

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



2018

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

INDICE

Lettera agli Stakeholder	5
Highlights	7

1 Profilo

Il Gruppo	9
Il Gruppo	9
Visione, missione e valori	11
Modello di Business e settori di attività	12
Modello di Corporate Governance e Governance della Sostenibilità	17
Sistema dei controlli interni e Gestione dei Rischi	23
Analisi del contesto di sostenibilità	26
Business Strategy e Obiettivi di Sostenibilità	28
Cedacri per l'Agenda 2030 ONU	32

2 Coinvolgimento degli Stakeholder

Stakeholder Engagement	35
Stakeholder Engagement	35
Analisi di Materialità	39
Gestione degli Aspetti Materiali	40

3 Sostenibilità Economica

Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	43
Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	43
L'innovazione per Cedacri	46
I Clienti	49
I clienti del Gruppo	49
Servizi alla clientela	50
Qualità e continuità dei servizi	51

4 Sostenibilità Sociale

	57
I Dipendenti	57
Occupazione e turnover	61
Azioni di Welfare Aziendale e Smart Working	63
Diversità e pari opportunità	65
Formazione e crescita professionale	68
Promozione della salute e della sicurezza in azienda	73
Ascolto e coinvolgimento dei dipendenti (Employee Engagement)	76
Relazioni industriali	78
La Comunità	79
Interventi e liberalità	81
Collaborazioni con Imprese Sociali e mondo del Volontariato	81
Progetti con Associazioni culturali	83
Progetti con le Scuole	83
Progetti con l'Università	84
Progetti con le Istituzioni locali	84
Azioni di inclusione sociale	85
Partecipazione ad Associazioni	87

5 Sostenibilità Ambientale

	89
La gestione degli aspetti ambientali in Cedacri	90
Energia	90
Emissioni	92
Trasporti e mobilità casa-lavoro	94
Materiali	96
Rifiuti	96
Acqua	98
Catena di fornitura	98
Acquisti e fornitori	99
Procedure di gara e qualifica dei fornitori	99
Nota metodologica	100
Allegati / Tabelle	101
Perimetro degli aspetti materiali	101
GRI Content Index	102



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Con questo 1° Bilancio di Sostenibilità, abbiamo voluto mettere a disposizione dei nostri Stakeholders un documento di rendicontazione strutturato, in linea con gli standard di rendicontazione non finanziaria più avanzati a livello internazionale, che alle informazioni sugli approcci gestionali unisce le performance economiche, ambientali e sociali della nostra azienda.

Il Bilancio dà continuità al percorso di rendicontazione intrapreso con il Report di Sostenibilità pubblicato nel 2017, ed intende valorizzare, in modo organizzato e completo, le numerose azioni realizzate in questi anni da Cedacri in ottica di sostenibilità, sul fronte del benessere dei dipendenti, del supporto alla Comunità e della riduzione degli impatti ambientali.

Il documento è frutto di un consistente lavoro di raccolta dati che ha coinvolto molteplici funzioni aziendali e i nostri principali Stakeholder.

Questo Bilancio intende stimolare e mostrare il nostro impegno per l'attuazione dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 dell'ONU, principale riferimento internazionale a cui vogliamo ispirarci per orientare le nostre strategie, i nostri obiettivi di sostenibilità e le azioni da mettere in campo progressivamente.

Nella prima parte del documento abbiamo voluto descrivere in sintesi il profilo della nostra azienda, partendo dai valori che ci contraddistinguono, per arrivare alla descrizione del nostro modello di business e alle modalità in cui individuiamo e gestiamo i rischi più rilevanti per la sostenibilità della nostra attività d'impresa. Abbiamo poi descritto le strategie con le quali siamo pronti a cogliere le opportunità future, integrando gli aspetti di sostenibilità ambientale, sociale e di governance negli obiettivi strategici di Cedacri.

A seguire, sono descritte le modalità con cui sono stati selezionati gli aspetti di sostenibilità maggiormente rilevanti per la nostra azienda, mediante un processo strutturato di coinvolgimento degli Stakeholder interni ed esterni, con il compito di rendere gli obiettivi di miglioramento sui temi "materiali" il più rispondenti possibile alle loro aspettative.

Il Bilancio prosegue con la descrizione delle modalità di gestione e con la presentazione delle performance relative al 2018 sugli aspetti di sostenibilità economica, sociale e ambientale ritenuti rilevanti.

In particolare, abbiamo riportato i dati relativi alla generazione e alla distribuzione del valore aggiunto ai nostri Stakeholders, approfondendo il ruolo dell'innovazione e dello sforzo continuo sul miglioramento della qualità, continuità e sicurezza dei servizi offerti ai nostri clienti.

Una parte importante è poi dedicata alla descrizione delle modalità con cui cerchiamo ogni giorno di migliorare il benessere delle persone con le quali collaboriamo, a partire dai nostri dipendenti, fino alla nostra comunità di riferimento.

Infine, abbiamo descritto il nostro rapporto con l'ambiente, misurando gli impatti sulle diverse matrici ambientali, ed individuando i possibili ambiti di miglioramento.

In conclusione, con questo Bilancio di Sostenibilità abbiamo fatto un altro passo verso l'integrazione degli aspetti di sostenibilità all'interno delle nostre azioni di business e rafforzato le nostre relazioni con i portatori di interesse più rilevanti.

Vogliamo ripartire da qui, per migliorare ulteriormente il nostro profilo di impresa responsabile, lavorando costantemente insieme ai nostri Stakeholders per affrontare la sfida della sostenibilità.

Renato Dalla Riva
Presidente



HIGHLIGHTS

GOVERNANCE

19



obiettivi di miglioramento su temi di sostenibilità condivisi sul 2019-2020

15



referenti di 10 funzioni coinvolti nella realizzazione del Bilancio di Sostenibilità

38



Stakeholders coinvolti nel processo di engagement per l'Analisi di Materialità

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

272,9



milioni di euro di fatturato nel 2018 di Cedacri S.p.A.

101,5



milioni di euro di Valore aggiunto generato e distribuito agli Stakeholders nel 2018

98,2%



di valutazioni positive sui servizi offerti nella Customer Satisfaction 2018

190



milioni di euro investiti in innovazione negli ultimi 5 anni

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

11%



di riduzione del consumo energetico pro capite rispetto al 2016

10%



di riduzione delle emissioni di CO2 pro capite rispetto al 2016

7500/285.000



viaggi/km percorsi in carpooling da parte dei dipendenti nel 2018

220.000



kWh/anno di risparmio energetico stimato grazie all'installazione di UPS di ultima generazione

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

801



dipendenti (oltre 100 nuove assunzioni negli ultimi 3 anni)

27.150



ore di formazione effettuate oltre gli obblighi di legge nel 2018

480

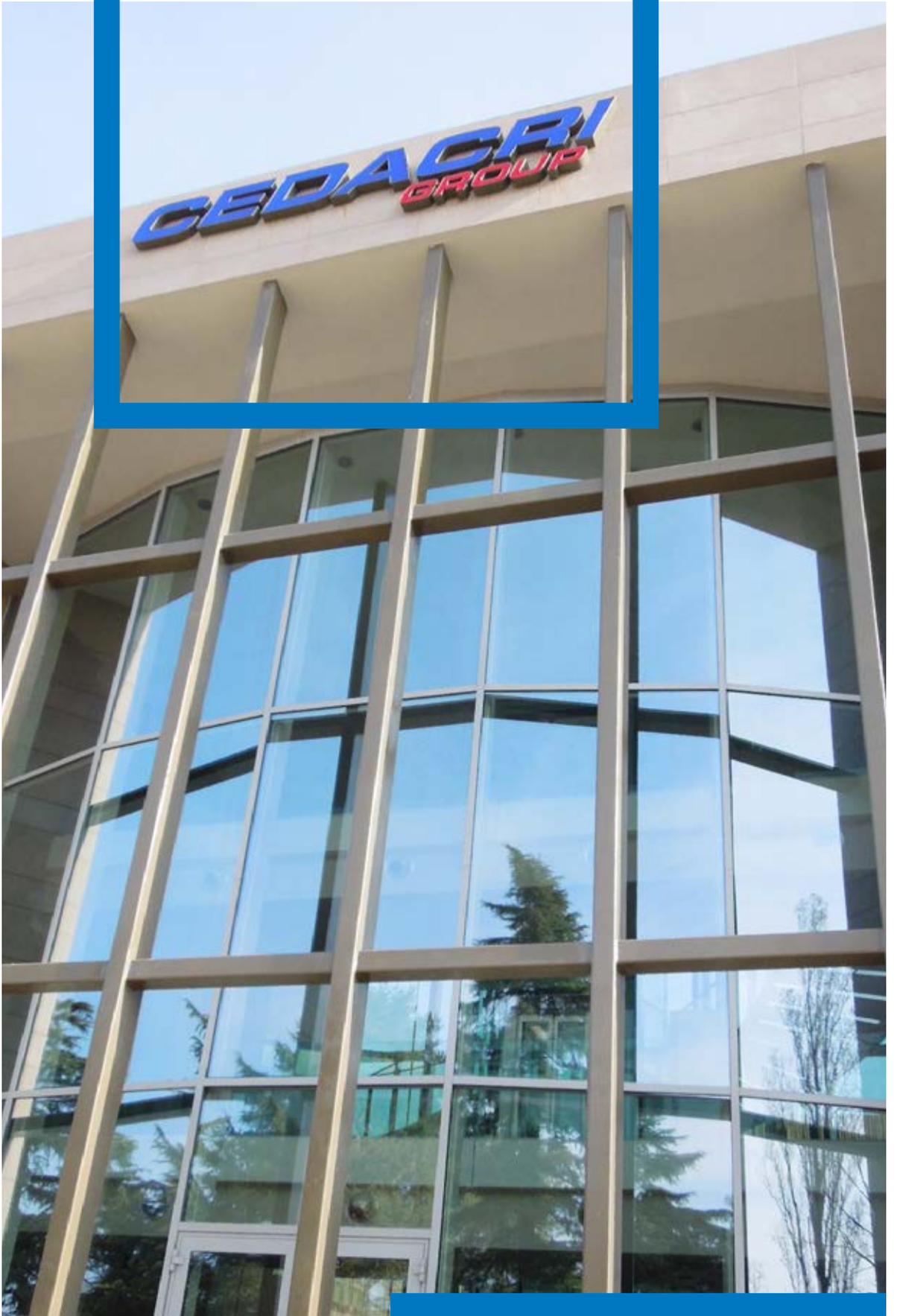


ore di Volontariato d'Impresa effettuate dai dipendenti nel 2018

251.000



euro di contributi erogati a progetti e iniziative della comunità nel 2018



1. PROFILO

IL GRUPPO

Cedacri è la più importante azienda italiana specializzata in servizi di Outsourcing informatico per il settore finanziario, con più di 150 clienti tra banche, istituzioni finanziarie e assicurazioni.

È a capo di un gruppo in grado di fornire una ricca gamma di soluzioni e di servizi progettati e sviluppati sulle specifiche esigenze del mondo bancario, finanziario e assicurativo: Full Outsourcing, Facility Management, Soluzioni Software e System Integration, Business Process Outsourcing.

Con 43 anni di esperienza, il gruppo conta circa 1.600 dipendenti, e un fatturato consolidato 2018 attestatosi su oltre 300 milioni di euro. Con oltre 50 milioni di transazioni processate giornalmente e più di 30.000 utenti utilizzatori, Cedacri gestisce la terza piattaforma IT di core banking in Italia, servendo ogni anno circa 5 milioni di clienti finali. I sistemi tecnologici utilizzati dall'azienda si basano su 7.500 Server e 46.000 Mips di potenza elaborativa.

Cedacri s.p.a. come Capogruppo, controlla al 100% le società: C-Global s.p.a., specializzata in servizi di Business Process Outsourcing; SiGrade s.p.a., specializza-

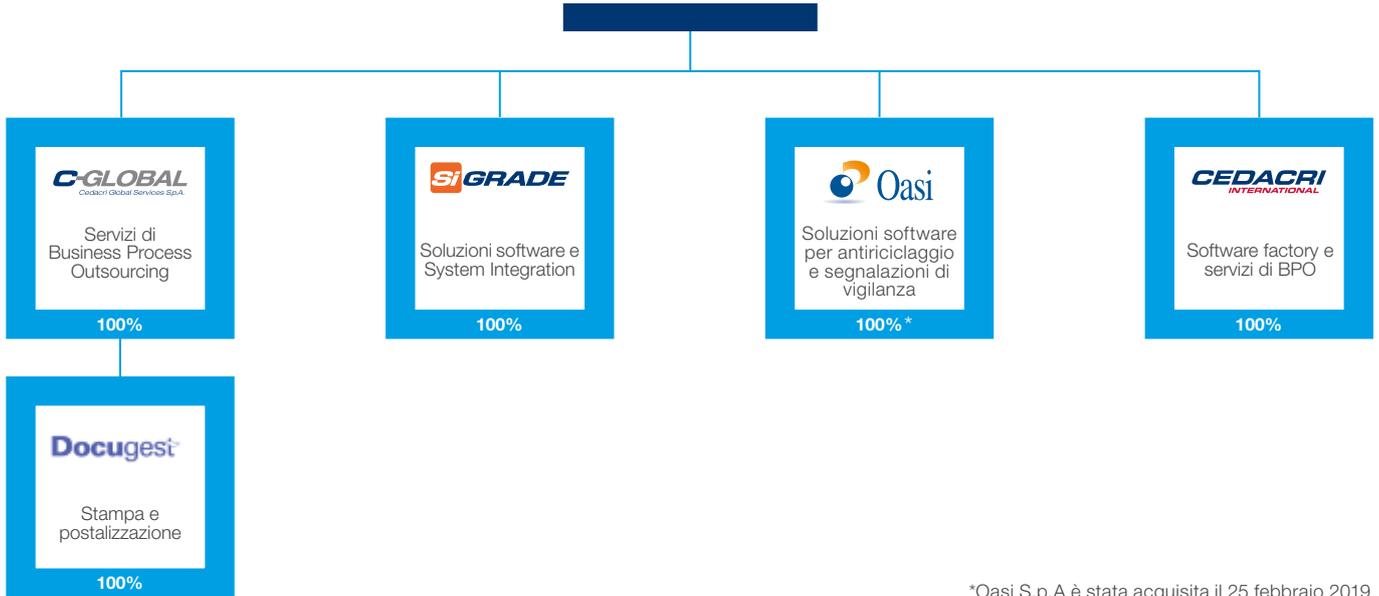
ta nello sviluppo di soluzioni software e system integration; Cedacri International che supporta la capogruppo nello sviluppo software e nelle attività di back office.

C-Global s.p.a. a sua volta controlla al 100% Docu-gest S.p.a., società specializzata in attività di stampa e postalizzazione. A inizio 2019 Cedacri ha acquisito il 100% di Oasi s.p.a., società leader in Italia nel software e nelle soluzioni informatiche integrate per anticiclaggio e segnalazioni di vigilanza.

La sede principale di Collecchio (PR), è affiancata dalle sedi di Parma, Castellazzo Bormida (AL), Bari, Brescia, Milano, Buccinasco (MI), Basiglio (MI) e Roma, oltre alla sede moldava di Chisinau.

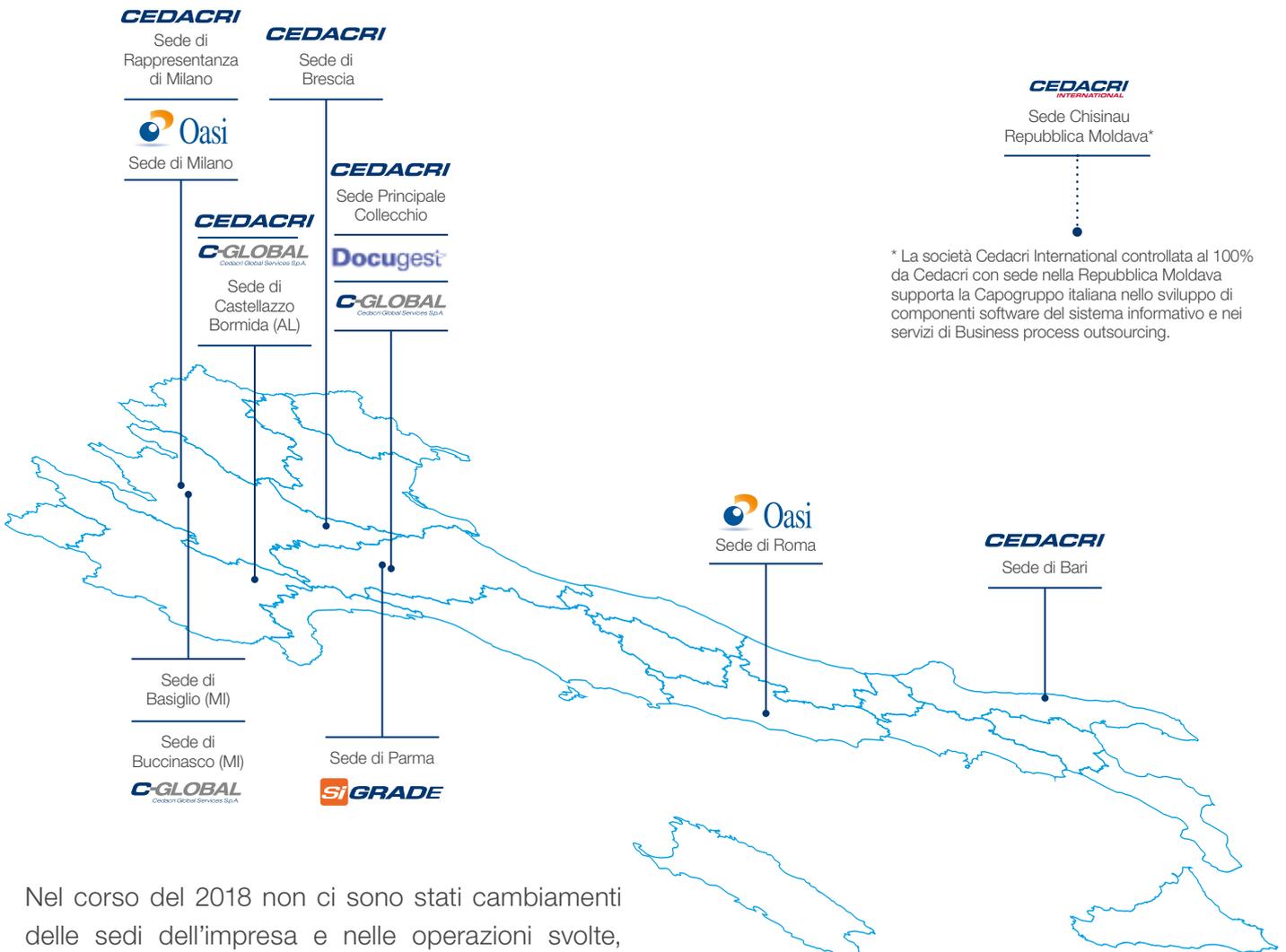
CEDACRI

Servizi di outsourcing applicativo, infrastrutturale e di processo



*Oasi S.p.A è stata acquisita il 25 febbraio 2019

Distribuzione delle sedi del Gruppo



* La società Cedacri International controllata al 100% da Cedacri con sede nella Repubblica Moldava supporta la Capogruppo italiana nello sviluppo di componenti software del sistema informativo e nei servizi di Business process outsourcing.

Nel corso del 2018 non ci sono stati cambiamenti delle sedi dell'impresa e nelle operazioni svolte, compresi l'apertura, la chiusura, o l'espansione di stabilimenti.

VISIONE, MISSIONE E VALORI

Missione

Siamo un'impresa che crede nell'innovazione. Lavoriamo con passione ogni giorno per migliorare i nostri sistemi informatici con le migliori tecnologie. In Cedacri il cliente è al centro delle nostre idee e dei nostri progetti. La nostra esperienza e le nostre competenze sono al servizio di chi vuole costruire la banca digitale del futuro.

Valori



Focalizzazione sul cliente

Metto l'interesse del cliente al centro di ogni azione e mi impegno per anticipare i suoi bisogni. So ascoltare il cliente, dandogli la massima priorità e agendo di conseguenza. Accetto e riconosco i contributi che il cliente mi dà, valorizzandoli al meglio.



Innovazione

Lascio spazio all'immaginazione, sperimento anche rischiando di sbagliare e sono aperto ad esplorare strade nuove, con una prospettiva a lungo termine. Sono attenta ai cambiamenti del contesto in cui opera la mia azienda e li vivo come opportunità di crescita e arricchimento. Voglio realizzare i miei sogni.



Meritocrazia

Cerco sempre di dare il meglio di me, senza accontentarmi, e tendo sempre a raggiungere l'eccellenza. Mi impegno per essere oggettivo nel valutare il mio contributo. Riconosco e premio i contributi che gli altri, individui e gruppi, danno al buon andamento della nostra azienda. Valorizzo i talenti e riconosco il valori professionali. Celebro i successi.



Integrità

Tratto gli altri come vorrei essere trattato io. Rispetto ogni persona per la sua individualità, il suo livello di preparazione, capacità ed esperienza. Sono onesta e coerente in ciò che dico e ciò che faccio. Rispetto le regole. Utilizzo i beni dell'azienda con responsabilità.



Passione

Mi identifico con l'azienda: faccio miei i suoi obiettivi, cresco con lei e la sento mia. Sono orgogliosa di fare parte dell'azienda. Affronto i problemi e li risolvo con energia, "buttando il cuore oltre l'ostacolo". Considero ogni sfida un'opportunità di miglioramento.



Solidarietà

Non lascio indietro un collega in difficoltà. Cerco di dargli una mano, ma senza sostituirmi a lui. Lo sostengo ma senza giustificare l'imperizia o lo scarso impegno nel far bene. Gli dimostro fiducia e credo nelle sue possibilità di dare un contributo nel far funzionare meglio la squadra.

