame virtuoso tra tecnologia ed economia circolare sono rappresentati dai progetti che Comdata ha promosso.

Progetti in ambito Sostenibilità Acquisti

COMDATA predispone tutta una serie di azioni volte agli acquisti sostenibili in accordo con la Green Procurement Policy, in cui saranno esplicitati i principi di acquisto sostenibile armonizzati con il Codice Etico di Gruppo e le policy specifiche delle norme volontarie ISO adottate dall'azienda.

Sono state definite le modalità di analisi dei costi degli impatti di sostenibilità attraverso il Life Cycle Costing (LCC), metodologia che consente di valutare i costi lungo l'intero ciclo di vita del prodotto, dalla produzione alla fase di smaltimento.

Il legame con il territorio e la responsabilità sociale d'impresa

Comdata ha identificato una serie di progetti in ambito Sociale, Ambientale e di Governo dei processi interni allo scopo di iniziare a operare in modo costante a favore della Sostenibilità.

È stata approvata dall'Organo Direttivo interno di COMDATA a dicembre 2020 l'iscrizione al Global Compact in qualità di *Participant*, iscrizione in vigore dal 1° gennaio 2021. L'azienda ha quindi identificato gli obiettivi tra i 17 SDGs dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite sui quali è in grado di operare.

Il legame di COMDATA con il territorio si concretizza anche in iniziative di responsabilità sociale.

COMDATA promuove infatti la cultura tecnica e scientifica in ambito regionale e nazionale favorendo l'immissione nel mercato del lavoro di giovani talenti e dando vita a delle vere e proprie iniziative in partnership di alta specializzazione tecnologica post-diploma.

Inoltre, ogni lavoratore di talento ha la possibilità di intraprendere un incentivante sviluppo di carriera sia verticalmente sia trasversalmente all'azienda.

Una serie di progetti sono stati inseriti nel percorso di sostenibilità approvato dall'azienda, i principali sono:

A) Progetto – Percorsi di Inserimento Lavorativo rivolti a persone in esecuzione penale

Il Progetto è finalizzato alla costruzione di percorsi riabilitativi volti al reinserimento sociale delle persone in esecuzione penale, come indicato negli art. 45 e 46 dell'Ordinamento Penitenziario e l'art. 88 "Trattamento del dimittendo", del DPR 30 giugno 2000 n. 230.

La finalità per i coinvolti consiste nel contribuire all'erogazione dei servizi forniti da COMDATA così da ricevere:

- risposte lavorative ai propri bisogni, restituendo loro dignità;
- opportunità di integrazione nel mondo lavorativo e nella vita.

B) Raccolta Tappi - Progetto Fondazione Malattie del Sangue Onlus

La Fondazione ha come scopo quello di migliorare le possibilità di cura e la qualità di vita delle persone affette da leucemie, linfomi, mielomi, anemie e malattie della coagulazione. Le attività puntano all'eccellenza nei trattamenti farmacologici, nell'assistenza al paziente e nella ricerca clinica e biologica.

COMDATA attraverso il coinvolgimento dei propri collaboratori presso la sede di Corsico (MI), si attiva per raccogliere i materiali, quali tappi di plastica e di sughero.

Il tutto permetterà di partecipare alla raccolta fondi al fine di istituire una borsa di studio per un medico ricercatore in malattie del sangue.

C) Raccolta Tappi - Dall'Acqua per l'Acqua

Sempre nello stesso ambito di raccolta, Comdata coinvolge i propri lavoratori sul resto del territorio nazionale nel progetto dall'Acqua per l'Acqua, che ha come obiettivo il sostegno alle iniziative di approvvigionamento idrico nella Regione di Dodoma in Tanzania.

Si tratta di una raccolta dei tappi di plastica nata da un'iniziativa della Caritas Diocesana di Livorno, in collaborazione con la ditta Galletti Ecoservice, impegnata nella raccolta e trasporto di rifiuti speciali, nel riciclaggio e stoccaggio di materiali plastici.

In base alla partecipazione e all'attenzione dei lavoratori, Comdata valuterà la possibilità di contribuire direttamente ai progetti con una erogazione liberale in favore del Centro Mondialità Sviluppo Reciproco.

D) Progetto "Salviamo Le Api"

COMDATA ha deciso di salvaguardare gli ecosistemi e la biodiversità ascoltando le esigenze del pianeta. La biodiversità è essenziale alla vita sulla terra, essa abbraccia la totalità della flora e della fauna terrestre. Il primo e quindi indispensabile anello della catena della vita è garantito dalle api.