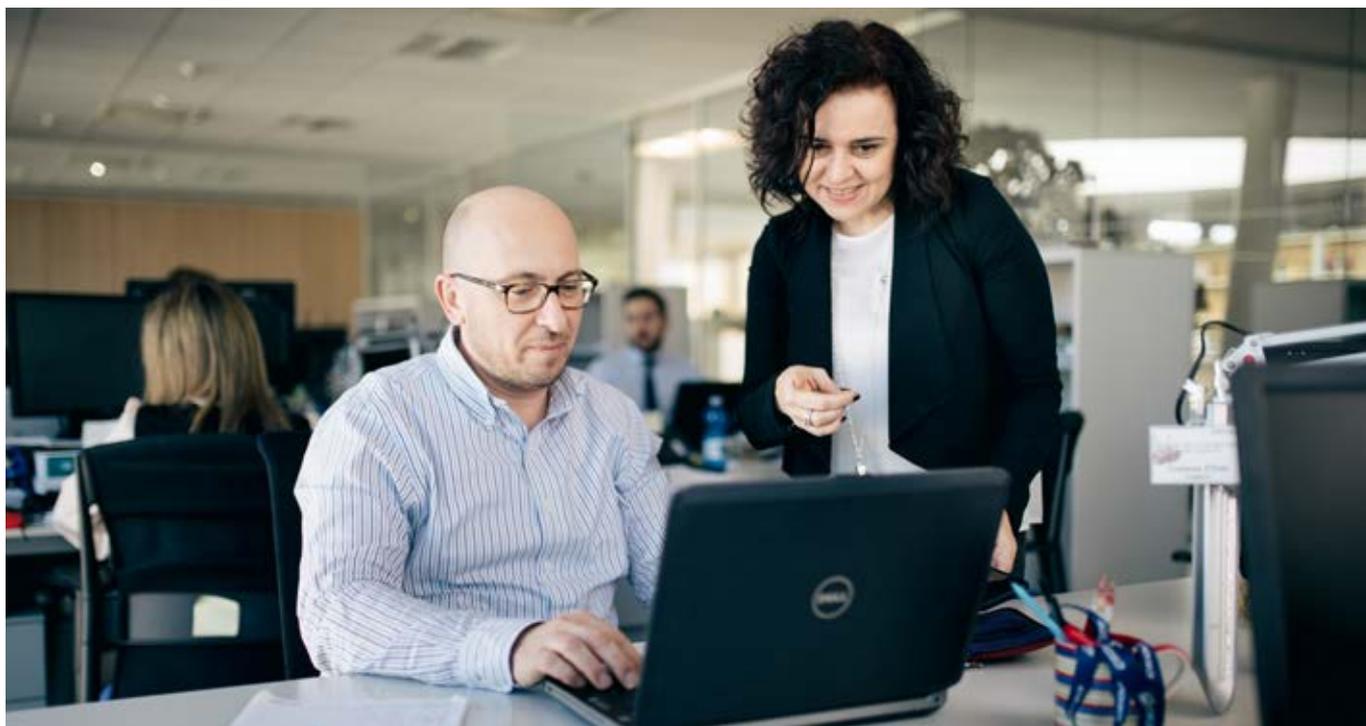
MODELLO DI BUSINESS E SETTORI DI ATTIVITÀ

Cedacri permette ai suoi clienti di ottenere un vantaggio competitivo tramite una leadership di innovazione e di costo, grazie ad un modello di servizio basato sulla centralità del cliente e ad un modello operativo che abilita la crescita.

Tramite le sue molteplici soluzioni tecnologiche, Cedacri sostiene le banche nell'evoluzione verso un modello di banca digitale, innovando le proprie modalità di operare sul mercato, allo scopo di migliorare l'uso delle risorse aziendali e di rafforzare la capacità di competere.

L'obiettivo è quello di dematerializzare i processi di business, consentire alle banche di trasformare le modalità di gestione della relazione con la clientela e di migliorare l'efficacia commerciale attraverso una multi-canalità integrata.

Cedacri si pone come partner anche nei confronti delle compagnie assicurative, delle utility e delle aziende industriali che, attraverso l'esternalizzazione dell'infrastruttura tecnologica e dei processi di business, possono ottenere benefici concreti in termini di riduzione dei costi ed elevati standard di servizio, grazie alle competenze specialistiche e alle tecnologie sempre all'avanguardia.



I servizi di Cedacri

Cedacri propone una ricca gamma di soluzioni e di servizi progettati e sviluppati sulle specifiche esigenze del mondo bancario, finanziario e assicurativo. Il Gruppo mette a fattore comune le competenze, le tecnologie e le risorse sui diversi mercati,

adattando poi ciascun servizio o soluzione tecnologica sulla base delle richieste specifiche del cliente. Il portafoglio completo di soluzioni che Cedacri offre al mercato si articola attraverso quattro linee di Business perfettamente integrate fra loro:

Full Outsourcing

Con la proposta di Full Outsourcing, Cedacri consente alle banche di esternalizzare la gestione completa dei propri sistemi informativi: componenti applicative, infrastruttura tecnologica e servizi di application management e di help desk. La proposta di Cedacri fa leva su un'offerta completa di servizi per rispondere in modo flessibile alle molteplici specializzazioni delle banche e delle società finanziarie italiane (dalle banche retail alle banche corporate, dalle banche territoriali fino alle SIM, etc).



Facility Management

I servizi di Facility Management offrono a banche, istituti finanziari, compagnie assicurative e aziende industriali la possibilità di affidare a Cedacri la gestione completa di tutte le componenti dell'infrastruttura tecnologica (Mainframe, Server Farm, postazioni di lavoro individuali, infrastruttura di networking, sistemi di stampa, connettività verso internet) e dei servizi collegati (servizi sistemistici, Help Desk, sicurezza logica, virtualizzazione delle postazioni di lavoro, Disaster Recovery e Business continuity).



Soluzioni Software e System Integration

Il Gruppo Cedacri propone una serie di servizi ad alto valore aggiunto che rispondono all'esigenza di personalizzazione spinta delle soluzioni applicative, di consulenza specializzata e Application Management per l'evoluzione dei sistemi informativi. L'impiego delle migliori metodologie di sviluppo software e la conoscenza maturata sulle più diffuse piattaforme tecnologiche consentono di implementare soluzioni software su misura con costi e time to market competitivi.



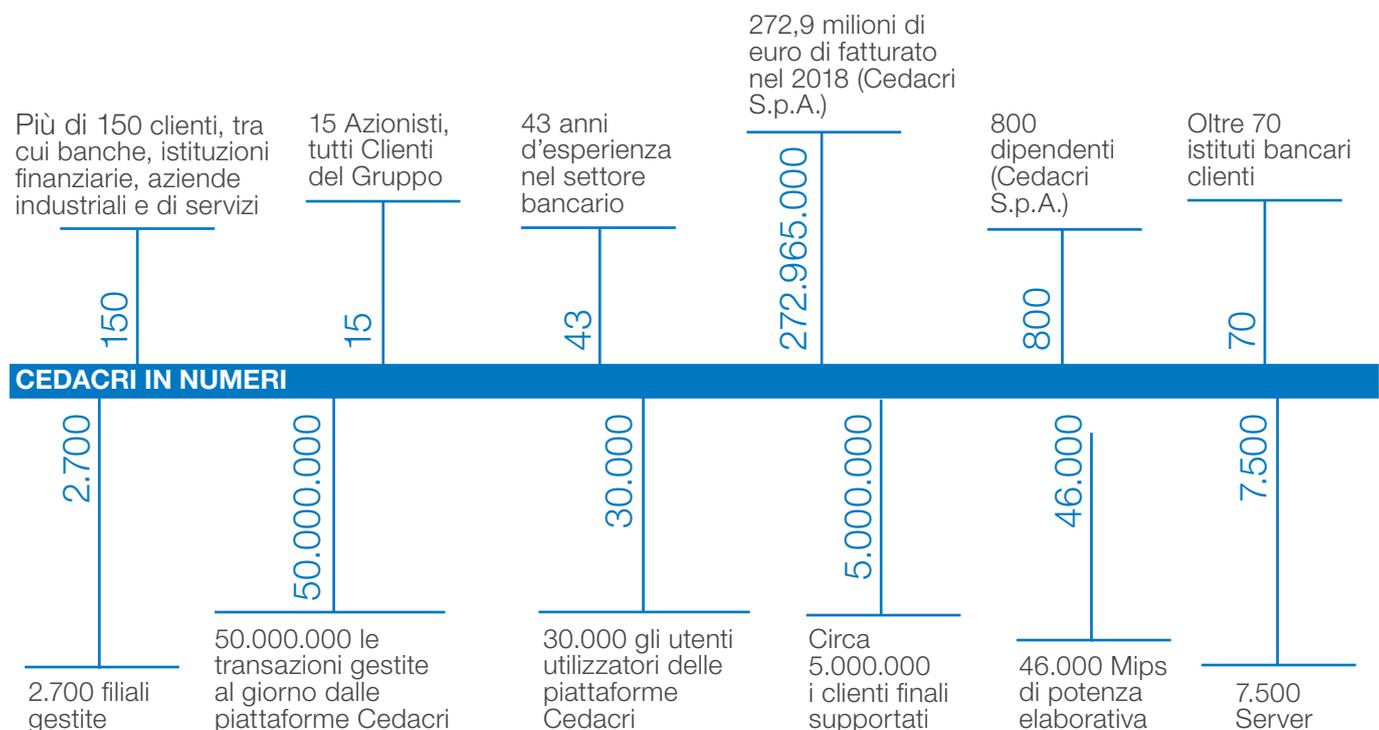
Business Process Outsourcing

I servizi di Business Process Outsourcing forniti dal Gruppo Cedacri consentono la gestione esternalizzata di interi processi di business, lasciando al cliente tutti gli strumenti necessari per mantenere il governo e il controllo dei livelli di servizio. La varietà delle proposte offerte spazia dalla gestione del back office (produzioni accentrate, attività amministrative), ai servizi di contact center, dai servizi di monetica (Fleet Management POS ed ATM), alla gestione documentale, stampa e postalizzazione.



Ricavi da servizi per tipologia

Servizi	Ricavi 2018 Gruppo Cedacri (in mln di euro)
Full Outsourcing	123,8
Facility Management	66,2
Soluzioni SW e System Integration	69,8
Business Process Outsourcing	40,2
Totale	300



Cedacri sul territorio



Certificazione e Attestazioni

Cedacri ha sviluppato il proprio Sistema dei Controlli Interni sulla base di una serie di framework internazionali che rendono la conformità un valore nativo e trasversale che, insieme alla qualità, caratterizza i servizi erogati alla clientela.

CERTIFICAZIONI:

Certificazione ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione Qualità

Cedacri è certificata UNI ISO 9001:2015 con il seguente campo di applicazione: Progettazione, sviluppo, manutenzione e outsourcing di sistemi informativi; Application Service Providing; Facility Management; Firma digitale; Posta elettronica certificata; Servizi di Formazione e Consulenza Organizzativa in ambito bancario; Disaster Recovery.

Certificazione UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013) – Sistema di Gestione della Sicurezza

Cedacri è certificata UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013) con il seguente campo applicativo:

Progettazione, sviluppo, manutenzione e gestione in outsourcing di sistemi informativi; Application Service; Providing; Facility Management; Firma digitale; Posta Elettronica Certificata; Servizi di formazione e consulenza organizzativa in ambito bancario; Disaster Recovery.

Certificazione ISO/IEC 20000-1: 2011 – Information technology – Service management

Cedacri è certificata ISO/IEC 20000-1:2011 con il seguente campo applicativo:

“The Information Technology Service Management System of CEDACRI supporting the provision of the following ICT services to Banking and Financial Institutions and to other external customers: Application and Infrastructure Management, Application and Infrastructure Maintenance”.

PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard

Certificazione di conformità allo standard PCI DSS costituito da un vasto insieme di requisiti riguardanti la gestione dei processi, le misure di sicurezza, l'architettura di rete, la progettazione del software, finalizzati a garantire che i dati dei titolari delle carte di credito siano protetti e trattati in modo sicuro.

SWIFT Service Bureau standard certification

Cedacri, in qualità di a Service Bureau, ha raggiunto il livello di certificazione Standard in conformità ai requisiti del Shared Infrastructure Programme di SWIFT.

Compliance al regolamento EIDAS (UE) 910/2014 come prestatore di servizi fiduciari di emissione di certificati qualificati di firma digitale - AgID (data iscrizione 01/07/2017).

Attestazione ISAE 3402 Type Two

La società di revisione KPMG S.p.A. ha predisposto per il periodo dal 1° novembre 2017 - 31 ottobre 2018 il report ISAE 3402 Type II basata sullo standard di revisione “International Standard on Assurance Engagements n° 3402” emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) e riconosciuto a livello internazionale per attestare il disegno e l'efficacia operativa dei controlli generali in ambito IT (General IT Controls) sui processi di gestione ed erogazione dei servizi di full outsourcing in ambito “financial reporting”.

Attestazione ISAE 3000

La società di revisione KPMG ha predisposto per il periodo 01/11/2017 – 31/10/2018 una relazione che attesta il rispetto dei requisiti posti dal Regolatore agli outsourcer come previsto da Banca d'Italia nelle "Disposizioni di vigilanza per le banche" Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013 - 11° Aggiornamento del 21 luglio 2015 "Il sistema informativo" (Capitolo 4); l'attività ha come perimetro gli aspetti organizzativi, documentali ed operativi così come richiesto dalla norma. Tale relazione, predisposta secondo lo standard ISAE 3000 "Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information", integra al suo interno i risultati delle attività di controllo ISAE 3402.

Posta Elettronica Certificata

Gestore di PEC certificato dall'Agenzia per l'Italia digitale – AgID (data iscrizione 09/02/2006).

Livello di compliance rispetto al quadro normativo nazionale e internazionale

Cedacri è chiamata ad essere conforme a norme e regolamenti sia direttamente, sia indirettamente in quanto fornitore di servizi a realtà sottoposte a Vigilanza nazionale o internazionale (Banca d'Italia, EBA, enti regolatori di altri paesi non europei).

Le principali direttrici su cui si sviluppa tale processo sono:

Circolare Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 «Disposizioni di vigilanza per le banche»

Esplicita i requisiti che devono essere rispettati dai fornitori a cui le banche hanno esternalizzato funzioni operative importanti, tra cui, in particolare, la gestione dei sistemi informativi, con requisiti specifici in tema di Business continuity/disaster recovery. In tale ambito Cedacri affida a Società di revisione specializzate la redazione di un report che attesta l'efficacia operativa dei controlli posti in essere ed il proprio livello di conformità alla norma.

Certificazione di Bilancio; Legge 262/ 2005 - Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari e SarbanesOxley Act - Accounting Reform and Investor Protection Act of 2002.

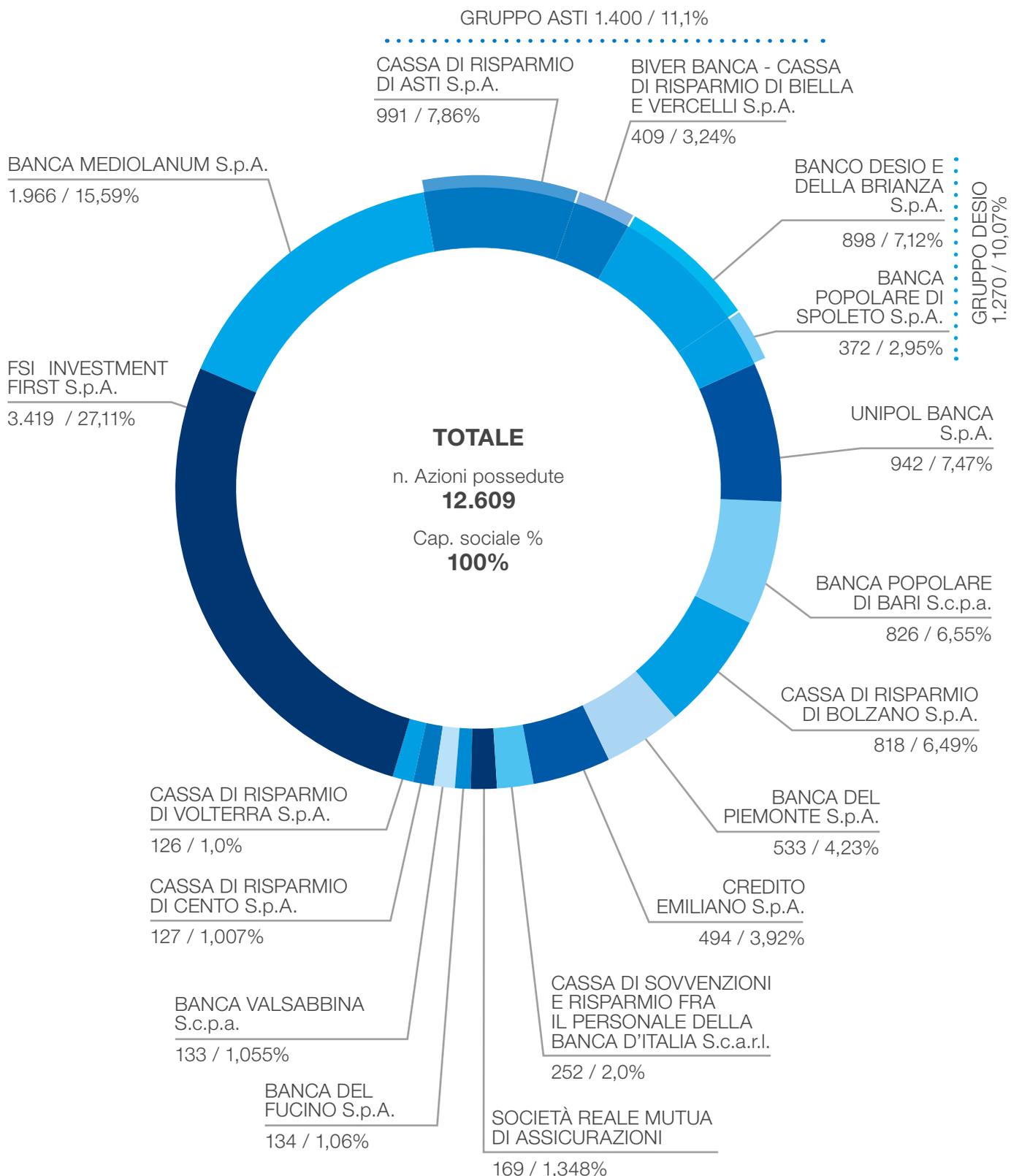
Nell'ambito del processo di certificazione del Bilancio dei propri clienti, Cedacri affida a Società di revisione specializzate la redazione di un report che attesta l'efficacia operativa dei controlli sui sistemi informativi che processano i dati necessari alla realizzazione bilancio stesso.

MODELLO DI CORPORATE GOVERNANCE E GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Azionariato

Cedacri è una Società per Azioni con Capitale Sociale 12.609.000 euro i.v., la cui compagine sociale è così costituita:

numero azioni possedute / capitale sociale %



Dal punto di vista dell'evoluzione della compagine sociale, a fine 2017, FSI Investimenti First ha acquistato una partecipazione di minoranza del capitale di Cedacri S.p.A (27%). Questa operazione ha rafforzato la solidità di Cedacri nel mercato e la pone in una prospettiva di crescita di lungo periodo.

L'ingresso di un operatore che investe in aziende italiane innovative per missione, rappresenta una testimonianza dei risultati raggiunti in questi anni dall'azienda, nonostante la crisi che ha interessato il mercato bancario.

Questo cambiamento significativo si inserisce in ogni caso nel solco della continuità: Cedacri, infatti, può ancora contare sull'apporto delle banche che costituiscono la base storica della compagine societaria dell'azienda.

Governance del Gruppo

La *governance* di Cedacri è organizzata secondo il modello di amministrazione e controllo tradizionale con l'Assemblea degli Azionisti, suddivisi tra azionisti titolari di Azioni Ordinarie e Azionisti titolari di Azioni A (ad oggi, FSI Mid-Market Growth Equity Fund), il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. La revisione legale dei conti è demandata a una società di revisione esterna.

Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti delibera sulle materie indicate dalla legge, come ad esempio l'approvazione del bilancio, la nomina degli amministratori e dei sindaci, la nomina del revisore e le modifiche statutarie.

Consiglio di Amministrazione, Presidente e Vice Presidente

L'amministrazione della Società è affidata ad un consiglio di amministrazione che può essere composto da un numero minimo di 9 (nove) e un numero massimo di 11 (undici) amministratori, secondo quanto deciso dall'assemblea degli Azionisti. Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è composto da 11 membri; la durata del mandato è di 3 (tre) esercizi, con scadenza all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2019.

Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri atti per il conseguimento dell'oggetto sociale – fatte salve le materie che la legge o lo Statuto riservano all'Assemblea degli Azionisti – ed è, in particolare, responsabile della determinazione e del perseguimento degli obiettivi strategici di Cedacri e del Gruppo.

Lo Statuto devolve alla competenza esclusiva del *plenum* consiliare talune materie, la cui approvazione richiede il necessario consenso della maggioranza degli amministratori nominati dalle Azioni A. Tra queste materie sono comprese, a titolo esemplificativo, l'approvazione e la modifica dei piani strategici e/o industriali, dei piani finanziari annuali o pluriennali e dei budget annuali e consolidati; l'approvazione di contratti, l'assunzione di nuovo indebitamento, il rilascio di garanzie per importi superiori a determinate soglie.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea degli Azionisti, ha la rappresentanza della Società, convoca le riunioni del Consiglio di Amministrazione, ne fissa l'ordine del giorno e ne regola i lavori. Il Presidente provvede, inoltre, affinché i consigli di amministrazione ricevano adeguate informazioni sulle materie iscritte all'ordine del giorno delle riunioni consiliari.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione, inoltre, presiede l'Assemblea degli Azionisti, verifica la regolare costituzione della stessa, accerta l'identità e la legittimazione dei partecipanti, regola lo svolgimento dei lavori, stabilendo le modalità di discussione e votazione e accerta i risultati delle votazioni. L'Assemblea ha inoltre nominato un Vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento.

Amministratore Delegato

Esercitando la facoltà concessa dallo Statuto, in data 1 ottobre 2018, il Consiglio di Amministrazione ha nominato un Amministratore Delegato, attribuendogli poteri gestori e di rappresentanza della Società, ferme le materie riservate al Consiglio di Amministrazione ai sensi di legge o di Statuto Sociale, ovvero all'Assemblea degli Azionisti.

Comitati

Il Consiglio di Amministrazione ha istituito, al proprio interno, alcuni comitati che svolgono funzioni ausiliarie e di supporto all'attività del plenum consiliare.

Comitato Operazioni Straordinarie

Il Comitato Operazioni Straordinarie:

- procede all'analisi preliminare delle proposte formulate dall'Amministratore Delegato o da altri suoi membri, su potenziali operazioni di acquisizione, nonché della struttura delle operazioni di acquisizione;
- negozia preliminarmente – anche per il tramite di suoi membri di volta in volta delegati – i principali termini e condizioni delle operazioni di acquisizione per poi sottoporle all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;
- raccomanda al Consiglio di Amministrazione di deliberare in merito alle acquisizioni ad esso sottoposte;
- svolge eventuali attività di preparazione alla quotazione e di gestione di eventuali emissioni di obbligazioni.

Comitato Rischi e Controlli Interni

Il Comitato Controllo e Rischi svolge funzioni di supporto e consultive al Consiglio di Amministrazione nell'esercizio delle funzioni di supervisione strategica in materia di rischi e sistema dei controlli interni.

Comitato Remunerazioni

Il Comitato Remunerazioni ha funzioni propositive sulla remunerazione dei dirigenti apicali e consultive sulla materia della remunerazione e dei sistemi di incentivazione.

Comitato Consultazione degli Azionisti

Il Comitato Consultazione degli Azionisti esercita funzioni consultive in merito a eventuali modifiche significative dei meccanismi di controllo interno della Società e/o del piano industriale.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale vigila sul rispetto della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento.

Organismo di Vigilanza

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato un Organismo di Vigilanza, cui è affidata la responsabilità di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 nonché di curarne l'aggiornamento secondo le disposizioni di tale Decreto.

Nomina e selezione dei membri del Consiglio di Amministrazione

Il consiglio di amministrazione è nominato dall'assemblea come segue:

- a) 2 amministratori nominati dall'assemblea della Società, con il voto della maggioranza delle Azioni Ordinarie e dalla maggioranza delle Azioni A da esprimersi nel contesto dell'assemblea generale, tra i quali:
 - i. il Presidente del consiglio di amministrazione; e
 - ii. un amministratore, che sarà nominato amministratore delegato dal consiglio di amministrazione;
- b) sino a 9 (nove) amministratori nominati come segue:
 - i. gli Azionisti A avranno diritto di nominare, con voto a maggioranza delle Azioni A da esprimersi nel contesto dell'assemblea generale:
 1. 3 amministratori sino a quando le Azioni A rappresenteranno una percentuale pari o superiore al 18% del capitale della Società con diritto di voto;
 2. 2 amministratori sino a quando le Azioni A rappresenteranno una percentuale pari o superiore al 16% e inferiore al 18% del capitale della Società con diritto di voto;

3. un amministratore sino a quando le Azioni A rappresenteranno una percentuale pari o superiore al 7,5% e inferiore al 16% del capitale della Società con diritto di voto:

ii. gli altri Azionisti Ordinari avranno diritto di nominare 6 amministratori, con voto a maggioranza delle Azioni Ordinarie da esprimersi nel contesto dell'assemblea generale.

Nomina e selezione dei membri dei comitati

La determinazione del numero dei componenti del Comitato Operazioni Straordinarie e/o del Comitato Remunerazioni e/o del Comitato Rischi e Controlli Interni e in ogni caso la diversa composizione di tali comitati (con riferimento al numero dei componenti e/o ai criteri di designazione) sono riservate alla competenza del consiglio di amministrazione, ferme restando le determinazioni dello Statuto Sociale.

Comitato Operazioni Straordinarie

Il Comitato Operazioni Straordinarie è composto dall'Amministratore Delegato (o, nel caso in cui non sia stato nominato l'Amministratore Delegato, dal Direttore Generale), e da un numero pari di Consiglieri nominati in via paritetica tra quelli designati dagli Azionisti Ordinarie e quelli designati dagli Azionisti A. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione e, se nominato, il Vice Presidente, potranno partecipare alle riunioni del Comitato Operazioni Straordinarie senza diritto di voto. Nell'ipotesi in cui sia stato nominato l'Amministratore Delegato, su invito di quest'ultimo potrà partecipare alle riunioni del Comitato Operazioni Straordinarie, senza diritto di voto, il Direttore Generale. Salvo diverse determinazioni del Consiglio di Amministrazione, il Comitato Operazioni Straordinarie è composto da 5 membri.

Comitato Rischi e Controlli Interni

Il Comitato Rischi e Controlli Interni è composto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione (con funzioni di presidente) e da un numero pari di Consiglieri nominati in via paritetica tra quelli designati dagli Azionisti Ordinari e quelli designati dagli Azionisti A. Salvo diverse determinazioni del Consiglio di Amministrazione, il Comitato Rischi e Controlli Interni è composto da 5 membri.

Comitato Remunerazioni

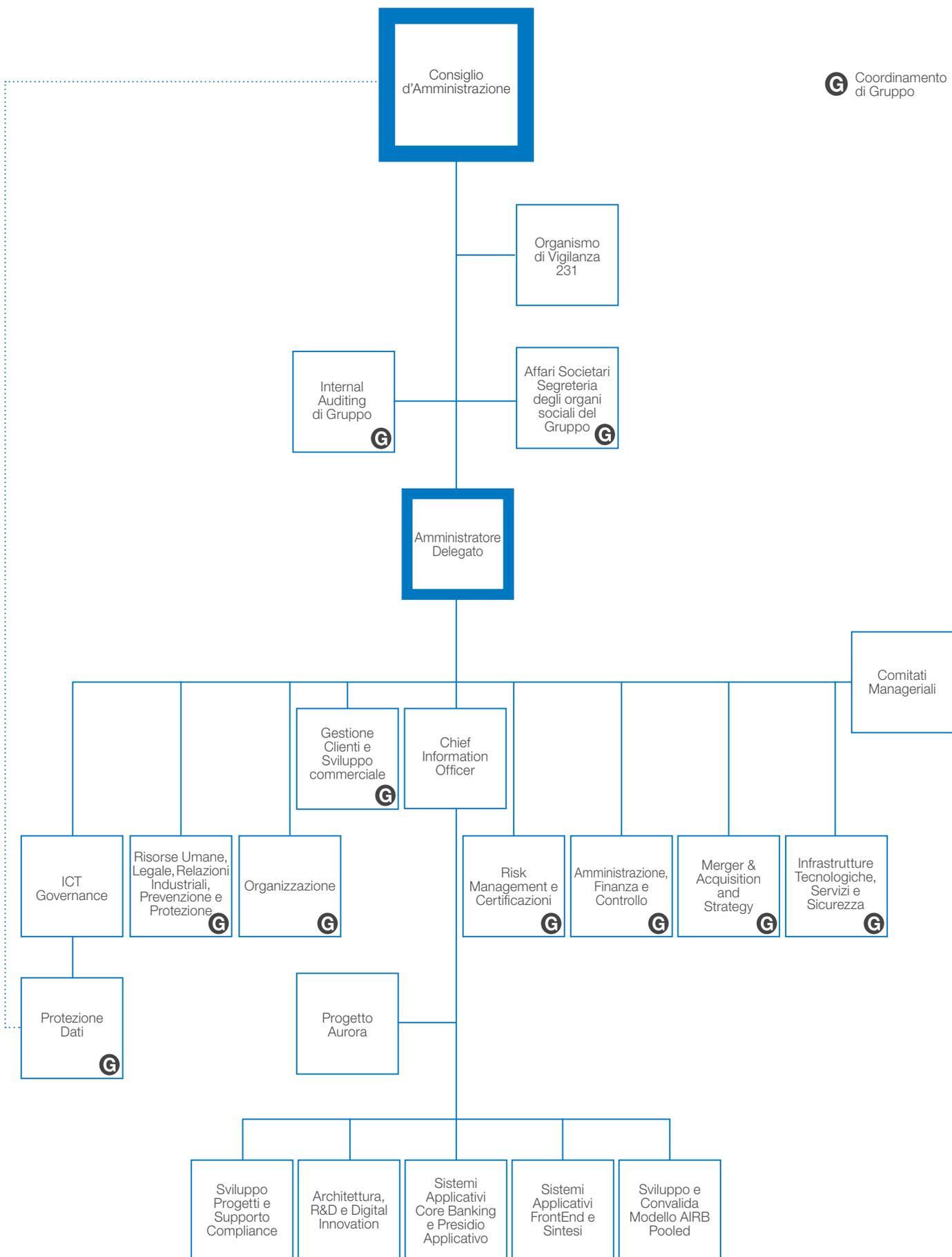
Il Comitato Remunerazioni è composto dall'Amministratore Delegato (con funzioni di presidente) e da un numero pari di Consiglieri nominati in via paritetica tra quelli designati dagli Azionisti Ordinari e quelli designati dagli Azionisti A. Salvo diverse determinazioni del Consiglio di Amministrazione, il Comitato Remunerazioni è composto da 5 membri.

Comitato Consultazione degli Azionisti

Il Comitato Consultazione degli Azionisti è composto dal Presidente del consiglio di amministrazione, da un rappresentante per ogni titolare di Azioni Ordinarie, a prescindere dalla percentuale di capitale sociale rispettivamente detenuta, e da 2 (due) rappresentanti per gli Azionisti A.

Membri degli organi di governo (31.12.2018)	Uomini	Donne	Totale
Per fascia di età (<30)	0	0	0
Per fascia di età (30-50)	4	0	4
Per fascia di età (>50)	7	0	7
Totale	11	0	11

Struttura organizzativa*



* al 1 Maggio 2019

La Governance della Sostenibilità

L'articolazione organizzativa dell'azienda, pur non prevedendo formalmente una funzione specifica dedicata alla gestione degli aspetti di sustainability management, vede una collaborazione trasversale tra le principali aree aziendali sul tema.

In particolare, la realizzazione della prime esperienza di rendicontazione di sostenibilità nel 2017 ha richiesto la costituzione di un team di responsabili di funzione deputati alla raccolta delle informazioni essenziali sugli aspetti considerati significativi.

La redazione del Bilancio di Sostenibilità 2018 ha reso necessario un ampliamento del numero di referenti e delle competenze del Team di Sostenibilità interno, che vede coinvolti complessivamente 15 figure interne, supportate esternamente da una società di consulenza esperta sui temi di sustainability management.

Di seguito la composizione del Team di Sostenibilità Cedacri, per funzioni rappresentate:

- Comunicazione e Relazioni esterne
- Strategie e operazioni Straordinarie
- Risorse Umane
- Gestione Clienti e Sviluppo Commerciale
- Comunicazione interna
- Direzione Amministrazione / Acquisti / Controllo di Gestione
- RSPP, Ambiente e Sicurezza
- Infrastrutture, Energia, Ambiente
- Auditing
- Affari Societari e Segreteria degli Organi Sociali di Gruppo
- Risk Management e Certificazioni

Il Team di Sostenibilità interno opera in coerenza con gli obiettivi di business aziendali e con i target di sostenibilità riportati di seguito, mantenendo un dialogo attivo con i vertici aziendali per la valutazione delle scelte e degli impegni di risorse necessari a completare gli obiettivi condivisi.



SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E GESTIONE DEI RISCHI

Cedacri si è dotata di un *Sistema di controllo interno e gestione dei rischi*, che mira ad individuare, prevenire e gestire i rischi relativi allo svolgimento dell'attività aziendale.

Da ottobre 2016 è stata istituita in Cedacri la funzione del Risk Manager che ha la responsabilità di supportare la Direzione nella definizione del corretto profilo di rischio del Gruppo e di definire, implementare e coordinare le politiche aziendali di gestione del rischio, lavorando in continuo contatto con le strutture operative, commerciali e di staff.

Sistema dei Controlli Interni

Il **Sistema dei Controlli Interni (S.C.I.)**, è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative che mirano ad assicurare il rispetto delle strategie aziendali ed il conseguimento delle seguenti finalità:

- efficacia ed efficienza dei processi aziendali (amministrativi, produttivi, distributivi);
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- affidabilità e integrità delle informazioni contabili e gestionali;
- conformità delle operazioni con la legge, la normativa di vigilanza nonché le politiche, i piani, i regolamenti e le procedure interne;
- coerenza dei presidi organizzativi rispetto all'evoluzione delle strategie aziendali e al cambiamento del contesto di riferimento;
- diffusione e cultura dei controlli interni all'interno della Società.

I controlli coinvolgono, con diversi ruoli, gli Organi Amministrativi, la Direzione Generale, il Collegio Sindacale, il Comitato di Information System Audit, il Comitato Rischi e Controlli Interni, l'Organismo di Vigilanza 231, tutto il personale della Società, nonché la società esterna di revisione.

A livello di struttura organizzativa, la funzione **Internal Auditing** svolge l'attività di monitoraggio finalizzata alla valutazione del Sistema di Controllo Interno nel suo complesso, in linea con le best practice nazionali e internazionali, e opera sulla base di un piano di lavoro definito a partire da un esame dei rischi aziendali e dalle altre informazioni disponibili.

Sistema di Gestione dei Rischi

Cedacri ha formalizzato e realizzato un **ERMF - Enterprise Risk Management Framework** (*Sistema Aziendale di Gestione dei Rischi*) cioè l'insieme dei processi, delle attività e degli strumenti finalizzati a assicurare che tutti i rischi rilevanti per Cedacri siano identificati, compresi, monitorati e gestiti.

L'ERMF individua la gerarchia dei rischi rilevanti per Cedacri e definisce i framework di gestione dei singoli rischi, intesi come l'insieme di policy, procedure, regolamenti, altra normativa interna, indicatori, metodi e metriche per identificare e gestire le singole tipologie di rischio.

La classificazione dei rischi di natura finanziaria e non-finanziaria, è realizzata attraverso una struttura gerarchica su 3 livelli:

Il **primo livello** di classificazione elenca i *Principal Risks*, ovvero i rischi continuamente presenti in Cedacri ed in grado di condizionare in maniera significativa il raggiungimento degli obiettivi strategici.

I Rischi considerati “principali”, che coinvolgono appieno aspetti legati ad aspetti non-finanziari, sono tre: **Rischio Operativo**, che riguarda perdite derivanti dalla inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni. Tale definizione ricomprende il rischio legale; non sono invece inclusi i rischi strategici e di reputazione.

Rischio Reputazionale, che rappresenta il rischio derivante dalla percezione negativa da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza che può influire negativamente sulla capacità dell'azienda di mantenere relazioni di business esistenti, o di stabilirne di nuove, e di mantenere l'accesso alle fonti di finanziamento (es. credito bancario, mercato dei capitali ecc.).

Reporting dei rischi

Con frequenza annuale, vengono redatti due documenti di sintesi relativi all'analisi del rischio:

1. Rapporto Sintetico sul Rischio Informatico

Documento destinato alle Banche operanti in regime di outsourcing, che riporta una sintesi dei risultati raggiunti, delle relative determinanti e delle eventuali necessità di intervento proposte per ridurre l'esposizione residua. Il documento è corredato da una serie di informazioni, tra cui, mappatura delle applicazioni sottoposte ad analisi, probabilità di accadimento, efficacia media delle contromisure.

Rischio Strategico, ovvero il rischio attuale o futuro di flessione degli utili o del capitale derivante da cambiamenti del contesto operativo o da decisioni aziendali errate, attuazione inadeguata di decisioni, scarsa reattività a variazioni del contesto competitivo.

Il **secondo livello** di classificazione elenca i *Key Risk*. Ogni *Key Risk* identifica una fattispecie di rischio omogenea (es. Rischio Tecnologico, Sicurezza Fisica, Fornitori etc.), chiaramente distinguibile dalle altre e capace di rappresentare delle macro-categorie rappresentative dei processi produttivi e gestionali operati da Cedacri.

Il **terzo livello** di classificazione si articola in un dettaglio successivo in cui i rischi vengono distinti rispetto a tipologie di rischio specifiche, denominati “Minacce” (*Threads*).

Per tutti i rischi direttamente riconducibili al core business aziendale (fornitura di prodotti e servizi IT) sono stati sviluppati processi di controllo di secondo livello che realizzano le finalità dell'ERMF. Per gli altri rischi, i processi di valutazione/misurazione di secondo livello sono in fase di costruzione.

2. Cedacri - Analisi dei Rischi - Sintesi dei Risultati

Documento destinato alla discussione interna con gli organi di governo di Cedacri, in cui sono illustrati i risultati in termini di esposizione al rischio residuo per l'azienda (probabilità residua x impatto), analizzati e rappresentati sotto molteplici prospettive e segmentati per tipologia di asset e per scenario di rischio. Il documento illustra le determinanti dei risultati e le eventuali necessità di intervento proposte per la riduzione delle esposizioni residue che dovessero risultare eccedenti rispetto alle soglie di accettabilità o tolleranza al rischio adottate da Cedacri.

Entrambi i documenti sono sottoposti ad un processo di revisione e approvazione presso l'Organo con Funzione di Gestione (Direttore Generale) e presso l'Organo con Funzione di Supervisione Strategica (Consiglio di Amministrazione) e/o organismi delegati presso di esso insediati (Comitato Rischi).

Gestione responsabile del business

Cedacri è impegnata nella valutazione costante e nella gestione di aspetti fondamentali per la continuità del business, che afferiscono al campo delle cosiddette “Fair Business Practices”.

Tra questi ambiti, sono considerati nello specifico il rischio di fenomeni di corruzione, conflitti di interesse, concorrenza sleale e inosservanza di leggi in campo sociale ed economico.

Gli interventi normativi, in particolare il D.lgs. 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle società per gli illeciti commessi dai propri esponenti, dipendenti e collaboratori, hanno reso indispensabile codificare i principi di legittimità, lealtà, correttezza e trasparenza, in base ai quali deve essere conformata la condotta di tutti i soggetti che si trovano ad operare con il Gruppo Cedacri.

Cedacri assicura la gestione responsabile delle proprie attività di business attraverso:

Codice Etico

Il Gruppo Cedacri ha ritenuto opportuno adottare il “Codice Etico”: un documento che raccoglie in modo ufficiale ed organico l’insieme dei principi di comportamento delle società nei confronti dei principali portatori di interesse, in qualche caso anche a rafforzamento delle normative di legge vigenti, orientando i diversi soggetti sulle linee di condotta da seguire e su quelle da evitare, individuando le responsabilità e le eventuali conseguenze in termini di sanzioni.

I principi suddetti e le disposizioni del Codice sono vincolanti per gli Amministratori, per i Sindaci, per le persone legate da rapporti di lavoro subordinato col Gruppo Cedacri e per tutti coloro che comunque operano per il Gruppo Cedacri, quale che sia il rapporto che li lega allo stesso.

Prevenzione dei Conflitti di interesse

Nell’assunzione delle decisioni e delle scelte imprenditoriali, il Gruppo Cedacri persegue il migliore interesse del Gruppo medesimo. In linea con il Codice Etico, ogni esponente della società e destinatario del Codice deve evitare tutte le situazioni che possano pregiudicare la sua imparzialità di giudizio riguardo a responsabilità nei confronti del Gruppo, di altri dipendenti, di clienti, di fornitori.

Prevenzione dei fenomeni di Corruzione

L’organo interno preposto alla valutazione e gestione dei rischi legati alla corruzione è l’Organismo di Vigilanza (OdV 231). Le procedure mediante le quali sono normate le politiche in materia di anticorruzione sono contenute nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001, e fanno riferimento in particolare a:

- Art. 25 – Corruzione
- Art. 25 – Corruzione in atti giudiziari
- Art. 25 ter – Corruzione tra privati

Nel corso del 2018, non hanno avuto luogo episodi di corruzione, conflitti di interesse, concorrenza sleale e inosservanza di leggi in campo sociale ed economico.

ANALISI DEL CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

Consapevole dell'importanza e del legame esistente tra gli aspetti di Business e i fattori di Sostenibilità, sia in termini di gestione dei rischi sia di miglioramento gestionale e operativo, Cedacri mira a rendere sempre più sostenibile e socialmente responsabile il suo profilo sociale e ambientale, integrando nelle strategie di Business criteri ESG (Environmental,

Social and Governance) per ampliare gli effetti positivi e ridurre i rischi e gli impatti negativi, lungo il ciclo delle attività del Gruppo.

Di seguito si elenca una sintetica analisi delle principali tematiche rilevanti in termini di sviluppo sul breve-medio termine per le strategie di sostenibilità di Cedacri.

Sfide

Le sfide di sostenibilità che riguardano Cedacri e il settore ICT sono diversificate:

- **Know-how:** Aggiornamento continuo delle competenze e innovazione tecnologica per mantenere la posizione di leadership sul mercato e l'occupazione, attraverso l'aumento della capacità di attraction di talenti sul territorio e investimenti rilevanti su tecnologie ICT in evoluzione, elementi necessari per garantire la soddisfazione delle esigenze dei clienti.
- **Compliance:** Mantenimento della compliance normativa in termini di qualità, garanzia di continuità del servizio e sicurezza delle informazioni gestite. Protezione dai rischi di attacco informatico e violazione della sicurezza dei dati sensibili, con conseguente perdita di reputazione per i clienti e ripercussioni economiche significative.
- **Environment:** Riduzione degli impatti ambientali legati al consumo di energia e alla produzione di emissioni climalteranti, in un contesto di transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio e in attuazione degli obiettivi europei del Pacchetto Energia e degli Accordi di Parigi sul Clima (COP21). Altre sfide come player ICT rispetto ai rischi di Climate Change, riguardano la gestione preventiva con azioni di business resilience, disaster recovery e business continuity.