COMDATA intende sostenere il piano d'azione 2018-2030 della *International Pollinators Initiative*, la *FAO* e la *Convention on Biological Diversity Secretariat* assieme alla *Intergovernmental Platform on Biodiversity and Ecosystem Services (IPBES)* che intendono promuovere azioni coordinate a livello globale non solo per proteggere e gestire al meglio gli impollinatori e promuovere il loro lavoro così assiduo e instancabile, necessario per la salute dell'agricoltura e degli ecosistemi, ma anche combatterne l'uso estensivo nell'intento di preservare l'habitat delle api ed evitandone la progressiva scomparsa.

E) Progetto “Wired on Social Warning”

Progetto sviluppato da *Movimento Etico Digitale* e *Gruppo Pleiadi*, al quale COMDATA ha deciso di aderire sostenendo le attività di *Social Impact Elements*, attraverso il rilascio della “Certificazione genitori e adulti per l’educazione digitale”.

Un’Educazione Digitale efficace non può prescindere da temi quali intelligenza emotiva, conoscenza delle opportunità e dei rischi del mondo digitale, regole e meccanismi che muovono i social media.

Questo è un elemento di supporto per l’impresa che elaborerà il proprio bilancio sociale sostenendo e supportando i propri dipendenti e collaboratori che ricoprono anche l’importante ruolo genitoriale e/o loro parenti e amici.

Per ogni corso attivato tramite COMDATA parte del ricavato sarà destinato al Movimento Etico Digitale volto al finanziamento dell’educazione digitale nelle scuole in tutta Italia.

F) Progetti in ambito Sostenibilità Ambientale

COMDATA ha individuato alcuni punti di fondamentale importanza in tema ambientale sui quali definire il proprio business in ottica sostenibile. In particolare, Comdata persegue i seguenti obiettivi:

- a. ISO 14001 – Mantenimento del presidio e monitoraggio continuativo dei processi e degli indicatori che consentano la riduzione dell’impatto ambientale (acqua, aria, terra) delle proprie attività e impianti;
- b. Energy Management: ISO 50001 – Monitoraggio ed efficientamento energetico;
- c. Utilizzo di Energia a elevata % da Fonti Rinnovabili;
- d. Monitoraggio Energetico – estensione del sistema di controllo continuo a 1 sede in più ogni anno;
- e. Riduzione dei Consumi Energetici;
- f. Sostituzione degli elementi illuminanti con prodotti a marchio Ecolabel o etichetta ISO 14021;
- g. Attuazione degli Indicatori di Performance Ambientali per la sostenibilità ISO 14031;
- h. Nel 2021 è in realizzazione uno specifico progetto per la corretta “Gestione e Controllo dei RAEE [Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche]”. Ovvero, Comdata punterà sulla riduzione quantitativa sino a totale eliminazione con il supporto del Procurement e dell’area HR, realizzando aste per il ricollamento dei prodotti HW a valore simbolico per i dipendenti / collaboratori. Il cui ricavato sarà destinato a sostenere iniziative presso le comunità locali dove sono collocate le sedi;
- i. Valutazione e realizzazione, tramite il team di Mobility Management, del Piano Spostamento Casa Lavoro 2021 in attuazione del D.M. del Ministero della transizione ecologica D.M. 12 maggio 2021 - Piano Spostamento Casa Lavoro entro il 31 dicembre di ogni anno.

Progetti in ambito Sostenibilità Acquisti

COMDATA predisporrà una serie di azione nell’ottica di gestione Green del processo di acquisto, in cui saranno esplicitati i principi di acquisto sostenibile armonizzati con il Codice Etico di Gruppo e le policy specifiche delle norme volontarie ISO adottate dall’azienda.

Inoltre, l’azienda adotterà:

- *Reverse Logistic – Economia Circolare – Approccio di Impatto Zero Carbon*, esso consiste nell’incentivare il riciclo e penalizzare lo smaltimento, come preferire l’approvvigionamento di prodotti da riciclo o riciclabili. I principali ambiti sono: informatica, cancelleria, auto e ristoro.
 - *Questionario di Sostenibilità* – raccolta e verifica di dati e informazioni sia in fase di inserimento/qualifica come in fase di valutazione annuale del Fornitore, in accordo alla norma ISO 20400:2017.
 - *Packaging dei fornitori / per GED* – richiesta di uso e acquisto di prodotti di imballaggio a marchio FSC, PFEC che garantisca il 100% controllo del taglio e deforestazione Zero.
 - *Are Break Plastic Free* – Packaging per alimenti, bottiglie e bicchieri solo Biodegradabili o Riciclati.
 - *Gestione delle risorse idriche* – preferire distributori di acqua potabile da utilizzare con borracce messe a disposizione da Comdata con un piccolo contributo.
- Inoltre, richiedere che ogni punto break sia plastic free e che le bottiglie delle bevande siano Biodegradabili.

L'ANALISI INTEGRATA DEI RISCHI

Per migliorare la visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva, nell'ambito di un processo strutturato e continuo, COMDATA ha adeguato la propria struttura di Corporate Governance alle best practice nazionali e internazionali.