Opportunità

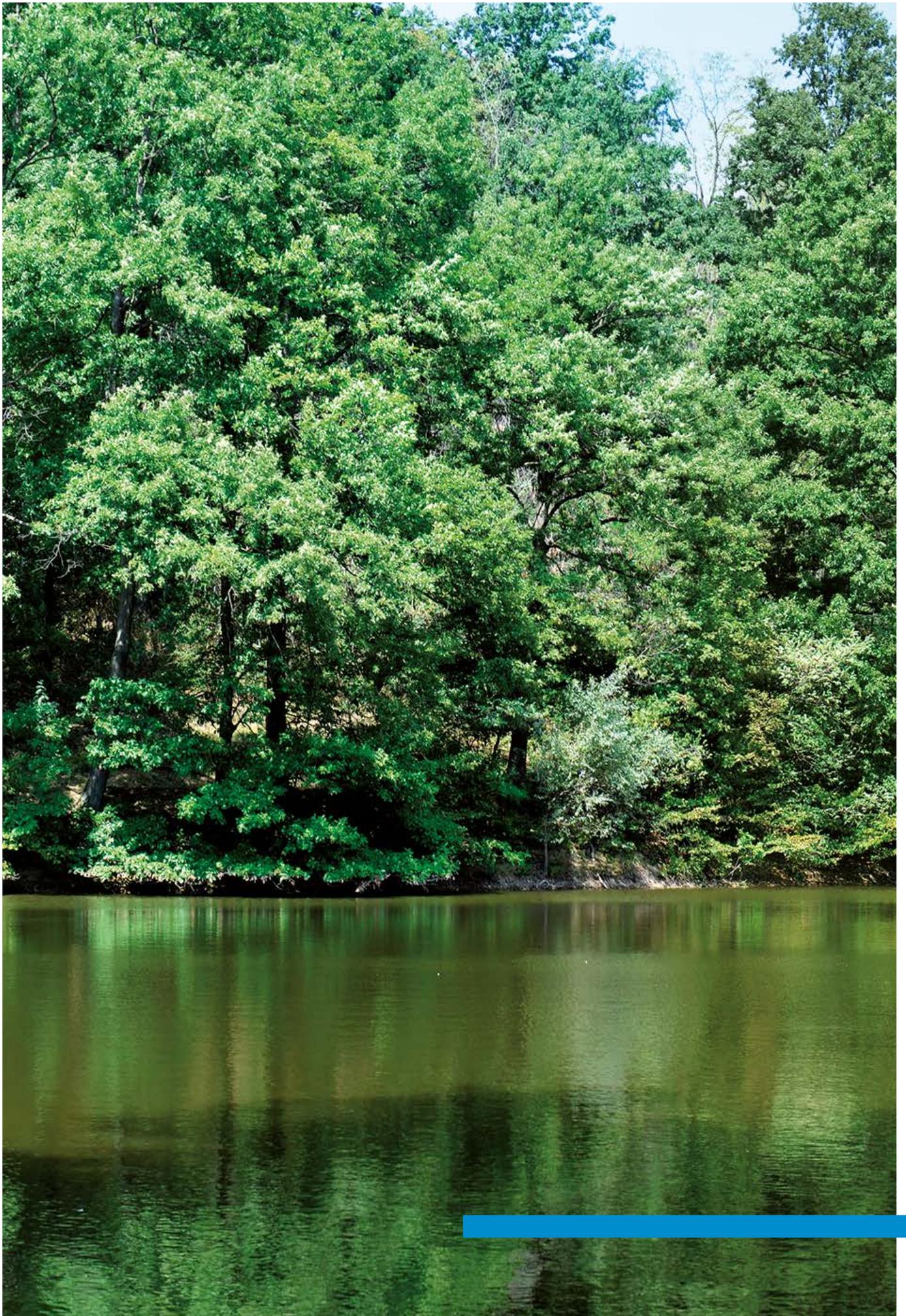
Le priorità tematiche di sostenibilità che Cedacri intende focalizzare nelle sue strategie e policy:

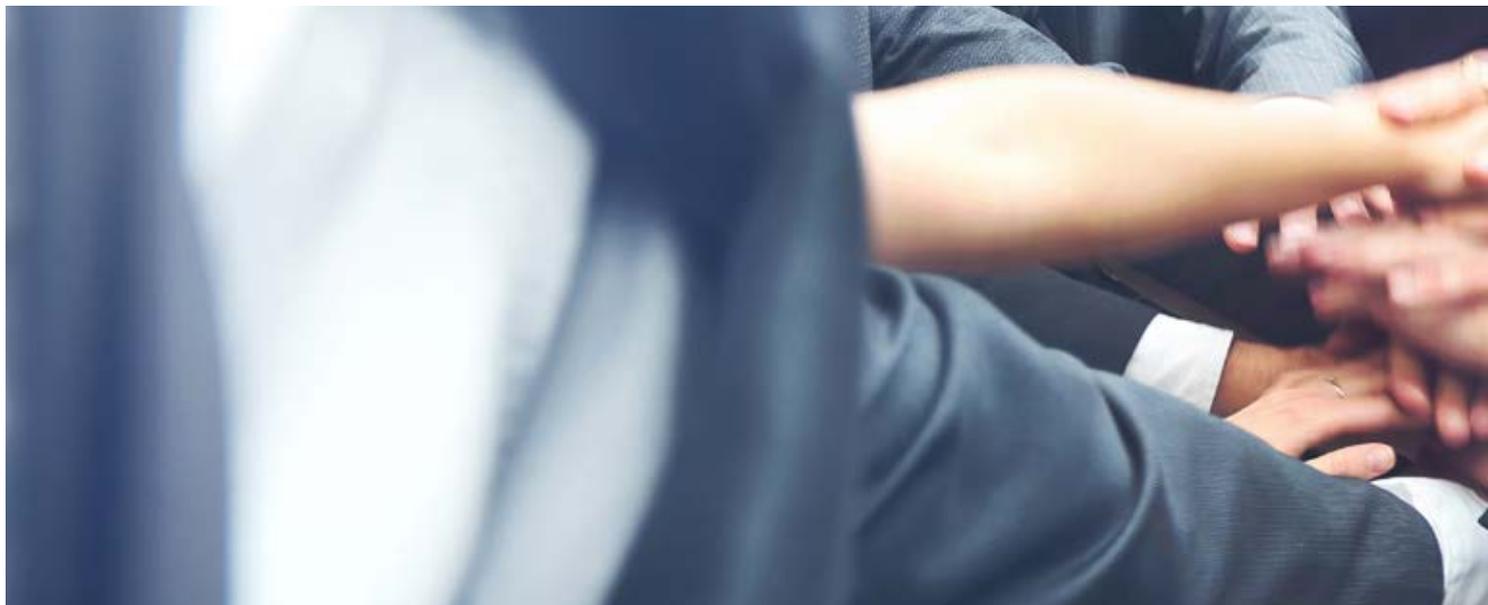
- **Profile:** Proseguire nel percorso di continuo miglioramento del profilo di sostenibilità adottando le best practice a livello nazionale e di settore.
- **Partnership:** Rafforzare il dialogo e le collaborazioni progettuali con gli Stakeholder rilevanti, in particolare i clienti, i dipendenti, i fornitori e le comunità locali (istituzioni, scuole, università).
- **Management e Performance:** Migliorare le capacità gestionali e di governance degli aspetti ESG, con politiche mirate, con strumenti gestionali dedicati per funzioni operative e relativi target, con strumenti di accountability come il Bilancio di Sostenibilità, con criteri-standard di riferimento internazionali.

Valutazione condivisa sul profilo di Sostenibilità

L'attività di realizzazione del Bilancio di Sostenibilità 2018, ha previsto una condivisione iniziale degli obiettivi e dell'impostazione strategica del documento. A questo scopo, a fine novembre 2018, è stato costituito un team di lavoro trasversale (Team di Sostenibilità), che ha coinvolto le principali funzioni aziendali interessate a questo tema.

Una prima attività del Team, oltre alla definizione dei temi rilevanti da affrontare e alla scelta degli indicatori da utilizzare, ha previsto la realizzazione di un workshop interno di confronto con un'analisi SWOT con l'obiettivo di fare emergere le azioni di sostenibilità già realizzate dall'azienda, evidenziando i principali punti di forza e criticità, le opportunità e i rischi sugli aspetti ambientali, sociali e di governance ritenuti importanti per l'azienda.





BUSINESS STRATEGY E OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

La strategia di business

Il punto di riferimento per l'evoluzione delle attività di business di Cedacri è il Piano Industriale.

Il Management aziendale sta predisponendo il nuovo Piano che delinea le ambizioni e le relative linee guida per la sua realizzazione.

In particolare, con riferimento alle Ambizioni, il Piano punta a:

- Rafforzare la leadership di mercato in Italia nella fornitura di servizi IT in outsourcing per il settore bancario accreditandosi sempre di più come player di riferimento nei processi di consolidamento del settore grazie alle risorse finanziarie, manageriali, applicative e tecnologiche disponibili.
- Migliorare la capacità di servizio e rendere attrattiva l'offerta anche per il segmento delle banche medio-grandi, abilitando modelli di outsourcing moderni basati su piattaforme "cloud ready" verticali ed individuando percorsi di migrazione progressivi e flessibili.
- Generare opportunità di outsourcing «a geometria variabile» anche sul segmento delle banche medio-grandi attraverso le leve:
 - della riduzione dei costi operativi e della condivisione della spesa derivante dalla perdurante pressione di adeguamento normativo

- della condivisione degli investimenti e della riduzione dei rischi nel percorso di ammodernamento necessario dei legacy system bancari
- dell'avviamento di Deutsche Bank per comprovare la capacità di servizio anche verso banche di grandi dimensioni e con struttura multinazionale.

A sostegno della realizzazione delle ambizioni di Piano, il Management ha individuato le seguenti linee guida:

- Mantenere un forte presidio sull'attuale base clienti del Gruppo per garantire/migliorare i livelli di servizio, anche attraverso l'evoluzione dei sistemi di monitoraggio
- Avviare in esercizio la commessa di Deutsche Bank
- Indirizzare con focus specifico il mercato delle banche medio-grandi tramite offerte integrate end-to-end in selezionati ambiti, anche facendo leva sulle competenze e relazioni delle Società del Gruppo (Oasi, C-Global e SiGrade)
- Trasformare gradualmente il parco tecnologico e applicativo del Gruppo, incrementando gli investimenti per l'innovazione a supporto dell'evoluzione del modello di business delle banche clienti.



La strategia di sostenibilità

La realizzazione della strategia di business aziendale è integrata e rafforzata da una strategia di sostenibilità dedicata, che si articola nelle aree fondamentali ESG (Environmental, Social and Governance) con specifici obiettivi, azioni, ruoli e tempistiche dedicati e un orizzonte temporale al 2020.

La realizzazione del Bilancio di Sostenibilità 2018, in particolare, ha rappresentato per Cedacri un'opportunità per fare sintesi delle numerose azioni già in corso da tempo e delle iniziative avviate recentemente, e per fare luce su eventuali criticità e fattori di rischio ancora non coperti da interventi strutturati.

Contestualmente, l'Analisi di Materialità realizzata nel contesto del Bilancio ha consentito di fare emergere con maggiore chiarezza le relazioni tra gli interessi aziendali rispetto su cui degli Stakeholder esterni, mettendo in evidenza le aree di sostenibilità di mutuo interesse, maggiormente deve focalizzarsi il contenuto del reporting e delle azioni strategiche di sostenibilità da intraprendere.

La strategia di sostenibilità è stata elaborata da parte del Team di Sostenibilità interno, composto da 15 referenti aziendali appartenenti a 10 differenti aree di riferimento. A seguire, gli obiettivi individuati sono stati condivisi con la direzione aziendale, che li ha opportunamente vagliati e approvati.

Alcuni degli obiettivi di miglioramento definiti nel Bilancio prevedono maggiori approfondimenti in termini di fattibilità, altri sono già stati approvati e saranno attuati tra il 2019 e il 2020.

Gli obiettivi di Sostenibilità Cedacri

Obiettivi	Azioni / Strumenti di attuazione	Tempi
Governance		
Definire una Policy e Strategia di Sostenibilità del Gruppo Cedacri	<ul style="list-style-type: none"> • Workshop interno intersettoriale di confronto su profilo esistente, rischi e opportunità per azioni ESG/ Sostenibilità rilevanti per il Gruppo Cedacri • Elaborazione RoadMap di azioni di miglioramento di Sostenibilità da integrare al Piano Industriale • Incontri periodici del Team di Sostenibilità per azioni di monitoraggio 	2019-2020
Realizzare il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Cedacri, in conformità con GRI Standards	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidamento del Bilancio di Sostenibilità 	2019-2020
Rafforzare il processo di accreditamento della Supply Chain in ottica ESG	<ul style="list-style-type: none"> • Revisione del processo di accreditamento dei fornitori • Valutazione con criteri di Governance, Ambientali e Sociali e di Governance (ESG) di fornitori rilevanti, e acquisto di prodotti e servizi con criteri di sostenibilità • Workshop periodico di Supplier Engagement per l'accompagnamento e condivisione di criteri ESG 	2019-2020
Attuare quote di Genere nella Governance delle aziende del Gruppo Cedacri	<ul style="list-style-type: none"> • Inserire "quote di genere" nella composizione dei Consigli di Amministrazione 	2019-2020
Ambiente		
Impostare procedure di Green Management e CSR, in linea con i principali standard e linee guida internazionali (ISO 14001 / ISO 26000)	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio di un Assessment interno secondo lo Standard ISO 14001 e Linea Guida ISO 26000 • Graduale definizione di nuove procedure per la gestione ambientale delle attività nei vari siti del Gruppo Cedacri 	2019/2020
Aumentare il consumo di energia rinnovabile mediante acquisto di energia Green certificata	<ul style="list-style-type: none"> • Stipula contratto di fornitura di energia rinnovabile certificata con target progressivo 	2019-2020
Sviluppare progetti di compensazione delle emissioni climalteranti generate da Cedacri	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione della % delle emissioni di CO2 generate che devono essere compensate • Individuazione organizzazione partner per progetti di compensazione 	2020
Attivare e rafforzare la raccolta differenziata in tutti gli uffici delle aziende del gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto di nuovi contenitori per la differenziata (plastica, organico, indifferenziato) e posizionamento negli spazi comuni • Campagna sensibilizzazione Green Up Cedacri per diffondere nel Gruppo la cultura del riciclo • Organizzare meglio la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti nei vari siti Cedacri 	2019 Progetto già in corso
Favorire gli spostamenti casa-lavoro con Mobilità sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliare il Progetto Car Pooling, anche con approccio interaziendale • Estensione del progetto di mobilità sostenibile con la premiazione dei dipendenti che si recano al lavoro in bicicletta o a piedi 	2019
Inserimento auto elettriche nella flotta aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento nella flotta aziendale di 2 auto elettriche, con colonnine di ricarica sulle Sedi di Collecchio e Castellazzo. • Incentivare scelta di vetture Green da parte dei dipendenti che hanno auto aziendale 	2019 Progetto già in corso
Ridurre il consumo di plastica nelle attività di Cedacri	<ul style="list-style-type: none"> • Installazione erogatori d'acqua in numero ottimale sulle diverse sedi per ridurre acquisto e consumo di bottiglie in plastica • Eliminazione delle bottiglie di plastica dalle mense (Collecchio e Castellazzo B.) e aumento numero erogatori • Consegna ad ogni dipendente di una borraccia personale ricaricabile 	2019
Riduzione sprechi idrici	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio riduzione consumi di acqua negli uffici 	2019

Obiettivi	Azioni / Strumenti di attuazione	Tempi
Sociale (Persone)		
Comunicare ai dipendenti con maggiore continuità le strategie aziendali, l'andamento dei progetti e le iniziative di Sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> Incontri periodici con i vertici aziendali sulle strategie, gli obiettivi e i principali progetti del Gruppo Comunicazioni continuative e strutturate utilizzando gli strumenti esistenti (Cedacri News, newsletter interna, portale, ...) 	2019
Dare continuità ad esperienze di Team Building e di Employee Engagement per sviluppare la condivisione e la capacità di lavoro in team	<ul style="list-style-type: none"> Eventi formativi rivolti a singoli team e a team che collaborano tra loro 	2019
Ascolto dei nuovi fabbisogni di Welfare Aziendale	<ul style="list-style-type: none"> Realizzare una Survey (attraverso il portale aziendale) con lo scopo di raccogliere esigenze, bisogni, idee e proposte da parte dei dipendenti per valutare la possibilità di sviluppare ulteriori iniziative a favore di particolari fasce di personale (es. genitori single, Millennials, over50...). 	2019
Integrare le informazioni dei dipendenti nel Portale aziendale	<ul style="list-style-type: none"> Rendere obbligatorio per tutti i dipendenti il completamento del profilo Connection su "chi fa che cosa" in azienda (mansioni/ruoli), foto e contatti, 	2019
Sociale (Territorio)		
Organizzare eventi di Community Engagement nelle varie sedi di Cedacri	<ul style="list-style-type: none"> Mappatura Stakeholder chiave di Cedacri sul territorio Selezione potenziali partner sul territorio per attività di collaborazione / volontariato d'impresa /donazioni Revisione piano sponsorizzazioni 	2019/2020
Rafforzare partnership di supporto con Università	<ul style="list-style-type: none"> Incontri con referenti dipartimenti di Ingegneria ed Economia Aziendale delle Università di riferimento delle principali sedi dell'azienda per avviare azioni di partnership con il coinvolgimento di altre aziende e banche del territorio 	2019/2020
Partnership con Istituti Scuole Superiori per la sensibilizzazione delle ragazze sulle discipline STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics)	<ul style="list-style-type: none"> Lezioni in classe o altre attività di orientamento di referente Cedacri verso studi e professioni in campo ICT, promuovendo le discipline "STEM" (Science, Technology, Engineering, Mathematics) 	2020



CEDACRI PER L'AGENDA 2030 ONU

Agenda 2030 Onu, approvata nel 2015 da 193 Paesi, mira al raggiungimento, entro il 2030, di 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), declinati in 169 target, con un approccio integrato alle dimensioni economiche, ambientali e sociali, con livelli di applicazione locale e globale, da parte di imprese ed enti pubblici.

La natura trasversale dei 17 obiettivi e dei 169 target in cui questi sono declinati, impone un approccio multi-stakeholder per dare applicazione locale e per generare impatti positivi di tipo economico, ambientale e sociale sui territori.

Per le aziende, i 17 SDGs sono un nuovo benchmark di riferimento del profilo di innovazione e sostenibilità di impresa e offrono nuove opportunità per migliorare le soluzioni di business e di innovazione trasversale.

Molte imprese leader a livello globale stanno rimodulando le loro strategie alla luce degli SDGs, dapprima rilevando in modo dettagliato l'impatto delle proprie attività rispetto all'attuazione degli obiettivi e conseguentemente intraprendendo nuove azioni in linea con i 17 Goals.

In questo nuovo contesto di riferimento, Cedacri vuole essere parte attiva di un movimento globale di imprese leader impegnate nel raggiungimento dei target dell'Agenda 2030. Sono molti gli SDGs che risultano significativi per l'azienda e che rappresentano un'opportunità unica per contribuire con nuove azioni capaci di generare impatti positivi per la comunità. Nella tabella seguente sono evidenziate le principali azioni/progetti realizzati da Cedacri in ottica di SDGs.

SDG	Azioni attuative realizzate nel 2018	
	<p>Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oltre 100 nuove assunzioni negli ultimi 3 anni, il 100% di queste prevede una retribuzione maggiore del salario di sussistenza. • Contributi alla comunità per 251.000 euro nel 2018.
	<p>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recupero e donazione dei pasti non consumati nel ristorante aziendale di Collecchio a Caritas Diocesana di Parma per 13.444 porzioni nel 2018 (valore pari a 27.950 euro)
	<p>Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Progetti di Workplace Health Promotion in azienda, tra cui: somministrazione del vaccino antinfluenzale, proposta di menù iposodici e ipocalorici all'interno del ristorante aziendale, programma "Cedacri Wellness" nei locali aziendali.
	<p>Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 27.150 ore di formazione effettuate oltre gli obblighi di legge nel 2018. • 350.000 euro investiti in formazione nel 2018
	<p>Raggiungere l'uguaglianza di genere, per l'empowerment di tutte le donne e le ragazze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% delle lavoratrici tornate in servizio al termine del congedo parentale negli ultimi 3 anni. • Aumento del 100% del numero di dirigenti donne tra il 2017 e il 2018.
	<p>Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nessuno scarico idrico in acque superficiali effettuato nel 2018. • Nessuna contaminazione delle acque utilizzate provocata.
	<p>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione dei consumi energetici di 3.339 GJ sul triennio 2016-2018 (3% dei consumi complessivi). • Riduzione dell'intensità energetica dell'11% sul 2016. • Produzione di 37.885 kWh di energia elettrica dall'impatto fotovoltaico presente nella sede di Collecchio.
	<p>Incentivare una crescita economica, duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 97% dei lavoratori assunto con contratto a tempo indeterminato. • Tasso di infortuni pari allo 0,75%, in calo rispetto al 2017. • 10.978 euro investiti in formazione per la salute e la sicurezza in azienda nel 2018. • 252,8 milioni di euro di ricavi netti di vendita nel 2018, in aumento del 15,9% sul 2016 • 101,5 milioni di euro di Valore Aggiunto Globale Lordo generato e distribuito agli Stakeholder
	<p>Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 190 milioni di euro investiti in innovazione negli ultimi 5 anni. • Utilizzo di un Data Center con 46.000 Mips di potenza elaborativa main-frame e 7.500 server • 38.000 giornate uomo investite nell'ambito del nuovo Piano dei Sistemi (piano strategico di innovazione)
	<p>Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Volontariato d'impresa Cedacri4Social (attività con persone in situazione di disagio e con disabilità) • Progetto IncluSitting (attività di Sitting Volley con persone disabili e normodotate).
	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nel 2018 i dipendenti hanno effettuato 7500 viaggi e percorso 285.000 km in carpooling. • Contributi alla comunità per 251.000 euro nel 2018.
	<p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 77% della carta acquistata e utilizzata è certificata FSC • Riduzione del consumo di carta del 18,1% sul 2017. • 94,2% dei rifiuti prodotti sono stati avviati a riciclo nel 2018.
	<p>Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le sue conseguenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione di oltre 184 tonnellate di anidride carbonica negli ultimi tre anni (-1,5% sul 2016). • Riduzione del 10% dell'intensità emissiva sul triennio 2016-2018.
	<p>Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Non sono generati impatti significativi sulle acque superficiali e sotterranee.
	<p>Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Non sono generati impatti significativi sugli ecosistemi terrestri.
	<p>Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di un set di obiettivi di miglioramento su Governance, Ambiente, Persone e Territorio. • Adozione di un Codice Etico aziendale.
	<p>Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 101,5 milioni di euro di valore aggiunto generato distribuito agli Stakeholder nel 2018. • Partecipazione ad una Rete di imprese per la Sostenibilità (CSR Lab Emilia Ovest).



2. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Gli approcci più avanzati nella gestione degli aspetti di sostenibilità delle imprese prevedono l'integrazione delle aspettative e degli interessi degli Stakeholder come elemento chiave per definire strategie e obiettivi efficaci, generare idee, condividere scenari, co-progettare e valutare i risultati delle attività.

Da tempo Cedacri coinvolge in modo continuativo i propri portatori di interesse attraverso vari canali di interazione. Al fine di rafforzare tali attività di dialogo ed in linea con gli standard GRI, le Linee Guida Iso26000 e lo standard AA1000 di Stakeholder Engagement, Cedacri ha previsto un percorso strutturato di Stakeholder Engagement di supporto al Bilancio di Sostenibilità 2018, dando continuità a quanto realizzato per il Report di Sostenibilità nel 2017.

Gli Stakeholder chiave di Cedacri

- **Azionisti**, costituiti da un gruppo di banche clienti e da investitori istituzionali, che aggiungono agli interessi sopraelencati, anche quello di ottimizzare il rendimento derivante dalla loro partecipazione.
- **Clienti**, caratterizzati da esigenze che variano in ragione della dimensione, della diversificazione del business, della numerosità e complessità di prodotti e servizi offerti, della tipologia di clientela, dell'appartenenza ad un gruppo internazionale, etc.; ma tutti accomunati dall'interesse di poter contare su un servizio affidabile, e una piattaforma presidiata e aggiornata su base continuativa per tenere conto delle evoluzioni di business, normative, ed in materia di sicurezza. con la quale erogare servizi alla propria clientela.
- **Dipendenti e collaboratori** con l'interesse di operare in un contesto che riconosca il valore delle persone e ne rispetti le legittime aspirazioni, garantendo opportunità di crescita e di sviluppo professionale.
- **Sindacati**, che chiedono una gestione responsabile del business, attività di coinvolgimento e informazione tempestiva in merito a tematiche rilevanti per la popolazione aziendale, e un aggiornamento sull'avanzamento della formazione e di altre attività rilevanti svolte in azienda.
- **Fornitori**, caratterizzati dall'interesse di stringere relazioni d'affari solide, profittevoli e durature.
- **Comunità locale**, con l'interesse che Cedacri conservi nel tempo la capacità di operare nel rispetto del territorio e dell'ambiente in cui è insediata; di attrarre clienti, fornitori, dipendenti, consulenti che alimentano l'indotto degli operatori economici locali; di sostenere attività sociali e culturali, in collaborazione con enti pubblici e privati, per la promozione e lo sviluppo del territorio.

Strumenti di engagement utilizzati per Stakeholder coinvolti

Stakeholder chiave	Modalità / canali di coinvolgimento consolidati
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblea degli Azionisti • Conference-call periodiche a seguito di comunicazioni rilevanti • Seminari, conferenze di settore, roadshow e incontri • Dialogo quotidiano (incontri, telefono, e-mail)
Dipendenti e collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di formazione e coaching per lo sviluppo delle competenze dei dipendenti • Analisi di Clima periodica • Comunicazione interna (Portale aziendale, Newsletter, CedacriNews, Piattaforma Connection) • Attività di Volontariato d'impresa • Team Building • Workshops di Counseling
Sindacati	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici con le rappresentanze sindacali
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto diretto e continuativo con il personale commerciale (Client Manager) • Interazioni tramite telefono, posta, e-mail • Ascolto diretto del livello di gradimento (Customer Satisfaction) • Forum in video-conferenza pre-Release • Iniziative di Client Engagement
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti quotidiani • Definizione e condivisione di standard • Training stagionali e annuali • Portale dedicato
Comunità Locali	<ul style="list-style-type: none"> • Volontariato d'Impresa (Cedacri4Social) • Collaborazione con altre aziende del territorio su progetti di CSR in partnership (CSR Lab Emilia Ovest) • Progetti con le Scuole del territorio (Cedacri Talent, Alternanza Scuola-Lavoro) • Iniziative in collaborazione con l'Università di Parma • Progetti con le istituzioni locali (Comune di Collecchio e Comune di Parma)

Percorso di Stakeholder Engagement di supporto al Bilancio di Sostenibilità 2018

Nel percorso di realizzazione del 1° Bilancio di Sostenibilità, Cedacri ha promosso un percorso strutturato di coinvolgimento dei propri Stakeholder (dipendenti, clienti, fornitori, organizzazioni della comunità locale) per rafforzare il dialogo e definire insieme gli aspetti prioritari da approfondire nel Bilancio.

Sono stati individuati e coinvolti direttamente 38 persone rappresentative di vari gruppi di Stakeholder utilizzando un mix di strumenti di engagement. A questo scopo sono stati definiti opportuni campioni per ciascun gruppo, il più possibile rappresentativi della popolazione complessiva.

Di seguito le attività di engagement realizzate:

Stakeholder chiave	Modalità / strumenti di coinvolgimento	Numero di Stakeholder coinvolti
Dipendenti	Focus Group e questionario dedicato per analisi di materialità	12
Stakeholder della Comunità	Focus Group e questionario dedicato per analisi di materialità	11
Clienti	Questionario con mix domande e analisi di materialità	9
Fornitori	Questionario con mix domande e analisi di materialità	6

I focus group di engagement realizzati con campioni di dipendenti e referenti della comunità, hanno coinvolto complessivamente:

- 12 dipendenti dalle sedi di Collecchio, Castellazzo Bormida, Bari e Brescia, diversificati per genere, età, mansione e funzione aziendale di riferimento;
- 7 referenti di organizzazioni del territorio di Parma rilevanti per Cedacri (istituzioni, cooperative sociali, mondo volontariato, università e enti culturali) e 4 referenti aziendali impegnati nelle attività di collaborazione con stakeholder esterni.

I focus group sono stati suddivisi in due fasi:

1 - Compilazione del questionario per l'Analisi di materialità

A ciascuno Stakeholder è stato sottoposto un questionario per la rilevazione degli aspetti di Sostenibilità (economica, sociale e ambientale) che sono, dal suo punto di vista, più significativi per Cedacri.

Il questionario prevedeva l'assegnazione di un valore di importanza da 1 (minima importanza) a 5 (massima importanza) per ciascun aspetto di sostenibilità individuato. È stato possibile inoltre indicare eventuali aspetti aggiuntivi ritenuti rilevanti.

Le informazioni, combinate con le valutazioni degli altri interlocutori coinvolti, hanno consentito di effettuare una "Analisi di Materialità" descritta nel dettaglio nei paragrafi successivi.

2 - Dialogo strutturato

Gli Stakeholder sono successivamente stati coinvolti in un momento di confronto facilitato, al fine di individuare e approfondire i temi di sostenibilità che possono essere considerati un punto di forza per Cedacri e, allo stesso tempo, indicare su quali aspetti l'azienda può migliorare e come può farlo.

I risultati del confronto sono stati raccolti in appositi report e utilizzati ai fini della realizzazione del Bilancio di Sostenibilità e dell'impostazione degli obiettivi aziendali sui vari aspetti di Sostenibilità.

Di seguito un elenco delle principali tematiche affrontate nei focus group, suddivise per stakeholder di riferimento.

Stakeholder coinvolti	Tematiche affrontate
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none">• Vari aspetti positivi già presenti nel rapporto dell'azienda con i propri dipendenti, tra cui le azioni di Welfare aziendale / benessere interno, la formazione, i temi della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro, lo smart working e varie attività di coinvolgimento dei dipendenti.• La possibilità di potenziare e migliorare la comunicazione interna, per favorire il coinvolgimento e la partecipazione e migliorare il clima aziendale, sia in senso verticale, dai livelli manageriali e dirigenziali ai livelli inferiori, sia in senso orizzontale, tra diverse aree e uffici.• L'opportunità di rendere maggiormente efficace il Sistema Incentivante aziendale, migliorandone la modulabilità e l'affetto motivazionale sulle persone.• La diffusione delle azioni di Community Engagement sui vari territori di pertinenza delle sedi operative Cedacri, oltre a quanto già sperimentato.
Stakeholder della Comunità Locale	<ul style="list-style-type: none">• Analisi dei punti di forza di Cedacri nel rapporto con i soggetti del territorio, tra i quali i progetti realizzati in collaborazione con il Comune di Parma e di Collecchio, il supporto economico a molte iniziative sui territori, la collaborazione con il terzo settore, le scuole e l'Università.• Rafforzare le attività già avviate sulla mobilità sostenibile ed in particolare sul car-pooling casa lavoro dei dipendenti.• Trovare maggiori sinergie con il mondo delle Cooperative Sociali, in particolare sul tema dell'inclusione sociale.• Ampliare e rendere maggiormente strutturale i progetti realizzati in collaborazione con l'Università di Parma.• Rafforzare il rapporto con le Scuole, eventualmente lavorando sul tema delle competenze tecnologiche e scientifiche per le ragazze.• Impegnarsi maggiormente sul tema dei fornitori selezionati con criteri di sostenibilità ambientale e sociale.

ANALISI DI MATERIALITÀ

I GRI Standards prevedono la realizzazione di una Analisi di Materialità al fine di rilevare quali sono i temi di Sostenibilità più rilevanti per l'azienda e per i suoi portatori di interesse. Si tratta di una rilevazione della significatività di un elenco di aspetti di sostenibilità economica, sociale e ambientale, per l'azienda e per i suoi Stakeholder più significativi.

La combinazione della "Materiality" interna ed esterna assegnata per ogni aspetto, restituisce un valore di importanza che consente di individuare i temi più importanti da affrontare e approfondire nel Bilancio di Sostenibilità e nella definizione di obiettivi strategici aziendali.

A questo scopo è stato realizzato un processo di Stakeholder Engagement per il coinvolgimento diretto dei principali gruppi di portatori di interesse di Cedacri, in linea con le migliori pratiche nazionali e internazionali.

Sono stati selezionati un campione di dipendenti, di clienti, fornitori e soggetti della comunità locale, che hanno espresso la propria percezione di rilevanza

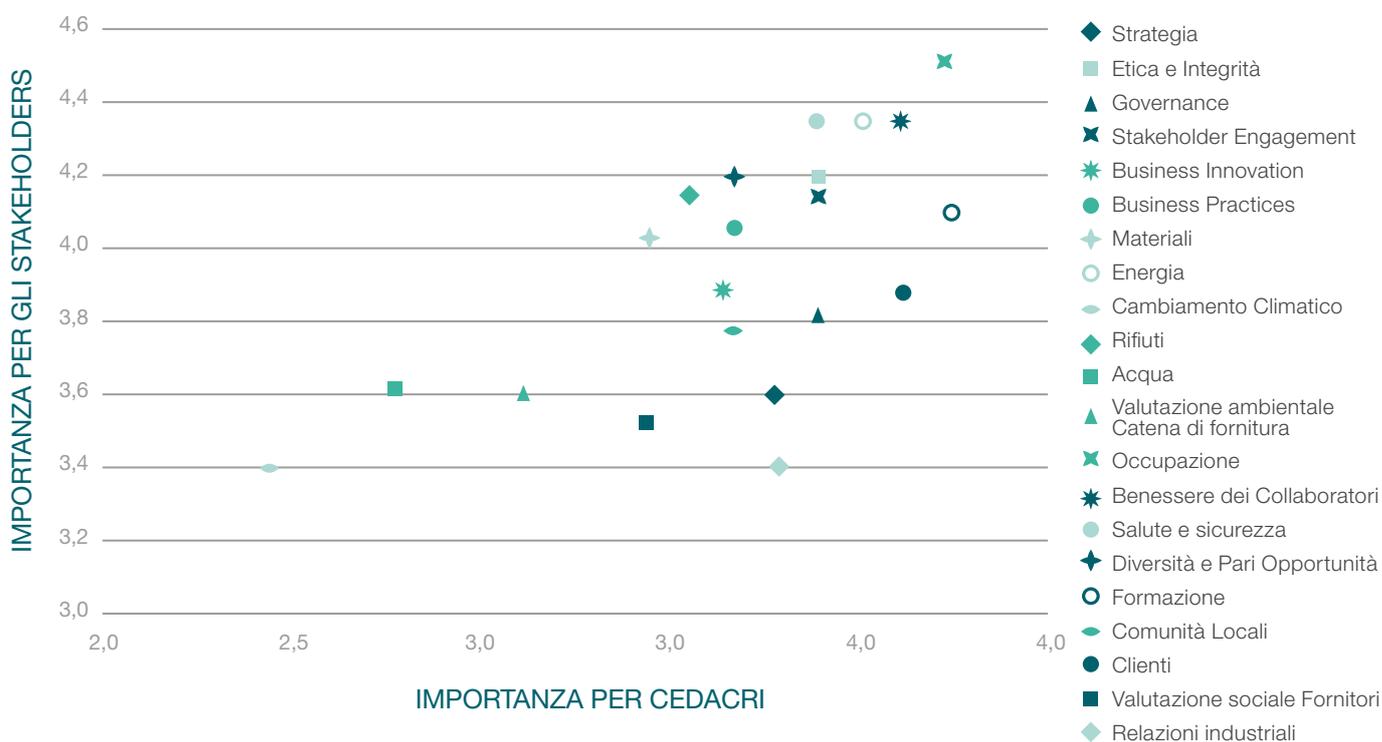
su 22 aspetti di sostenibilità e il loro punto di vista su aspetti positivi e potenziali azioni di miglioramento per Cedacri. Le informazioni ottenute hanno contribuito a definire i contenuti del Bilancio di Sostenibilità e sono utili per migliorare le strategie aziendali sul tema.

Contestualmente, sono stati coinvolti 9 responsabili di funzione Cedacri mediante un focus group interno, al fine di rilevare la significatività dei 22 temi individuati dal punto di vista dell'azienda.

I dati raccolti sono stati ricalcolati assegnando un opportuno fattore di ponderazione a ciascun gruppo di stakeholder, sulla base della rilevanza per Cedacri. Le informazioni elaborate attraverso questa metodologia hanno restituito una coppia di fattori di materialità per ognuno dei 22 temi analizzati.

Il risultato dell'analisi è la Matrice di Materialità riportata di seguito, che rappresenta graficamente i 22 temi di sostenibilità considerati, mettendo in evidenza immediata la loro significatività relativa.

Matrice di materialità 2018



GESTIONE DEGLI ASPETTI MATERIALI

Temi materiali	Descrizione	Modalità di gestione
Strategia	Presenza di una Strategia aziendale formalizzata sulla Sostenibilità in coerenza con gli orientamenti delle politiche internazionali sul tema (SDGs Agenda 2030, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> Definizione 1ª Strategia di Sostenibilità Cedacri con obiettivi al 2019-2020. Review delle azioni 2018 coerenti con i 17 SDGs ONU.
Etica e Integrità	Formalizzazione e condivisione di valori, principi, standard e norme di comportamento legate alla sostenibilità con dipendenti, fornitori e altri Stakeholder.	<ul style="list-style-type: none"> Condivisione di un set di Valori aziendali condivisi a livello di Gruppo. Adozione di un Codice Etico e di un Sistema di Controlli interni a presidio degli aspetti legati alla Gestione responsabile del business.
Governance	Gestione rischi legati alla sostenibilità, aspetti organizzativi (ruoli, sistemi di valutazione, politiche di incentivazione, ecc.) e adesione ad iniziative esterne.	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di un Team di Sostenibilità interno composta da 15 referenti di 10 funzioni aziendali. Formalizzazione di un Sistema di Gestione dei Rischi orientato a gestire rischi anche di natura non-finanziaria.
Stakeholder Engagement	Azioni di coinvolgimento di dipendenti, fornitori, clienti, comunità, istituzioni, investitori, e altri portatori d'interesse su temi significativi per azienda e Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Individuazione delle principali categorie di Stakeholders rilevanti per Cedacri. Mappatura delle attività di coinvolgimento attivate. Realizzazione di un percorso di Stakeholder Engagement strutturato di supporto alla realizzazione del Bilancio di Sostenibilità 2018.
Performance Economiche	Valore economico diretto generato e distribuito	<ul style="list-style-type: none"> Da integrare una volta disponibili le informazioni economico-finanziarie 2018.
Business Innovation	Investimenti in innovazione, ricerca e sviluppo con risvolti positivi interni ed esterni	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento degli investimenti in innovazione (190 milioni di euro investiti negli ultimi 5 anni). Evoluzione del Sistema Informativo, piattaforme e servizi, attraverso specifici piani di innovazione: Piano dei Sistemi e Master Plan.
Business Practices	Gestione e prevenzione rischi corruzione e comportamenti anti-concorrenziali	<ul style="list-style-type: none"> Adozione di un Codice Etico e di un Sistema di Controlli interni a presidio degli aspetti legati alla Gestione responsabile del business. Ottenimento delle certificazioni legate all'implementazione di sistemi di gestione sulla qualità e la sicurezza nella gestione dei dati.
Materiali	Riduzione del consumo di materie prime e prodotti (es. carta, toner, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> Avvio a riciclo della quasi totalità dei rifiuti generati (92%). Quantificazione dei consumi di carta e introduzione di soluzioni per la riduzione.
Energia	Gestione dei consumi energetici e delle emissioni climalteranti	<ul style="list-style-type: none"> Aumento dell'efficienza dei processi, attraverso l'utilizzo di infrastrutture tecnologiche ad elevate prestazioni energetiche. Aumento dell'approvvigionamento di energia prodotta da fonti energetiche rinnovabili.
Cambiamento Climatico	Analisi dei potenziali rischi del cambiamento climatico sul Business e adattamento	<ul style="list-style-type: none"> Quantificazione delle emissioni generate e valutazione della distribuzione per ambito (Scope 1 e Scope 2). Aumento dell'efficienza energetica per ottenere una riduzione dell'intensità emissiva.
Rifiuti	Gestione dei rifiuti e recupero degli scarti di produzione	<ul style="list-style-type: none"> Corretta gestione dei processi di raccolta destinata alla immissione nei flussi di riuso e riciclo disponibili. Analisi dei rifiuti prodotti e pianificazione di una serie di iniziative necessarie per migliorare il sistema di raccolta differenziata

Temi materiali	Descrizione	Modalità di gestione
Acqua	Riduzione dei consumi idrici	<ul style="list-style-type: none"> • Quantificazione dei consumi idrici e analisi dei prelievi effettuati per fonte
Catena di Fornitura	Valutazione e selezione dei fornitori con criteri ambientali	<ul style="list-style-type: none"> • Adozione di una procedura standard per la selezione e assegnazione della fornitura. • Valutazione dei fornitori sia da parte dell'ufficio acquisti sia dal personale interno che ha usufruito dei servizi.
Occupazione	Tutela e sviluppo dei posti di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento dei livelli occupazionali dell'azienda mediante ricerca e assunzione di profili adeguati. • Realizzazione di attività di Employer Branding in collaborazione con i principali attori del territorio. • Applicazione di una politica di Retention fondata su specifici sistemi di Total Reward e su percorsi di crescita e di valorizzazione professionale
Benessere dei Collaboratori	Gestione della qualità del lavoro, Welfare Aziendale, clima interno	<ul style="list-style-type: none"> • Previsione di un pacchetto di servizi di Welfare Aziendale e Smart Working rivolto alla totalità dei dipendenti.
Salute e sicurezza	Gestione della sicurezza anche oltre obblighi e prevenzione salute in azienda	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio costante degli eventi che si verificano in azienda e in itinere, oltre al rischio associato. • Realizzazione di iniziative volontarie di promozione della salute dei dipendenti (Workplace Health Promotion).
Diversità e Pari Opportunità	Remunerazione equa, bilanciamento di genere negli organi di governo, inserimento disabili	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione dei processi di selezione, assunzione e gestione dello sviluppo di carriera senza alcuna discriminazione di età, sesso, disabilità, etnia o di qualsiasi altro status.
Formazione	Azioni per lo sviluppo delle competenze dei collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi delle competenze per rilevare i GAP esistenti tra conoscenze richieste dal ruolo e conoscenze possedute. • Piano di formazione personalizzato, supportato da un catalogo dettagliato di corsi mirati secondo le esigenze formative dei dipendenti. • Cedacri Faculty - team di docenti interni composto da colleghi che svolgono una parte dei corsi di base previsti a catalogo.
Comunità Locali	Coinvolgimento e collaborazione con Università, Scuole, No-profit, altre imprese, ecc.	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto ad iniziative di carattere culturale, sociale e sportivo, tramite collaborazioni con Scuole, Associazioni, Comuni e Università. • Organizzazione, promozione e gestione di attività in partnership con attori del territorio locale (aziende, organizzazioni no-profit, organizzazioni di volontariato).
Clienti	Miglioramento della soddisfazione dei clienti e tutela della privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione annuale della Customer Satisfaction. • Coinvolgimento di un campione di clienti nel processo di Stakeholder Engagement strutturato. Adozione di una infrastruttura di Disaster Recovery e Business Continuity, basata su un'architettura three-site.
Fornitori	Selezione dei fornitori con criteri sociali (es. benessere dipendenti, impatti sociali, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Adozione di una procedura standard per la selezione e assegnazione della fornitura. • Valutazione dei fornitori sia da parte dell'ufficio acquisti sia dal personale interno che ha usufruito dei servizi.
Relazioni industriali	Miglioramento delle relazioni industriali con sindacati e rappresentanze	<ul style="list-style-type: none"> • Copertura completa dei dipendenti in termini di contrattazione collettiva nazionale di riferimento. • Comunicazione di tutte le informazioni necessarie sui progetti in corso e sui nuovi progetti che possano avere un impatto sull'operatività e il benessere delle persone.

3



3. SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Andamento delle performance economiche dell'azienda (2016-2018)

Cedacri S.p.A. ha chiuso il bilancio 2018 con ricavi netti di vendita che risultano pari ad oltre 252 milioni di euro, dato in aumento del 12,7% nel triennio 2016-2018.

L'EBITDA (o Margine Operativo Lordo) risulta pari al 15,46% del fatturato, in crescita di circa 2 punti percentuali rispetto al dato del 2016.

L'utile al netto delle imposte si assesta a circa 11,6 milioni di euro.

Profilo economico

(dati in migliaia di euro)	2018	2017	2016
Ricavi netti di vendita	252.757	260.477	224.134
Margine operativo lordo (EBITDA)	39.100	49.293	30.462
Margine operativo netto (EBIT)	5.059	29.588	12.312
Oneri finanziari netti	38	22	48
Risultato prima delle imposte	16.622	43.532	18.407
Risultato netto	11.576	34.538	13.480
Indebitamento finanziario netto	13.825	65.373	83.312
Patrimonio netto	38.277	51.705	74.374

DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Valore aggiunto generato

Il Valore Aggiunto è un'espressione numerica che rappresenta la capacità di un'azienda di produrre ricchezza, e rappresenta il principale tramite di relazione tra Bilancio di Sostenibilità e il Bilancio di Esercizio, con l'obiettivo di fare emergere l'effetto economico (o economicamente esprimibile) che l'attività d'azienda ha prodotto sugli Stakeholder che concorrono in modo più diretto all'attività di produzione della ricchezza economica aziendale e che partecipano alla sua distribuzione.

Il Valore Aggiunto generato è stato calcolato, se-

guendo le indicazioni del GBS (Gruppo Bilancio Sociale), attraverso la differenza tra il valore globale della produzione, i costi intermedi sostenuti per l'acquisto di fattori produttivi all'esterno e i proventi al netto delle spese bancarie.

Nel 2018, il Valore Aggiunto generato da Cedacri è stato pari a 101,5 milioni di euro, in crescita del 6,7% rispetto al valore 2016.

Nella tabella sottostante sono espressi i valori delle componenti che concorrono a formare il Valore Aggiunto, per i tre anni considerati.

Prospetto di determinazione del valore aggiunto

(migliaia di euro)	2018	2017	2016
A. Valore della produzione	272.965	279.353	225.478
Ricavi delle vendite e delle prestazioni di servizi	252.757	260.477	224.134
Variazione delle rimanenze conto terzi	0	0	0
Altri ricavi e proventi	20.208	18.877	1.344
B. Costi intermedi della produzione	-182.808	-168.214	-136.385
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-421	-460	-680
Costi per servizi	-112.683	-109.312	-90.239
Accantonamenti per rischi	-2.578	-4.356	-3.394
Rettifiche di valore di attività materiali e immateriali Rettifiche crediti commerciali	-14.686	0	0
Altri costi operativi	-52.440	-54.085	-42.072
C. Proventi al netto delle spese bancarie	11.392	14.005	6.092
Proventi finanziari	11.613	14.055	6.171
Spese bancarie	-221	-50	-79
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A+B+C)	101.549	125.145	95.185

Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder Cedacri

Il calcolo della Distribuzione del Valore Aggiunto agli Stakeholder ha lo scopo di analizzare come la ricchezza prodotta dalle attività di Cedacri sia stata ripartita tra le principali categorie di portatori di interesse dell'azienda.

Il prospetto di Riparto del Valore Aggiunto, il cui saldo è bilanciante con quello della Produzione, si articola secondo le seguenti voci, che corrispondono alle categorie di Stakeholder rilevanti per l'attività economica dell'azienda:

1. Remunerazione del Personale

Con il termine "personale" si intende il gruppo di soggetti che intrattengono con l'azienda rapporti di lavoro per i quali l'interesse economico personale è legato in termini prevalenti e duraturi con quello dell'azienda stessa.

2. Remunerazione della Pubblica Amministrazione

L'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare dell'azienda (nei limiti dei dati risultanti dal bilancio di esercizio).

3. Remunerazione del Capitale di Credito

Costituiscono interlocutori (Stakeholder) dell'aggregato in oggetto, i fornitori di capitale ad interesse esplicito: di funzionamento o di finanziamento; di breve o di lungo termine.

4. Remunerazione del Capitale di Rischio

La remunerazione del capitale di rischio è data dall'ammontare dei dividendi o degli utili distribuiti alla proprietà.

5. Remunerazione dell'Azienda

In questo contesto l'azienda è considerata interlocutore autonomo. L'aggregato comprende anche gli ammortamenti, in quanto si considera il Valore Aggiunto Lordo.

6. Remunerazione della Collettività

Le quote di Valore Aggiunto riguardanti la Collettività ricomprendono elargizioni e liberalità, sponsorizzazioni, quote associative e contributi di varia natura.

Prospetto di distribuzione del valore aggiunto

(migliaia di euro)	2018	2017	2016
A. Remunerazione del personale	58.347	55.856	51.991
Costo del personale	58.347	55.856	51.991
B. Remunerazione della pubblica amministrazione	14.289	18.902	14.551
Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite, anticipate	5.047	8.994	4.927
Altre tasse e imposte (iva indetraibile)	9.243	9.908	9.624
C. Remunerazione del capitale di credito	35	24	49
Oneri per capitali a breve e medio-lungo termine	35	24	49
D. Remunerazione del capitale di rischio	0	25.004	0
Distribuzione dell'utile dell'anno*	5.006	25.004	0
E. Remunerazione dell'azienda	28.353	24.884	28.236
Risultato dell'esercizio destinato a riserve	6.570	9.534	13.480
Ammortamenti	16.778	15.349	14.756
F. Remunerazione della collettività	524	476	359
Quote associative	116	103	76
Contributi a Università e Centri di Ricerca			
Donazioni e liberalità	408	374	283
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A+B+C+D+E+F)	101.549	125.145	95.185

* Proposta deliberata dal Consiglio di Amministrazione che sarà sottoposta all'Assemblea dei Soci in data 10 giugno 2019

Impatti economici indiretti rilevanti

Cedacri ha un impatto significativo sul mercato del lavoro locale dove sono presenti le proprie sedi: impiega complessivamente quasi 1600 persone di cui circa 1.250 in Italia e le restanti 350 in Moldavia nella sede di Chisinau. Si avvale, inoltre, dell'importante contributo di consulenze esterne nello sviluppo e nella gestione dei propri sistemi.

L'azienda assicura al territorio buona occupazione, stabile e adeguatamente pagata e attrae personale anche dall'esterno del territorio parmense, provenienti da diverse zone d'Italia e del mondo. Questo rappresenta per il Comune di Collecchio e i territori limitrofi, un valore importante, perché si ripercuote in modo indiretto su altri settori (casa, commercio, ecc.).

L'attività di Cedacri sui temi della Responsabilità Sociale d'Impresa ha visto nel tempo l'intensificarsi di progetti realizzati in collaborazione con il Comune di Parma (es. Progetto Batticuore), che sono stati replicati con successo su varie annualità.

Sinergie positive sono in corso anche con le organizzazioni di volontariato locale, che vedono in Cedacri un partner importante sia in termini di risorse sia di competenze. Tra i progetti più apprezzati, il Volontariato d'Impresa "Cedacri4Social" condotto in collaborazione con Forum Solidarietà e varie associazioni del territorio, e il "Community Team Building" della direzione commerciale realizzato con Forum Solidarietà e la Polisportiva Gioco Parma Onlus.

Inoltre, riveste un ruolo importante il supporto economico rivolto a iniziative di natura sociale che viene annualmente erogato dall'azienda, attraverso le scelte operate dalla "Commissione Etica" interna che dispone fondi a sostegno di progetti umanitari sul territorio e di respiro internazionale.

Anche i progetti strutturati avviati in collaborazione con il Consorzio di Solidarietà Sociale di Parma e le sue Cooperative Sociali, tra cui il pacchetto di servizi di Welfare No profit e i progetti nell'ambito del CSR Lab di Parma, generano una ricaduta in termini sociali ed economici sul territorio locale.

L'INNOVAZIONE PER CEDACRI

Gli ultimi anni hanno visto un'evoluzione importante nel settore bancario, principale mercato di riferimento del Gruppo Cedacri, con un notevole aumento della competizione degli attori ed un cambiamento significativo delle tecnologie utilizzate.

Nel corso del 2018, di particolare impatto è stata l'introduzione della direttiva europea sui pagamenti digitali (2015/2366), nota come PSD2 (Payment Services Directives). La direttiva, aprendo le API bancarie a soggetti terzi autorizzati, consentirà l'inserimento nel mercato di nuovi player non tradizionali, favorendo un aumento notevole della competitività. I consumatori potranno infatti rivolgersi anche a nuovi attori, service provider non necessariamente bancari, le cosiddette TPP (Third Party Providers) per effettuare operazioni di pagamento, avere una visione a 360° sui propri conti correnti e poter richiedere prestiti o effettuare investimenti. Questo cambio di paradigma, oltre che una minaccia, può rappresentare un'opportunità di innovazione per le banche che sapranno adottare cambiamenti strutturali, passando da un sistema chiuso a una piattaforma aperta in grado di fornire nuovi servizi a valore aggiunto. La sfida sarà quella di innovare il proprio modello di business con nuove soluzioni, proprietarie e di terzi, per essere in grado di seguire il cliente in ogni aspetto della sua vita.

Altro importante trend, abilitato dall'incremento della potenza di calcolo e dalla possibilità di memorizzare grandi quantità di dati a basso costo, è la possibilità di sfruttare i paradigmi dell'intelligenza artificiale, e quindi l'utilizzo di reti neurali e depth learning con l'obiettivo di arrivare a supportare i processi decisionali in modalità sempre più data-driven.

Continua infine il trend inarrestabile della digitalizzazione: oltre alle tecnologie tradizionali, sempre più utilizzo del mobile, robotica, certificati digitali per i processi di firma, biometria, etc.... Inoltre, si stanno affacciando in produzione delle tecnologie e delle architetture estremamente innovative come la blockchain e gli smart contract.

In questo scenario, le banche dovranno utilizzare l'IT come leva di Business per affrontare il processo di cambiamento in atto, ottenendo maggiori ricavi attraverso l'utilizzo di nuovi servizi innovativi per i clienti e trasformando la minaccia dei nuovi concorrenti in una opportunità di crescita, cogliendo le opportunità offerte dall'Open Banking.

Piano di innovazione di Cedacri

Cedacri investe con continuità nell'evoluzione del proprio Sistema Informativo, innovando le piattaforme e i servizi, attraverso i propri piani di innovazione: Piano dei Sistemi e Master Plan.

Nel 2018 l'investimento annuo in innovazione è stato di oltre 30 Mln di euro per rispondere alle priorità delle banche clienti: garantire la compliance ai requisiti normativi, realizzare la trasformazione digitale, collaborare con operatori non tradizionali per offrire al cliente un'esperienza completa, sviluppare modelli e soluzioni in ottica di sostenibilità finanziaria e gestire efficacemente il credito anomalo.

Piano dei Sistemi 2018-2020

Il Piano dei Sistemi è un piano strategico di innovazione che ha l'obiettivo di far evolvere in modo strutturale l'offerta e fungere da fattore abilitante di cambiamento e di innovazione dei modelli delle banche clienti.

Il Piano dei Sistemi 2018-2020 di Cedacri, in linea con i maggiori trend di mercato, si sviluppa attorno a quattro *macro driver*:

- **Digital Innovation**, per potenziare ed efficientare infrastrutture, processi ed applicazioni in ottica di realizzare la transizione verso la banca digitale;
- **Open Banking**, per creare un ecosistema che consenta alle banche di collaborare con operatori non tradizionali e garantire al cliente un'esperienza completa e su misura, percepita oltre l'accezione bancaria;
- **Pricing**, per elaborare il prezzo ottimale per il cliente, in ottica di sostenibilità finanziaria, attrattività commerciale e customer journey
- **Credito**, per definire soluzioni per gestire efficacemente il credito anomalo in ottica preventiva e anticipatoria, prima che curativa, abilitando un monitoraggio end-to-end dell'intero processo.

Il Piano dei Sistemi 2018 ha previsto un investimento di oltre 38.000 giornate uomo per un totale di 25 iniziative progettuali, tra cui le principali sono state:

Digital Payment & Instant Experience: ampliamento dei servizi nei sistemi di pagamento P2P e P2B, rinnovando il parco tecnologico ed applicativo, anche con l'uso di tecnologie Blockchain.

Robot Automation & Cloud: automazione dei processi di filiale e back office per ridurre tempi, rischi e costi operativi, anche attraverso l'utilizzo della Robotica.

Omnicanalità e Vendita: potenziamento delle piattaforme di vendita e degli strumenti di accesso remoto ai servizi bancari con lo sviluppo di nuove funzioni, la vendita su canali diretti di ulteriori prodotti, sia a clienti actual sia prospect, e una nuova piattaforma di Bancassurance.

Big Data & Analytics: potenziamento degli strumenti per tracciare l'operatività della clientela e identificare direttrici per la customizzazione dell'offerta commerciale con lo sviluppo di funzioni di *Marketing Automation*, per arrivare ad algoritmi basati su reti neurali, passando dal "*Big Data*" al "*Good Data*" e decisioni data driven.

Pricing Customization: completamento del *Pricing Risk Adjusted*, e sviluppo del *Dynamic Pricing*, per realizzare un laboratorio di *Pricing Optimization* che consenta di definire un prezzo ad-hoc per ciascun cliente, in relazione al rischio sostenuto ed alla sua propensione commerciale.

Monitoraggio Credito Anomalo: efficientamento dei processi di *Early Collection* e *Early Managing* e implementazione di Strategie di *Recovery* specializzate sulla base delle performance, per anticipare e mitigare il deterioramento del portafoglio crediti, con strategie, anche automatiche, di recupero.

Open Banking: assessment sulle opportunità derivanti dalla creazione di un **Ecosistema digitale** integrato per i clienti, esteso oltre il confine bancario, dove la banca assumerà il ruolo di piattaforma aperta a cui agganciare nuove applicazioni finanziarie e non finanziarie, sia proprietarie sia di terzi e individuazione di casi d'uso prioritari per orientare gli sviluppi: **Aggregatori** di conti per sviluppare una piattaforma che consenta alle banche di offrire, sia al settore retail sia alle aziende, servizi evoluti di *Personal Financial Management* e di *Business Financial Management*; **Instant lending**, per erogare un prestito in tempo reale sul cliente retail e azienda attraverso uno scoring evoluto; **Piattaforme di Robo Advisor** per sviluppare servizi sia di robot for advisor sia di robot advisor puro per proporre forme di investimento tagliate su misura rispetto al profile del cliente e un Rebalancing automatizzato del portafoglio.

Master Plan 2018

Il Master Plan è il piano annuale degli investimenti evolutivi che si focalizza prevalentemente sugli interventi di carattere normativo e di efficientamento del sistema informativo.

Il Master Plan 2018 ha previsto un investimento di oltre 31.000 giornate/uomo, che hanno portato all'evoluzione del Sistema informativo nei principali ambiti: amministrazione, antiriciclaggio e accertamenti bancari, architettura e infrastruttura, canali e core banking, crediti e anagrafe, finanza, sistemi di pagamento e monetica, sistemi di sintesi e di governo.

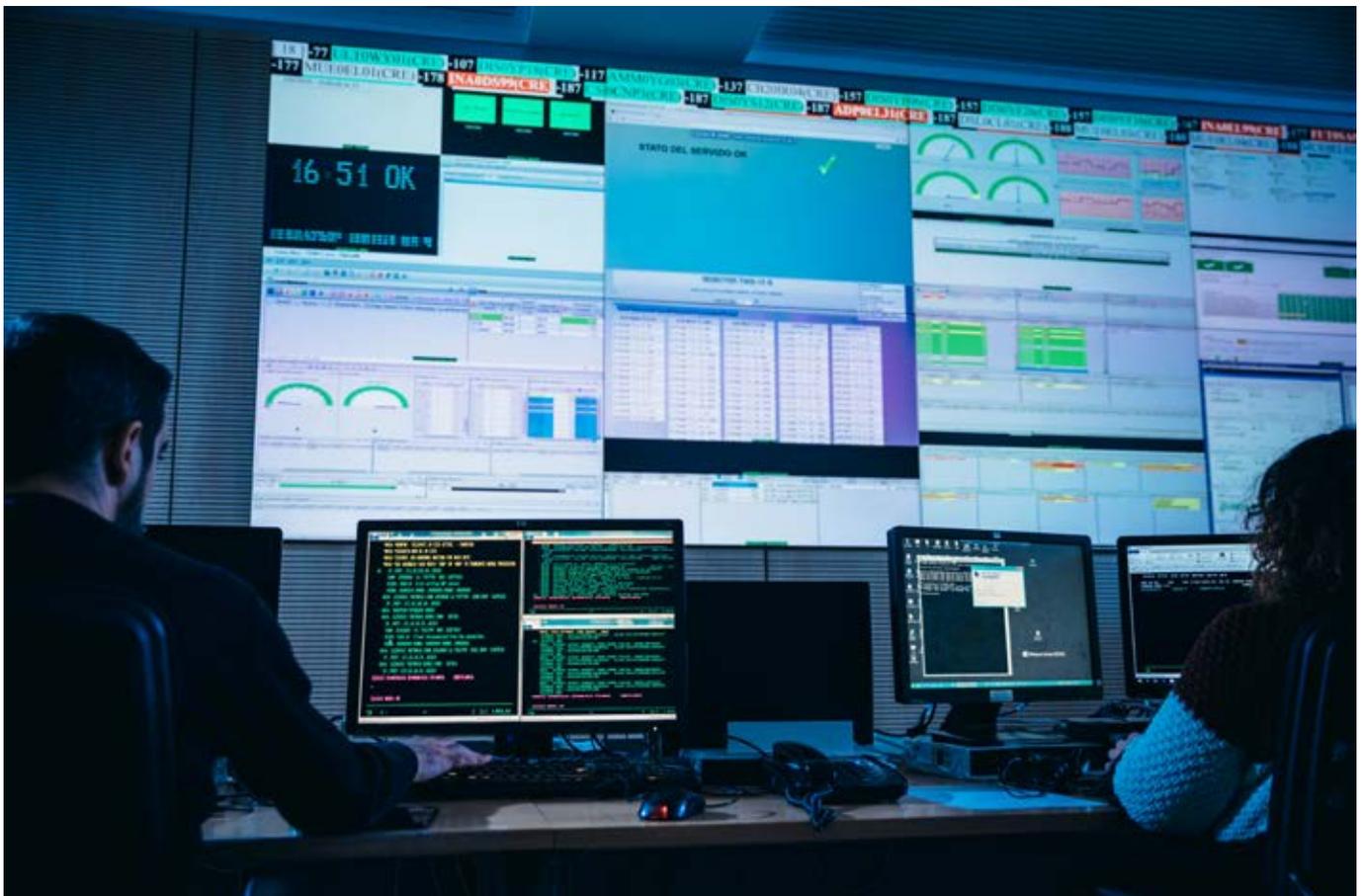
Richieste di personalizzazione del sistema

Oltre al Piano dei Sistemi e al Master Plan, il Sistema Informativo di Cedacri evolve grazie alle richieste di personalizzazione da parte dei clienti. Ciascun cliente può richiedere delle implementazioni che rispondono ad esigenze specifiche della banca. Tali personalizzazioni sono gestite tramite la piattaforma

Oltre 130 attività a piano tra cui 56 progettualità:

- il 76% dedicate a interventi normativi e regolamentari
- il 21% a evoluzioni ed efficientamenti
- il 3% a nuovi avviamenti.

PPM (Project & portfolio Management) attraverso la quale i clienti possono seguire il processo di avanzamento della propria richiesta. Questa modalità, gestita in totale trasparenza, permette ai clienti di confrontarsi e condividere eventuali evoluzioni di interesse comune, portando valore all'intero sistema informativo di Cedacri.



I CLIENTI

La focalizzazione sul cliente è uno dei valori portanti di Cedacri. Ogni segnalazione dei clienti è considerata un'opportunità di miglioramento dei prodotti e servizi. Il dialogo con i clienti è gestito attraverso unità dedicate che supportano continuamente il cliente per ogni necessità e per qualsiasi tipo di esigenza.