La gestione dei rischi eseguita è stata integrata con elementi, principi e criteri "del rischio della sostenibilità", generando un'analisi che si basa su linee guida ISO 20400 o la ISO 26000.

La sopravvivenza di un'azienda è assicurata dalla sua capacità di creare valore per gli stakeholder. Nell'anno 2020, le aziende hanno affrontato eventi incerti e la sfida del management è stata quella di determinare il quantum di incertezza accettabile per creare valore. L'incertezza rappresenta sia un rischio che un'opportunità e può potenzialmente ridurre o accrescere il valore di un'azienda.

COMDATA, con la redazione del bilancio di sostenibilità, ha cercato di massimizzarne il valore formulando strategie e obiettivi SDGs al fine di conseguire un equilibrio ottimale tra target di sostenibilità, equilibrio economico e rischi conseguenti e impiegando in modo efficiente ed efficace le risorse nel perseguire gli obiettivi aziendali.

La metodologia implementata e gli strumenti sviluppati per identificare i rischi e valutarne la severità, in modo coerente a livello di Gruppo (definizione del Risk Model), hanno incluso aspetti ESG e scenari di rischio associati ai temi emersi dall'analisi di materialità.

TEMI MATERIALI, RISCHI E MODALITÀ DI GESTIONE

TEMA MATERIALE IN ALTA RILEVANZA E RISCHIO COLLEGATO	IMPATTO POTENZIALE SU COMDATA	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER E CAPITALI	MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO Infortuni sul lavoro	reputazionale	<i>dipendenti</i>	- policy aziendali e linee guida di compliance - piani di formazione e comunicazione - sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001
INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività e business partner</i> intellettuale e socio- reputazionale	- monitoraggio stato di avanzamento tecnico e tecnologico dei progetti
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA Mancato controllo processo acquisto - mancato rispetto da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza)	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e fornitori</i> capitale naturale, umano e sociale-relazionale	- sistema di procedure - monitoraggio qualità dei beni/servizi ricevuti - sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001 - albo fornitori qualificati
VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti	economico/ finanziario	<i>ambiente</i> capitale naturale	- piani monitoraggio e controllo delle Autorizzazioni Integrate Ambientali - sistema gestione ambiente ISO14001
APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività</i> capitale	- attività di presidio stakeholder engagement - Codice etico

TEMA MATERIALE IN ALTA RILEVANZA E RISCHIO COLLEGATO	IMPATTO POTENZIALE SU COMDATA	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER E CAPITALI	MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI
ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS Comportamenti contrari a normative cogenti, a norme interne e standard di riferimento	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività, istituzioni e business partner</i> capitale produttivo, intellettuale	<ul style="list-style-type: none"> - Modello organizzazione, gestione e controllo 231/01 - Codice etico - sistema whistleblowing - piani di formazione e comunicazione
TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ Impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati da impianti in via eccezionale non conformi ai limiti di legge	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente</i> capitale naturale	<ul style="list-style-type: none"> - procedure di gestione degli impianti - controllo e monitoraggio - piani di formazione - sistema gestione ambiente ISO14001
DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO Mancata realizzazione di impianti sostenibili e mancato adeguamento delle prassi operative all'evoluzione della resilienza rete elettrica	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e collettività</i> capitale naturale e produttivo	<ul style="list-style-type: none"> - monitoraggio e rendicontazione - sistema gestione ambiente ISO 14001 - sistema gestione energia ISO 50001
CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE Inadempienza al D. Lgs. 231/01; inadeguatezza del sistema normativo interno rispetto agli indirizzi forniti dal modello organizzativo di gestione 231	reputazionale	<i>azionisti</i> capitale economico-finanziario e intellettuale	<ul style="list-style-type: none"> - assurance del revisore - attività dei Comitati endoconsiliari (Etica e Sostenibilità, Controllo e Rischi) - Tavolo consultazione sostenibilità - attestazione dei responsabili dei dati - aggiornamento e verifica dei sistemi informativi e dell'organizzazione
EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E LO SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTNER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI Incapacità di cogliere opportunità da innovazioni tecnologiche e loro integrazione nei processi di business	economico/ finanziario	<i>collettività, istituzioni e business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	<ul style="list-style-type: none"> - struttura organizzativa preposta al presidio innovazione (innovation Board e funzione ITS)
BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE Incremento tasso assenteismo; compromissione del clima aziendale; possibili contenziosi legali da parte dei dipendenti	reputazionale	<i>dipendenti</i> capitale intellettuale e sociale -relazionale	<ul style="list-style-type: none"> - procedura «Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere lavoratori» - smart working - diversificazioni orari lavoro e adattamenti economici - Codice etico - Carta gestione diversità - piani salute (check up sanitari)
CENTRALITÀ DEL CLIENTE Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi fino all'interruzione degli stessi	economico/ finanziario reputazionale	<i>Clienti</i> capitale sociale-relazionale	<ul style="list-style-type: none"> analisi della clientela - analisi dei servizi - sistema gestione qualità ISO 9001



**IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
2021-2024**

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2024: OBIETTIVI DI GOVERNANCE E OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano di Sostenibilità 2021-2024 interviene su:

- Livello governance: con 8 obiettivi trasversali volti a integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa. Sono presenti obiettivi inerenti una gestione evoluta delle relazioni industriali, sensibile ai bisogni sociali e al benessere dei dipendenti e sulla gestione sostenibile della catena di fornitura, con attenzione al circular procurement;
- Livello operativo: con 5 macro-obiettivi operativi aziendali declinati in ambiti d'azione, obiettivi operativi e target al 2021 e relativi KPI, che consentono di monitorarne il progressivo raggiungimento. Il livello operativo del piano aggiornato prevede obiettivi di tipo ambientale più sfidanti, legati, in particolare, al contrasto e adattamento al cambiamento climatico, uso efficiente delle risorse ed economia circolare, nuovi target per lo sviluppo di un approccio strutturato al coinvolgimento degli stakeholder, il benessere dei dipendenti e la diffusione capillare della cultura della sicurezza in azienda e lungo la catena di fornitura anche a seguito dell'evento pandemico, nonché all'innovazione tecnologica di processi e infrastrutture, sviluppando in partnership progetti di ricerca.

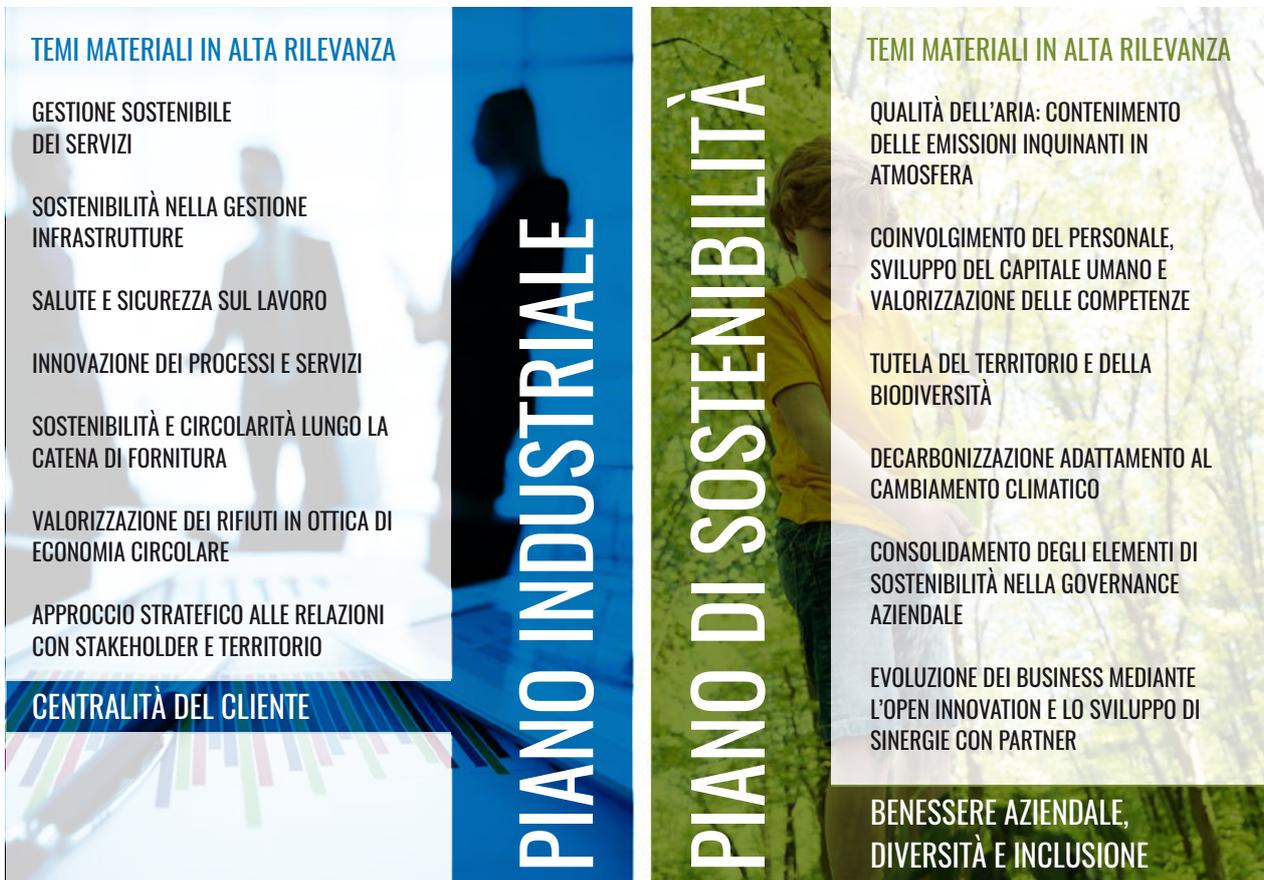
L'INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA

COMDATA persegue la crescita industriale, cogliendo le opportunità di business offerte dal contesto di riferimento e le nuove sfide ambientali e sociali a esso associate.

L'azienda promuove la progressiva integrazione della sostenibilità negli obiettivi industriali e la conseguente evoluzione della governance anche alla luce delle evidenze emerse dall'analisi di materialità e dalla visione integrata dei rischi, entro la più ampia cornice degli obiettivi di sviluppo sostenibile ONU (SDGs) definiti dall'Agenda 2030.

GLI ELEMENTI CHIAVE DELLA STRATEGIA

COMDATA mira a migliorare il proprio impatto sulla società in termini economici, sociali e ambientali. Per questa ragione, ogni anno sono dichiarati degli obiettivi concreti di sostenibilità da realizzare che rappresentano un impegno che la Società si assume nei confronti dei propri stakeholder.



Per confermare il proprio impegno nella promozione di un modello di business che integra la responsabilità economica, sociale e ambientale in tutti gli aspetti e le attività della Società, COMDATA, in continuità con l'esercizio in corso, ha definito i primi obiettivi di sostenibilità per il triennio 2021/2023.

La definizione degli obiettivi ha considerato le direttrici di sviluppo sostenibile riconosciute a livello internazionale, in particolare dall'Agenda 2030 e i relativi 17 Goals di sviluppo sostenibile (SDGs - Sustainable Development Goals). Da un'analisi degli SDGs e dei relativi target, COMDATA ha identificato i seguenti obiettivi come prioritari e su cui la Società ha deciso di focalizzare il proprio impegno nel medio-lungo termine.

Ovvero:



OBIETTIVO 4: garantire un'istruzione di qualità inclusiva e paritaria e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti.

Target 4.4: entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per un lavoro dignitoso e per l'imprenditorialità.



OBIETTIVO 6: garantire la disponibilità e la gestione sostenibile delle risorse idriche e servizi igienico-sanitari per tutti.

Target 6.3: entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua per diminuire l'inquinamento, riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e di materiali pericolosi; dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e sostanzialmente aumentare il riciclaggio e il riutilizzo in sicurezza a livello globale.

Target 6.4: entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e garantire ritiri e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che ne soffrono.



OBIETTIVO 8: promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti.

Target 8.2: raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche mirando a un alto valore aggiunto nei settori ad alta intensità di manodopera.

Target 8.4: migliorare progressivamente, entro il 2030, l'efficienza globale delle risorse, dei consumi e della produzione e slegare la crescita economica dal degrado ambientale.

Target 8.8: proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare donne migranti, e quelli in lavoro precario.



OBIETTIVO 12: garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.

Target 12.2: entro il 2030, ottenere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali.

Target 12.5: entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.



OBIETTIVO 15: Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità.

Target 15.5: Intraprendere azioni efficaci ed immediate per ridurre il degrado degli ambienti naturali, arrestare la distruzione della biodiversità e, entro il 2020, proteggere le specie a rischio di estinzione.