I clienti di Cedacri possono disporre di un sistema informativo costantemente allineato alla normativa e beneficiare di un forte impulso all'innovazione grazie ai consistenti investimenti effettuati dall'azienda sulle proprie piattaforme applicative e tecnologiche.

Stimolata dalle normative, ed in particolare dalla PSD2, ma anche guardando in prospettiva strategica, verso i concetti dell'open banking, Cedacri ha innovato l'architettura del sistema informativo bancario in modo da poter supportare i nuovi modelli di business che si affermeranno nei prossimi anni. In particolare, è stata affiancata ai paradigmi tradizionali, una nuova architettura composta da applicazioni cloud native su application server molto leggeri. Questa nuova tecnologia offrirà notevoli benefici, innanzitutto in termini di forte riduzione dei costi e, al contempo, darà la possibilità di disporre di un'architettura molto più scalabile, che potrà integrarsi nei nuovi modelli di business e supportare i carichi in base alle esigenze del mercato.

I CLIENTI DEL GRUPPO

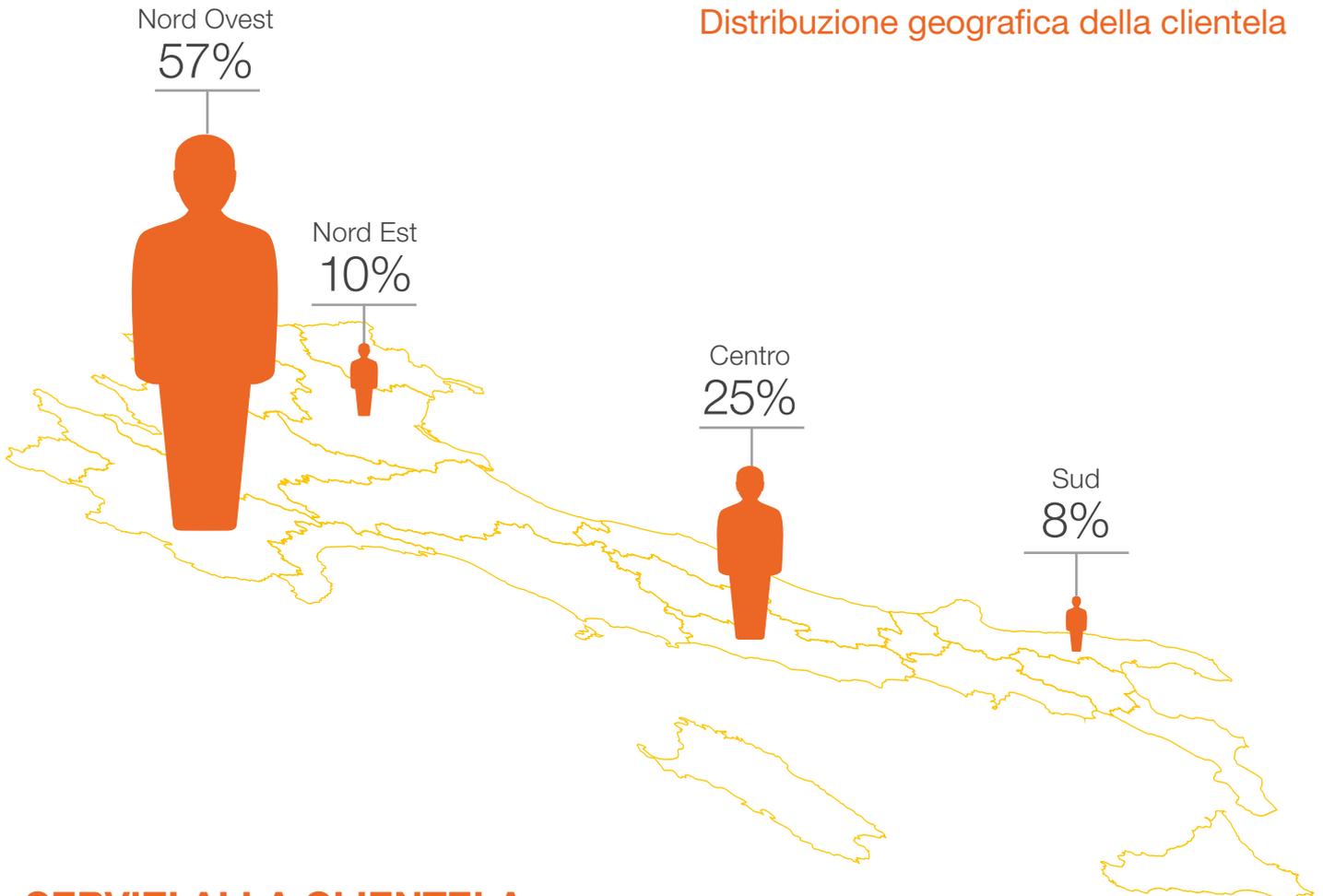
Cedacri serve complessivamente oltre 140 clienti, tutti con sede operativa in Italia. La maggior parte di questi appartiene al settore bancario. Sono circa 3.800 gli sportelli e negozi finanziari dei clienti Cedacri presenti sul territorio nazionale.

La maggior parte dei clienti Cedacri sono banche retail radicate sul territorio, che operano attraverso una presenza capillare di sportelli, ma l'azienda offre i suoi servizi anche a banche "virtuali", le cui attività si svolgono principalmente attraverso canali digitali, oltre a banche focalizzate sul private banking, che offrono servizi fortemente orientati alla gestione finanziaria di clienti privati e corporate.

Clienti per tipologia

	2018	2017
Banking e finance	103	102
Business	21	17
Insurance	12	11
Altro	4	5
Totale	140	135

Distribuzione geografica della clientela



SERVIZI ALLA CLIENTELA

BANCHE	SIM	ASSICURAZIONI	UTILITY	AZIENDE
<ul style="list-style-type: none">• Full Outsourcing• Facility Management• Business Process Outsourcing• Soluzioni applicative verticali• Application Management	<ul style="list-style-type: none">• Full Outsourcing• Facility Management• Business Process Outsourcing• Soluzioni applicative verticali	<ul style="list-style-type: none">• Facility Management• Business Process Outsourcing• Soluzioni applicative verticali	<ul style="list-style-type: none">• Facility Management• Business Process Outsourcing	<ul style="list-style-type: none">• Facility Management• Business Process Outsourcing• Soluzioni applicative verticali

Asset distintivi di Cedacri

- Offerta completa di servizi, anche grazie alla specializzazione delle aziende del gruppo
- Offerta di prodotto altamente personalizzata sulle esigenze del cliente: Cedacri propone soluzioni su misura, grazie a risorse qualificate e dedicate
- Condivisione degli investimenti con i clienti: Cedacri assicura una costante innovazione di prodotto/processo grazie ai continui investimenti (ca. 190 mln. negli ultimi 5 anni)
- Elevata qualità del servizio: Cedacri offre elevati livelli di servizio, grazie al governo di SLA operativi e di processo
- Piena compliance rispetto alle normative domestiche e comunitarie, grazie alla collaborazione con le unità di controllo e i professionisti delle banche
- Gestione IT cost-efficient: Cedacri assicura ai suoi clienti una gestione IT cost-efficient, che porta ad un risparmio di circa il 20% rispetto alle banche con sistemi in-house.

QUALITÀ E CONTINUITÀ DEI SERVIZI

Qualità dei servizi

Per Cedacri la qualità del servizio e la competenza tecnica sono i mezzi per garantire la massima soddisfazione del cliente.

Grazie all'investimento continuo in tecnologie e al miglioramento costante delle performance di qualità e dell'affidabilità dei propri prodotti e servizi, Cedacri può servire in modo sempre più efficiente i clienti e ottenere in questo modo un vantaggio competitivo. Nel 2018, sono stati investiti complessivamente xx milioni di euro per far fronte alla costante evoluzione tecnologica ed ai sempre crescenti fabbisogni operativi.

In un contesto di forte crescita delle attività svolte, l'azienda ha garantito nel 2018 un elevato livello di servizio, dimostrando un livello di disponibilità del 99,995% per entrambi gli ambienti di produzione (P1 e P2) sulle procedure standard sotto SLA (Valutazione del Livello del Servizio - Service Level Agreement).

Cedacri ha da tempo ottenuto la conformità ai principali standard di qualità e sicurezza di settore e ai requisiti normativi imposti a livello domestico e comunitario, sia a livello organizzativo sia di prodotto/servizio.

In particolare, l'azienda risulta conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 per il Sistema di Gestione Qualità, per il campo applicativo "Progettazione, sviluppo, manutenzione e outsourcing di sistemi informativi, application service providing, facility management, firma digitale, posta elettronica certificata, servizi di formazione e consulenza organizzativa in ambito bancario, disaster recovery (EA: 33, 35)".

Il Sistema Integrato di Gestione Qualità e della Sicurezza del Servizio di Cedacri si completa inoltre con la certificazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni secondo la norma UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 e la certificazione della Gestione dei Servizi IT in linea con lo standard internazionale ISO/IEC 20000 – 1:2011. In particolare, la conformità allo standard sul Service management mira al miglioramento dell'erogazione/fruizione dei servizi di Information Technology, ponendosi come obiettivo il raggiungimento della massima qualità dei servizi erogati.

Un altro aspetto fondamentale a garanzia della qualità e della continuità del servizio è la gestione dei rischi complessivi. L'azienda si è dotata di un Sistema di controllo interno e Gestione del Rischio costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative, volte ad identificare, gestire e monitorare i principali rischi che potrebbero minacciare il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Per una descrizione dettagliata del tema, si rimanda al capitolo dedicato del presente documento e al Bilancio d'Esercizio 2018.

I risultati delle politiche e delle attività di gestione della qualità sono testimoniati dalle valutazioni dirette raccolte nell'ambito del coinvolgimento dei clienti nella Analisi di *Customer Satisfaction* realizzata nel corso del 2018. Dalla valutazione, si evidenzia un livello di valutazioni positive pari al 98,2%, in crescita rispetto al 2017 (97,7%).

Continuità del servizio

Con un Data Center che si colloca al terzo posto in Italia per scala operativa - 46.000 Mips di potenza elaborativa mainframe e 7.500 server, oltre 50 milioni di transazioni gestite quotidianamente e 30.000 utilizzatori del sistema - Cedacri gestisce l'infrastruttura tecnologica di oltre 100 clienti, tra istituzioni finanziarie, aziende industriali e di servizi.

La continuità del servizio ha un'importanza vitale per i clienti perciò gli aspetti relativi alla Business Continuity e alla risposta ad eventi catastrofici sono centrali nelle strategie operative di Cedacri.

L'infrastruttura di Disaster Recovery e Business Continuity di Cedacri, basata su un'architettura three-site con un'infrastruttura di Business Continuity erogata in Campus presso il sito primario e un sito di Disaster Recovery a 180 km di distanza, si pone ai vertici nel mercato italiano per garanzia di continuità operativa ed affidabilità.

I Data Center del sito di produzione e di Disaster Recovery sono dotati di eguale potenza elaborativa, collocati fuori dalle aree metropolitane e presidiati da personale altamente specializzato.

La continuità del servizio è garantita a due livelli: al campus (primo Data Center), che interviene in caso di eventi di portata limitata, si affianca il centro remoto (secondo Data Center) che agisce nei casi di eventi molto gravi garantendo il ripristino dei servizi critici entro un massimo di 4 ore dalla dichiarazione del disastro.

Per garantire la totale continuità del servizio, Cedacri ha predisposto per i propri Data Center un sistema di doppia alimentazione tramite due canali attivi in parallelo e collegati a fonti energetiche di diversa provenienza.

Le costanti attività di testing del piano di Business Continuity (attraverso simulazioni periodiche e pianificate), oltre ad avere il pregio di creare un'occasione di addestramento del personale, consentono a Cedacri il continuo miglioramento delle performance del sistema complessivo.

Completa l'offerta di Cedacri la consulenza ai clienti interessati a sviluppare progetti in ambito di Business Continuity. In questo ambito Cedacri vanta certificazioni che ne attestano la continua ricerca di miglioramento e mantenimento di alti standard di qualità.



Rispetto della privacy e dei dati personali

Le risorse informatiche e telematiche sono uno strumento fondamentale per l'esercizio corretto e competitivo dell'impresa, che assicurano la rapidità, l'ampiezza e la correttezza dei flussi di informazioni necessari all'efficiente gestione ed al controllo delle attività del Gruppo Cedacri.

Da questo punto di vista, la tutela della Privacy e la sicurezza dei dati personali dei clienti e interlocutori è un aspetto fondamentale per garantire la reputazione e la continuità operativa dell'azienda.

Il Gruppo Cedacri si impegna a tutelare la riservatezza di tutte le informazioni di ogni natura od oggetto di cui entri in possesso nello svolgimento della sua attività, evitando ogni uso improprio o indebita diffusione di tali informazioni.

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici aziendali, posta elettronica inclusa, sono usati esclusivamente per lo svolgimento di attività aziendali, con le modalità e nei limiti indicati dal Gruppo Cedacri o dalle società clienti.

Al fine di garantire la protezione dei dati e delle informazioni da minacce di ogni tipo, assicurarne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità, Cedacri ha adottato un adeguato sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI) in linea con la norma UNI CEI ISO/IEC 27001:2013. In questo modo, assicura una corretta gestione del rischio e la protezione delle informazioni e degli asset ICT.

L'azienda si impegna inoltre a tutelare, nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ("GDPR"), i dati personali acquisiti, custoditi e trattati nell'ambito della propria attività, in accordo altresì con quanto previsto dalle proprie policy e procedure interne contenute nei documenti "Principi per la protezione dei dati personali e per l'attuazione delle regole di Privacy in Cedacri" e "Manuale sulle modalità e i principi di trattamento dei dati personali".

Nel corso del 2018 non sono stati registrati reclami relativi alla Privacy e alla gestione di dati dei clienti.

Non sono stati inoltre registrati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari relativi alla comunicazione di marketing, nel corso del 2018.

Relazioni con clienti e partner

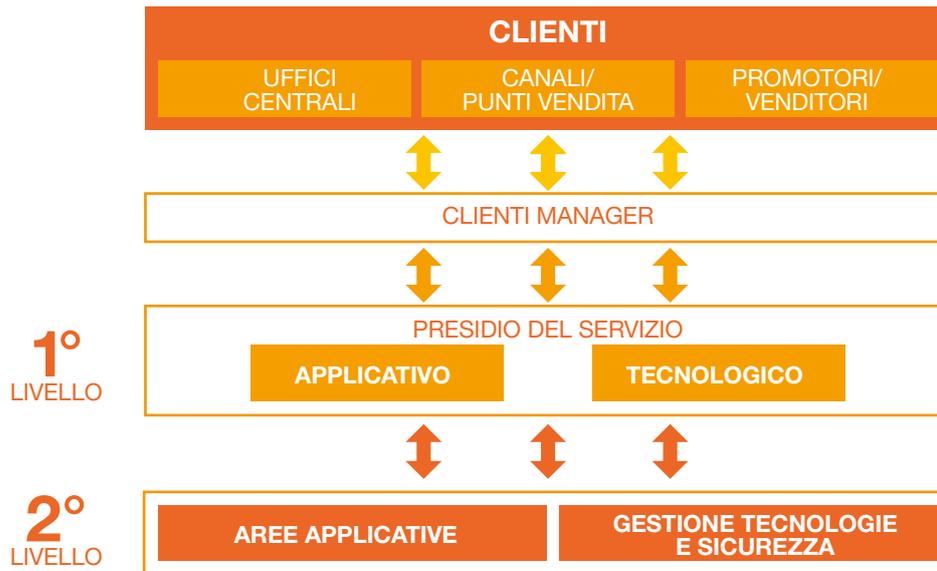
I clienti sono informati sulle strategie dell'azienda e coinvolti nell'evoluzione dei sistemi, tramite la definizione congiunta delle linee di sviluppo di soluzioni e piattaforme che abilitino nuovi modelli di business a supporto della competitività sul mercato.

In funzione della fondamentale importanza dei servizi erogati da Cedacri in ambito Outsourcing del Sistema Informativo Bancario, la relazione con ciascun cliente riveste un ruolo chiave e viene curata tramite figure dedicate per sviluppare una relazione fiduciaria di lungo corso.

Una attenzione particolare viene data alle evoluzioni dei sistemi: le nuove progettualità prevedono sempre una forte condivisione delle scelte con i clienti per garantire soluzioni in linea con le aspettative.

Le banche vengono coinvolte nei progetti e possono proporsi come "pilota" per definire insieme a Cedacri i requisiti, soprattutto di business, che saranno inclusi negli sviluppi delle nuove applicazioni. A tutti i clienti viene data visibilità degli avanzamenti dei progetti in SAL programmati e nelle sedi ufficiali come Comitato Guida e Comitato Tecnico.

SUPPORTO AI CLIENTI TRAMITE UNITÀ DEDICATE



Di seguito i principali strumenti / canali di comunicazione e coinvolgimento dei clienti utilizzati.

Eventi e percorsi di Client Engagement

I momenti periodici di confronto e approfondimento con i clienti sulle strategie di sviluppo rivestono per Cedacri un'importanza fondamentale.

Gli eventi organizzati nel 2018 sono stati incentrati sull'evoluzione del Sistema Informativo per abilitare un nuovo modo di fare banca e sulla centralità dell'innovazione per la crescita.

Nel 2018 gli incontri hanno visto anche la partecipazione e la testimonianza di autorevoli esponenti di altre realtà del nostro territorio, con l'obiettivo di aprirsi e trovare nuovi spunti di riflessione.

Executive meeting

Il Cedacri *Executive Meeting* è un appuntamento annuale di grande rilevanza che coinvolge tutti i clienti. Nel 2018 all'evento "Le prospettive di crescita per la banca territoriale" hanno partecipato 110 dirigenti di 50 istituti italiani e personalità di spicco del mondo bancario.

Comitati Tecnici

Eventi semestrali rivolti ai clienti dedicati all'evoluzione dei Servizi e del Sistema Informativo

Nel 2018 sono stati trattati i seguenti temi:

- "Evoluzione del sistema informativo Cedacri per un nuovo modo di fare Banca"
- "Open Banking: le nuove traiettorie per l'innovazione"

Ad ogni evento hanno partecipato circa 80 clienti.

Cedacri Innovation Tour

Iniziativa nata nel 2018 che ha l'obiettivo di illustrare le soluzioni più innovative e di maggior interesse del Piano dei Sistemi, attraverso incontri tematici.

Con questo progetto itinerante l'azienda intende favorire un dialogo sulle prospettive di innovazione tra istanze di business, sviluppi tecnologici e nuove disposizioni regolamentari.

La prima tappa dell'Innovation Tour "Customer Data Management: un nuovo modello di relazione one to one in real time" si è svolta presso la sede di una banca cliente e ha coinvolto oltre 80 partecipanti tra responsabili organizzazione, responsabili sviluppi applicativi e canali digitali.

Forum pre-Release

Una delle fasi più importanti del processo di rilascio del software è la presentazione ai clienti delle novità in anteprima in un incontro in video-conferenza. Una prassi nata come supporto formativo che nel corso del tempo ha acquisito sempre più valore, fino a diventare un insostituibile momento di confronto e approfondimento per tutti gli Istituti clienti di Cedacri.