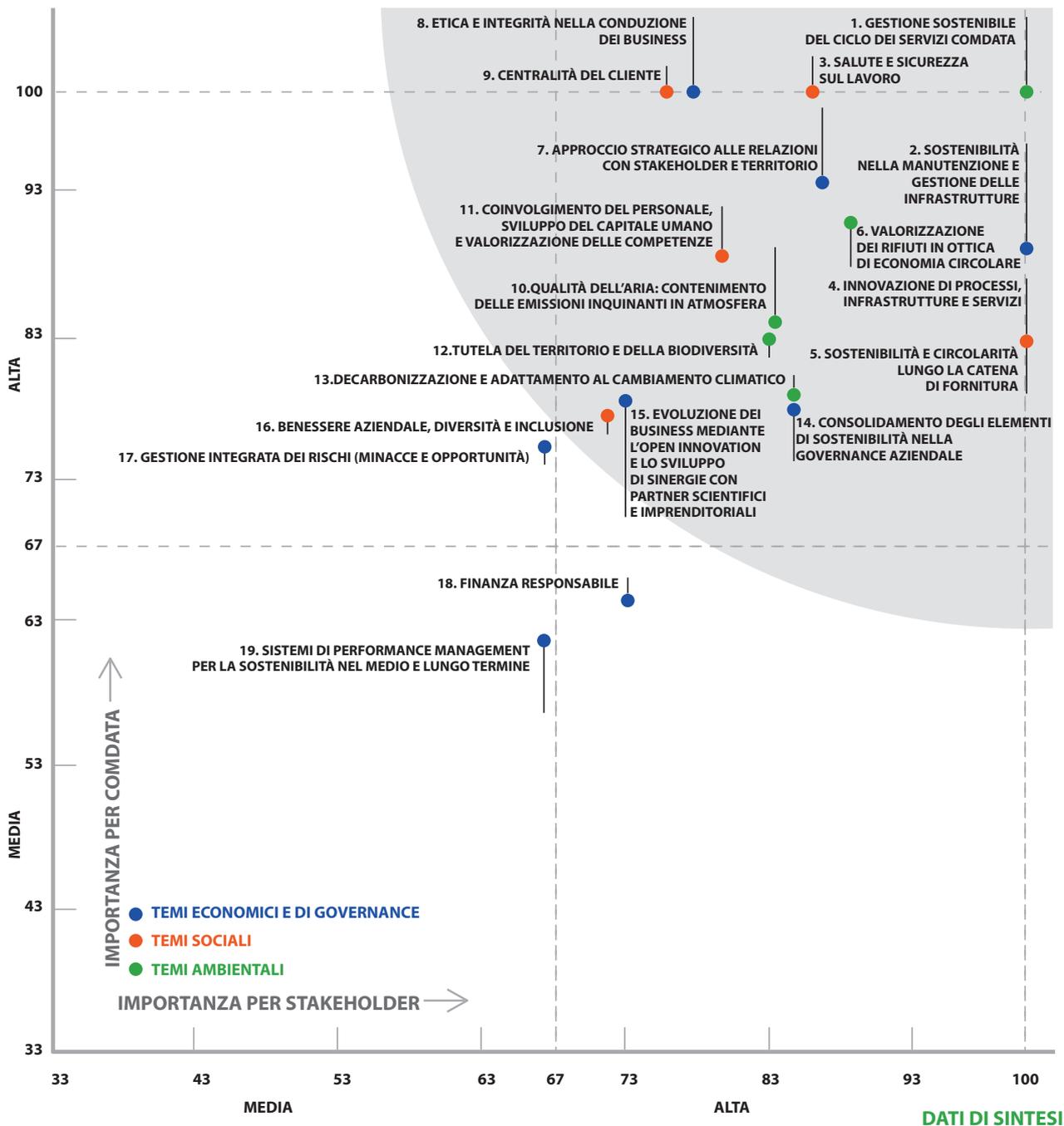
OBIETTIVO 16: promuovere società pacifiche e inclusive per lo sviluppo sostenibile, fornire l'accesso alla giustizia per tutti e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli.

Target 16.5: ridurre sostanzialmente la corruzione e tutte le sue forme.

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

In linea con l'evoluzione degli orientamenti strategici COMDATA ha condotto, per l'anno 2020, un ciclo di analisi di materialità per identificare i principali temi economici e di governance, sociali e ambientali connessi al business e prioritizzarli in base alle valutazioni espresse dal Board aziendale e dalle parti interessate interne, coinvolte in focus group. La matrice di materialità 2020 illustra la distribuzione ponderata dei 19 temi, 16 collocati nel quadrante dell'alta rilevanza (punteggio 68-100) e 3 in media rilevanza (punteggio 33-67).

LA MATRICE DI MATERIALITÀ 2020



LIVELLO GOVERNANCE – GLI 8 OBIETTIVI

Comdata si impegna all'adeguata integrazione della sostenibilità nel governo dell'impresa, attraverso:

- la considerazione dei temi materiali ESG (Environmental, Social, Governance) nel proprio modello di gestione dei rischi d'impresa;
- la lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato da COMDATA;
- l'introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità;
- la diffusione della "cultura della sostenibilità", tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema;
- la valorizzazione degli elementi ESG nei rapporti con azionisti e investitori;
- la lettura delle tendenze evolutive della regolazione, sia a livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l'azienda opera;
- lo sviluppo di un modello di relazioni industriali evoluto, in grado di dare risposta ai nuovi bisogni sociali e focalizzato sul benessere organizzativo e personale dei dipendenti;
- la gestione sostenibile della catena di fornitura, allineando l'azienda alle best practice in materia di supply management e circular procurement.

LIVELLO OPERATIVO I 5 MACRO-OBIETTIVI

E con particolare attenzione ai seguenti 5 macro-obiettivi e ai relativi ambiti d'azione e obiettivi operativi (*)

1. PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

- Miglioramento della comunicazione con i clienti:
 - coinvolgimento della committenza con questionari sul comportamento sostenibile di COMDATA
- Miglioramento della qualità dei servizi attraverso
 - la qualità commerciale dei servizi
 - la qualità tecnica dei servizi

2. VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO

- Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze:
 - valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano
 - investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone.
- Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo:
 - favorire l'implementazione della nuova organizzazione con il lavoro agile
 - aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale
 - definire e promuovere un piano di employer branding, inclusione e benessere organizzativo
 - rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale
 - valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione.

3. QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

- Riduzione dell'impatto ambientale:
 - progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)
 - promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare
 - intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale
 - valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati
 - implementare le logiche di sostenibilità nei processi di acquisto

- Contributo al benessere della collettività:
 - promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera
- Consolidamento delle relazioni con territorio
 - contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali
 - favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso.

4. PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo:
 - promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro verso i dipendenti
 - sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
 - garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati.

5. INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

- Innovazione organizzativa:
 - promuovere processi e modalità di lavoro "smart"
 - promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city
 - agevolare il lavoro a distanza e gli interventi da remoto
 - applicazione di nuove tecnologie per evitare perdite dati e altri processi operativi per la creazione e promozione della conoscenza, attraverso la creazione di una Blockchain che garantisca la filiera di tracciabilità del dato.
 - sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti.

(*) Ciascun obiettivo è declinato in molteplici target e KPI nel Piano di dettaglio a cui si rinvia.

PANDEMIA COVID-19



Nel 2020 tutto il mondo è stato colpito dalla pandemia causata dal virus COVID-19, che si è diffuso in Europa a partire dai primi mesi dell'anno.

Fin da febbraio 2020 in COMDATA è stato costituito il Comitato per la gestione dell'emergenza COVID-19 di aziendale (composto dall'RSPP, da RLS-RSU e da referenti della direzione). Il Comitato ha monitorato con estrema attenzione, per tutto l'anno, l'evolversi degli eventi al fine di ottemperare alle normative emanate di volta in volta in base all'evoluzione dell'emergenza sanitaria per l'attuazione delle misure di contenimento del contagio, emettendo regolamenti con le specifiche linee guida e istruzioni operative a copertura delle varie realtà locali produttive.

COMDATA non ha mai chiuso le proprie sedi ma ha favorito il lavoro da casa mediante smart working / lavoro da remoto al fine di limitare il più possibile gli spostamenti e la presenza di personale nei locali aziendali ed evitare così il contagio.

Iniziative per tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro



Rispetto delle distanze minime di sicurezza negli uffici e nella mensa e utilizzo degli ascensori per una persona alla volta



Chiusura degli uffici al pubblico



Divieto di recarsi al lavoro con temperatura corporea superiore ai 37.5 °C e/o con sintomi riferibili al COVID-19



Accesso alle sedi aziendali e/o luoghi di lavoro esterni, per tutto il periodo dell'emergenza, consentito sanificandosi le mani, indossando la mascherina di protezione facciale e previo rilevamento della temperatura corporea effettuato sul posto



Dotazione per tutto il personale tecnico e operativo delle protezioni sanitarie previste



Sanificazione a periodicità elevata degli impianti di aerazione e di climatizzazione



Allestimento nelle varie sedi aziendali di numerose aree self-service per la pulizia della propria postazione di lavoro, dove sono stati messi a disposizione guanti e prodotti per la sanificazione



Installazione di elementi di separazione (parafiato) nelle portinerie delle sedi per separare operatore e visitatore



Indicazione della capienza massima degli uffici aziendali e degli spazi ad uso comune (sale riunioni, sale ristoro, sale stampanti) in base alla loro ampiezza



Effettuazione di test sierologici e tamponi rapidi nei locali aziendali con personale medico autorizzato



Installazione di idonea segnaletica con le indicazioni necessarie a gestire l'emergenza e prevenire i contagi



Sospensione riunioni e formazione in presenza, meeting, trasferte (ridotte all'indispensabile e/o sospese quando vietate in base alle restrizioni sul territorio)



Particolare attenzione è stata fatta alla salvaguardia/tutela della salute per i lavoratori fragili, con il coinvolgimento dei Medici Competenti



Nel 2020 è stato deciso di adottare misure a sostegno dei lavoratori in caso di contagio da Coronavirus, stipulando una copertura assicurativa.



I VANTAGGI E LE OPPORTUNITÀ DI INNOVAZIONE OFFERTE DALLA GESTIONE SOSTENIBILE

Il successo di lungo termine per le imprese si gioca sulla capacità di innovare, di attivare nuove relazioni e partnership, di valorizzare le risorse umane e territoriali, di fare ricerca.

La Sostenibilità è un'opportunità di innovazioni a molteplici livelli: innovazione di prodotto/servizi, innovazione di processo, innovazione gestionale e organizzativa.

L'approccio alla responsabilità sociale presuppone interventi di cambiamento trasversali, interni ed esterni:

- il miglioramento continuo dei servizi per rispondere alle richieste dei clienti sempre più esigenti in termini di qualità, di minor impatto ambientale e sociale, di tracciabilità;
- l'introduzione e la ricerca di accorgimenti di processo e tecnologie a servizio della produttività per ridurre sprechi di risorse ambientali, per risparmiare e ottimizzare l'energia, per ridurre imballaggi, riciclare e recuperare rifiuti, per ridurre emissioni dannose per l'atmosfera e il clima;
- dal punto vista gestionale, la sostenibilità amplia la gamma di interlocutori di riferimento, introduce nuove modalità di ascolto e comunicazione con gli stakeholder, facilita nuove relazioni e partnership sul territorio, con nuove opportunità di sviluppo e competenze professionali;
- contribuisce indirettamente al cambiamento del territorio in termini di migliori prestazioni e ricadute qualitative, che possono condizionare a loro volta attori come Enti pubblici e soggetti del non profit verso una Responsabilità Sociale Territoriale (RST).

Di seguito si elencano i fattori di valore aggiunto per l'azienda e le principali opportunità che derivano dall'approccio sostenibile:

- Nuove opportunità di mercato verso segmenti di clientela desiderosi di premiare prodotti/servizi e processi sostenibili.
- Migliore promozione e valorizzazione dell'identità e della reputazione del marchio.
- Miglioramento delle modalità organizzative nelle varie funzioni: direzione, acquisti, ricerca, produzione, amministrazione, logistica, marketing.
- Maggiore integrazione di criteri sociali e ambientali nel ciclo di vita dei prodotti/servizi.
- Riduzione degli impatti ambientali "a valle" della produttività e dei relativi costi di gestione e smaltimento.
- Riduzione di impatti ambientali e sprechi di risorse.
- Riduzione di costi rispetto a inefficienze gestionali.
- Sviluppo di nuove conoscenze, competenze e capacità relazionali del personale (Capitale Umano) nelle varie funzioni operative aziendali.
- Miglioramento del clima di lavoro.
- Maggiore spazio alla creatività nel lavoro.
- Nuove relazioni industriali e prevenzione di conflitti.
- Miglioramento delle relazioni con i vari stakeholder del territorio.
- Migliori possibilità di accesso al credito in base ad un migliore profilo di rischio complessivo.

I vantaggi per COMDATA e stakeholder

Stakeholder	Vantaggi per COMDATA	Vantaggi per gli Stakeholder
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Migliore reputazione e percezione del marchio Maggiore fidelizzazione Soddisfazione di nuovi bisogni e criteri qualitativi 	<ul style="list-style-type: none"> Maggiore innovazione e trasparenza percepite Maggiore ascolto e riscontro Maggiore consapevolezza su prodotti/processi/profilo d'impresa
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Maggiore fidelizzazione Maggiore condivisione di valori, obiettivi e progetti Maggiore motivazione ed efficienza Migliore clima di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> Migliore gestione delle risorse umane Migliore ambiente di lavoro Maggiori opportunità di crescita professionale Maggiore orgoglio Maggiore coinvolgimento
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Maggiore condivisione e coerenza di approcci, valori e qualità Crescita e rafforzamento collaborazioni Co-apprendimento 	<ul style="list-style-type: none"> Migliori relazioni Maggiori garanzie di continuità commerciale
Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> Maggiore ascolto e collaborazione Maggiore legittimazione Semplificazioni nelle autorizzazioni Nuove opportunità commerciali nel partecipare a gare d'appalto e finanziamenti pubblici, dove sono "premiati" profili ambientali e sociali innovativi. 	<ul style="list-style-type: none"> Impresa sul territorio innovativa e responsabile Riduzione dei costi di controllo Contributo all'economia e allo sviluppo sociale del territorio Esempio per altre imprese
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Minori costi per sprechi consumi e per gestione ciclo delle risorse (energia, acqua, rifiuti, emissioni) Nuovi strumenti e procedure gestionali Minori incidenti Migliore qualità ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> Migliore qualità ambientale e salubrità sul territorio Uso razionale eco-efficiente delle risorse ambientali e territoriali Contributo al miglioramento della qualità della vita
Territorio Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> Migliore credibilità e reputazione sul territorio Contributo allo sviluppo qualitativo del territorio e dei vari stakeholder Legittimazione a operare 	<ul style="list-style-type: none"> Contributo all'economia e all'inclusione sociale con creazione di partnership Maggiore innovazione gestionale, organizzativa e tecnologica Contributo alla qualificazione delle professionalità e competenze sul territorio
Finanza Credito Assicurazioni	<ul style="list-style-type: none"> Migliore accesso al credito (es. Basilea 2) Minori premi per minori rischi Attenzione da parte di potenziali investitori socialmente responsabili (SRI) 	<ul style="list-style-type: none"> Profilo di rischio basso Creazione di valore nel tempo su vari aspetti Maggiore sostenibilità complessiva (economica, sociale, ambientale)







 **Comdata**
Sintesi Bilancio di Sostenibilità
2021

[Ed 01 Luglio 2021]