I numeri del 2018 evidenziano l'impegno e il successo di questa iniziativa:

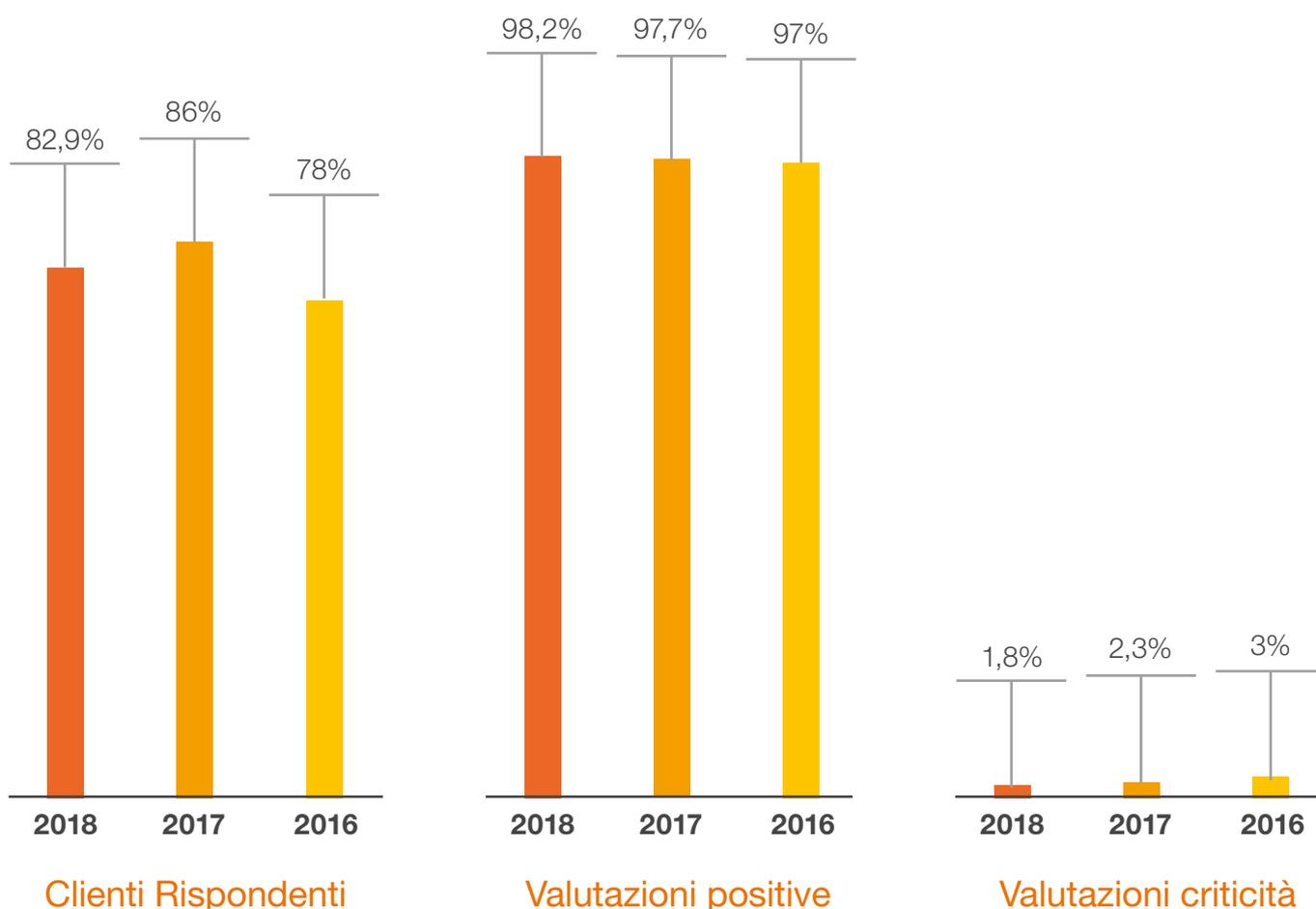
- 10 videoconferenze
- 15 Istituti presenti, di media, ad ogni videoconferenza
- 23 ore circa di formazione erogata
- 66 interventi su 27 diverse applicazioni software

Survey

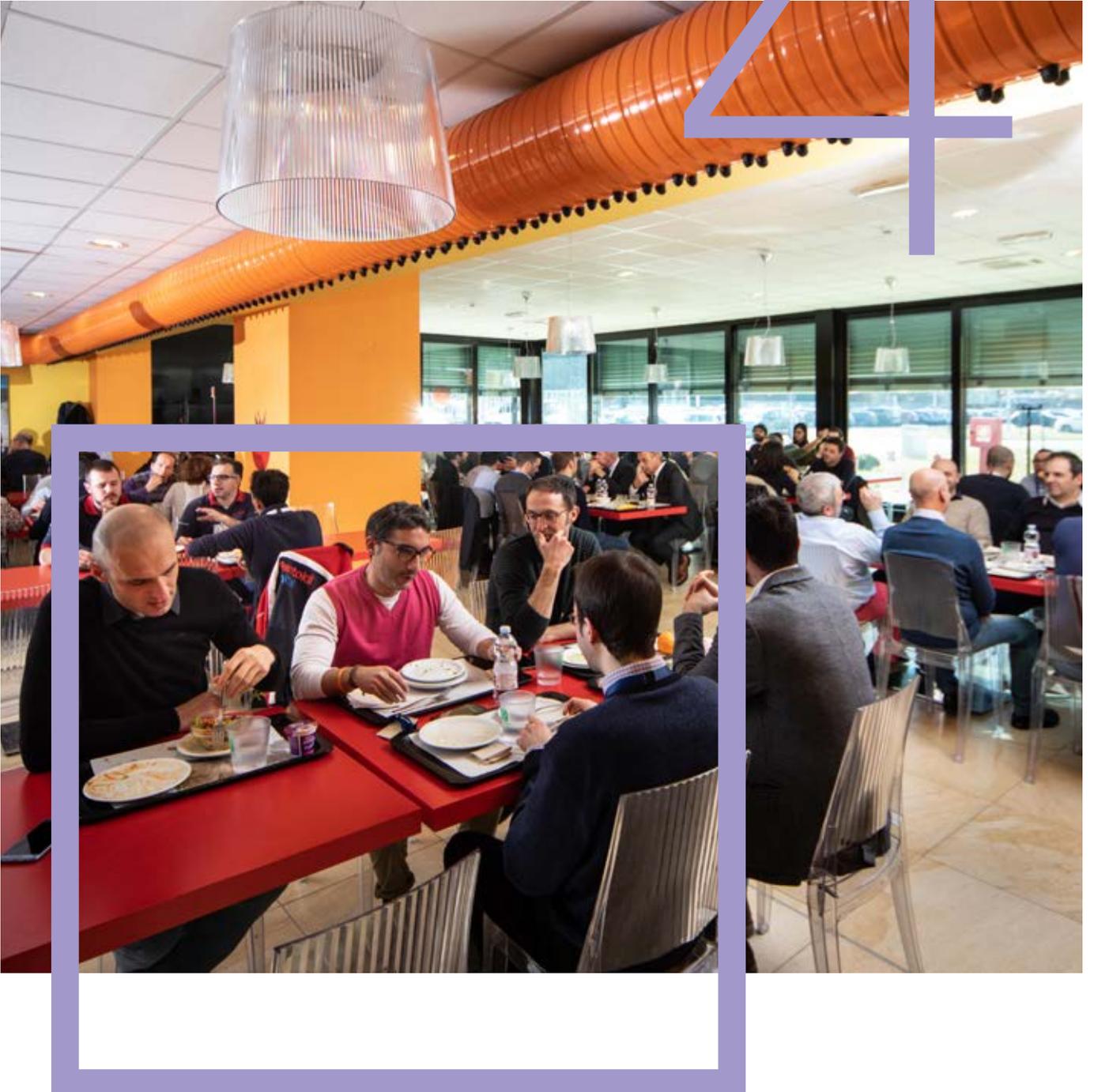
Indagine di Customer Satisfaction

Cedacri realizza ogni anno un'indagine volta alla rilevazione del livello di soddisfazione dei propri Clienti. Gli ambiti indagati sono: la qualità complessiva del servizio, il sistema informativo, il servizio di assistenza, le nuove implementazioni, gli sviluppi a Master Plan, le Commissioni e il ruolo del Client Manager.

I risultati dell'indagine 2018 hanno rilevato un miglioramento generale delle valutazioni da parte dei clienti in Full Outsourcing e in Facility Management. Punti di forza sono il sistema informativo di Cedacri, soprattutto per la qualità delle soluzioni applicative e la continuità del servizio. Inoltre, viene particolarmente apprezzata dai clienti la figura del Client Manager nel suo ruolo di interfaccia con la Banca. Rispetto agli ambiti di miglioramento, viene rilevato un innalzamento dei tempi di risposta alle problematiche specifiche e alle richieste di sviluppo e segnalata la necessità di maggior coordinamento fra le strutture.



4



4. SOSTENIBILITÀ SOCIALE

I DIPENDENTI

La persone di Cedacri, con le loro conoscenze, competenze ed esperienze sono l'asse portante dell'azienda e l'elemento fondamentale per la sua competitività e il suo sviluppo.

In una fase di forte crescita, Cedacri sta investendo in modo consistente nel consolidamento e nello sviluppo delle competenze dei propri dipendenti, nella ricerca costante dei migliori profili e talenti per rafforzare l'eccellenza operativa, nella gestione ottimale dei temi del benessere interno e dell'engagement, come leva essenziale per armonizzare i rapporti tra l'azienda e le sue persone.

In una azienda di servizi avanzati come Cedacri, questi aspetti hanno un ruolo sempre più centrale, non solo per quanto riguarda il governo dei cambiamenti organizzativi, ma anche nello sviluppo del business con il costante allineamento della strategia HR agli obiettivi aziendali.

Talent Attraction

Cedacri punta a individuare e riconoscere le persone migliori per l'azienda, focalizzando e mettendo sullo stesso piano di importanza sia l'aspetto strettamente professionale sia quello più puramente etico e umano.

L'azienda è costruita da persone altamente specializzate, in possesso di competenze in linea con le attività di business, che incarnano i valori aziendali e le competenze "core" ad essi collegate:

- Innovazione
- Orientamento al cliente
- Flessibilità e apertura al cambiamento
- Teamworking

L'offerta presente sul mercato di riferimento è fortemente settoriale e specialistica. Cedacri provvede a colmare gli eventuali gap di competenze e conoscenze dei nuovi colleghi attraverso un percorso strutturato di formazione e sviluppo professionale, disegnato sui bisogni dei singoli dipendenti (descritti nei paragrafi seguenti).

Le persone di Cedacri

A fine 2018 Cedacri conta 801 dipendenti, confermando il trend di crescita dei due anni precedenti. La popolazione aziendale ha registrato un tasso di crescita del 9% rispetto al 2016, e del 2% rispetto al 2017. Cedacri S.p.A. raccoglie circa la metà dei 1596 dipendenti del Gruppo (50,1%).

Nel corso dell'anno sono state effettuate 49 nuove assunzioni, a fronte di 31 cessazioni. Il dato è cresciuto rispetto al 2016 (25 nuove assunzioni), ed è diminuito rispetto al 2017 (65 nuove assunzioni).

Gli impiegati rappresentano i due terzi della popolazione aziendale, mentre il restante 33% si suddivide tra quadri (32%) e dirigenti (2%). Questi valori si discostano leggermente dalla media del Gruppo, dove la quota di impiegati sale al 75%.

Sono 2 i principali strumenti ai quali Cedacri si affida per attrarre i talenti:

- L'*Employer Branding*, realizzando progetti in collaborazione con i principali attori del territorio (istituzioni, sociale, scuole superiori, università, enti di formazione) con lo scopo di trasmettere e comunicare con forza quali siano le caratteristiche che rendono unico e peculiare il Brand e la realtà di Cedacri e cosa significa farne parte.
- Una politica di *Retention* fondata su specifici sistemi di *Total Reward* e su percorsi di crescita e di valorizzazione professionale, finalizzata ad attrarre e trattenere le persone di talento.

L'età media dei lavoratori di Cedacri S.p.A. si attesta intorno ai 45 anni, la più elevata tra tutte le aziende del Gruppo. Dal punto di vista della distribuzione per età, l'azienda vede una prevalenza di lavoratori con età compresa tra 30 e 50 anni (56%). La distribuzione a livello di gruppo presenta valori molto simili, con il 57% delle persone comprese tra i 30 e i 50 anni.

Le donne rappresentano il 34% della popolazione aziendale totale di Cedacri, un dato in linea con il settore di appartenenza. A loro è rivolta la quasi totalità dei contratti part-time in essere in Cedacri, ovvero il 12% dei contratti totali. A livello di Gruppo, il dato relativo al ricorso al part-time risulta leggermente inferiore: 10,1%.

Dal punto di vista dei luoghi di provenienza dei suoi lavoratori, il Gruppo Cedacri è rappresentato da 22 diverse nazioni: questo ne fa un gruppo altamente multiculturale, in linea con gli approcci legati alla valorizzazione delle diversità.

Il Gruppo Cedacri si avvale anche del supporto di esperti e consulenti esterni provenienti da alcune delle più importanti società di consulenza a livello nazionale ed internazionale. La strategia di Cedacri negli anni è stata, e continuerà ad essere, quella di valorizzare le competenze interne riconosciute come "core", distintive e professionalmente pregiate, attraverso un processo di formazione continua e progetti mirati di sviluppo personale e professionale.

Dipendenti per età

	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Under 30	35	10	45	34	13	47	36	13	49
da 30 a 39 anni	136	53	189	138	50	188	116	53	169
da 40 a 49	152	104	256	157	119	276	159	126	285
50 e over 50	205	106	311	188	85	273	165	69	234

Dipendenti per inquadramento professionale

	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	10	4	14	11	2	13	11	2	13
Quadri	196	61	257	194	60	254	179	58	237
Impiegati	322	208	530	312	205	517	286	201	487

Dipendenti per livello di istruzione

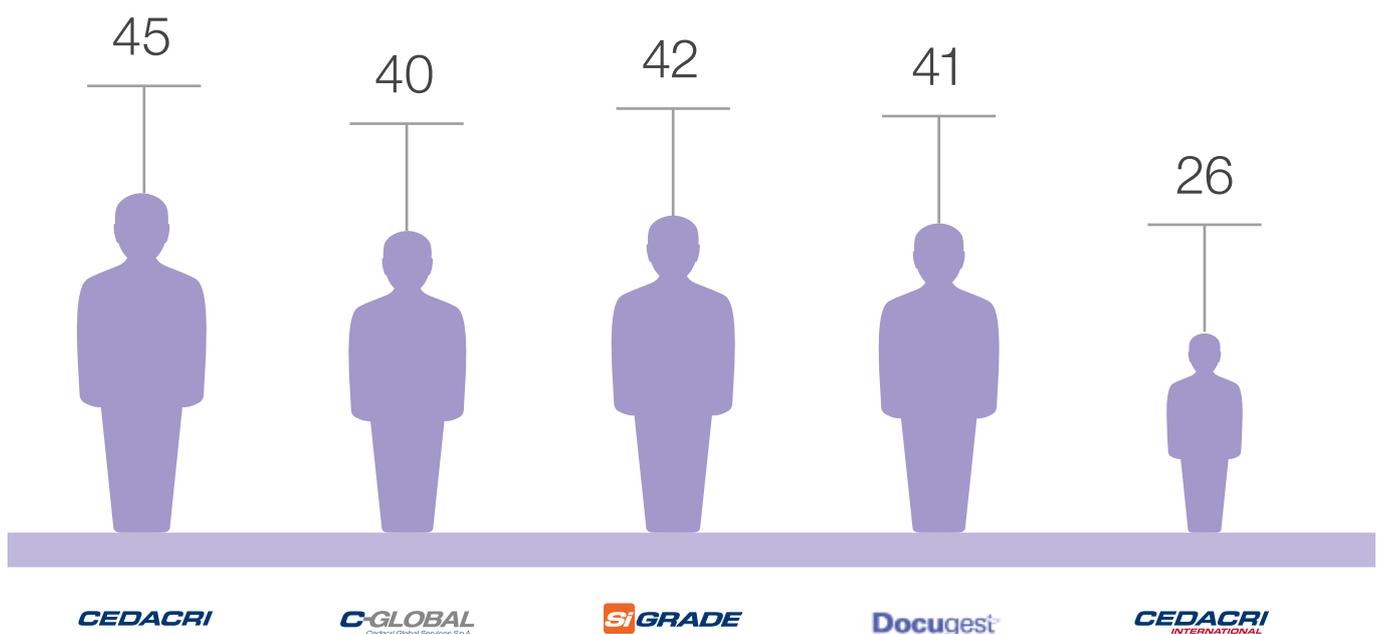
	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laurea	259	166	425	256	161	417	228	155	383
Diploma superiore	247	106	353	239	105	344	225	105	330
Diploma media	22	1	23	22	1	23	1	23	24

Dipendenti per tipologia di contratto

Per tipologia di contratto	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	510	266	776	499	256	755	459	246	705
Determinato	1	1	2		2	2		2	2
Apprendistato	17	6	23	18	9	27	17	13	30
Atipici (somministrazione, progetto, stage)	1		1			0	1		1

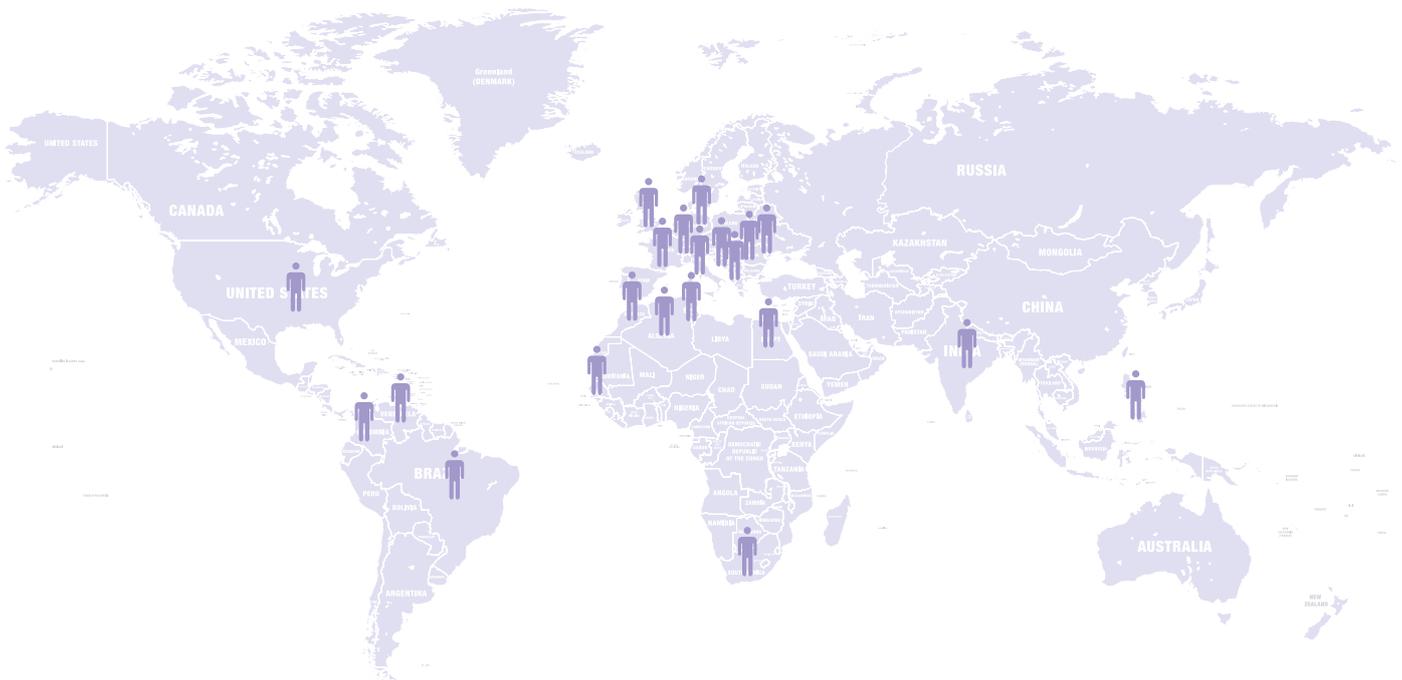
Tipologia di contratto	2018		
	Uomini	Donne	Totale
Full-Time	525	178	703
Part-Time	3	95	98

Età media della popolazione del Gruppo Cedacri



Dipendenti del Gruppo Cedacri per nazionalità*

- 1.192 Italia
- 334 Moldavia
- 4 Albania / Germania
- 3 Brasile / Svizzera
- 2 Filippine / India / Senegal / USA / Marocco / Romaniaa
- 1 Inghilterra / Bosnia-Erzegovina / Iran / Egitto / Francia / Sudafrica / Venezuela / Tunisia / Algeria / Colombia



OCCUPAZIONE E TURNOVER

Nel corso del 2018, Cedacri S.p.A. ha effettuato 49 nuove assunzioni a fronte di 31 uscite, ottenendo un incremento netto del proprio personale di 17 dipendenti e raggiungendo le 801 unità.

Il tasso di assunzione di Cedacri si attesta al 6,1%, mentre il turnover è pari al 4%. Questi dati sul 2018 ritornano in linea con i numeri del 2016, dopo una variazione significativa nel 2017, legata ad un aumento importante del numero di dipendenti.

Entrambi i valori risultano inferiori rispetto all'intero Gruppo, dove si attestano rispettivamente al 14% e al 9,1%, con 218 assunzioni e 141 cessazioni nel 2018, dovuto all'elevato turnover della società Cedacri International con sede in Moldavia.

	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di nuovi assunti	35	14	49	54	11	65	24	1	25
Dipendenti usciti	23	8	31	13	3	16	24	7	31
Numero totale dipendenti	528	273	801	517	267	784	476	261	737
Tasso di assunzione nuovi dipendenti	0,066	0,051	0,061	0,104	0,041	0,083	0,05	0,004	0,034
Tasso di turnover dei dipendenti	0,04	0,03	0,04	0,03	0,01	0,02	0,05	0,03	0,04

Processo di selezione

Il processo di selezione in Cedacri (Recruiting) di norma è gestito direttamente dalla Direzione Risorse Umane (HR) e solo in casi particolari e per figure di alto standing, ci si avvale della collaborazione di società esterne. Già in fase di screening iniziale, viene adottato un processo molto selettivo; una volta identificati i profili, il processo di selezione si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

- Colloqui individuali e/o di gruppo
- Test psico-attitudinali,
- Colloqui con i Responsabili di Area, Divisione e Direzione.

Azioni di Employer Branding

Al fine di avvicinare giovani di talento e favorire l'assunzione di neolaureati, nel corso del 2018 Cedacri ha organizzato tre iniziative di *Employer Branding* all'interno del mondo universitario.

Evento Facoltà di Ingegneria Università di Parma - "Meet Cedacri for Lunch"

L'evento, realizzato dalle Direzioni HR, Commerciale e Ricerca&Sviluppo, presso l'Università di Parma si è composto di due parti. La prima è stata dedicata ad una presentazione dell'azienda, comprendente la sua storia, i valori, le attività di Welfare in essere, il business e i principali clienti. Nella seconda parte sono stati realizzati due interventi sulle nuove tecnologie e sul loro utilizzo in Cedacri. A seguire, si è proceduto alla raccolta di CV e di candidature spontanee da parte degli studenti, per finire con un momento conviviale.

Evento Facoltà di Economia Università di Parma

Dopo una presentazione dell'azienda, sono stati svolti oltre 40 colloqui con neolaureati in Economia e raccolti centinaia di CV. L'evento è stato realizzato dalle Direzioni HR e Commerciale.

Evento Business School di Bologna

L'incontro presso la Business School di Bologna, realizzato dalla Direzione HR e dalla Direzione Ricerca e Sviluppo di Cedacri, si è composto di due parti: la prima ha previsto la consueta presentazione dell'azienda; la seconda una sessione di *Business Game* per gli iscritti al Master in Data Scientist.

AZIONI DI WELFARE AZIENDALE E SMART WORKING

Cedacri crede nella forte connessione esistente tra le performance aziendali e il benessere dei dipendenti.

Consapevole di quanto sia importante trovare soluzioni che permettano, da un lato di arricchire di nuovi elementi i classici modelli retributivi, dall'altro di trovare proposte efficaci per la conciliazione vita-lavoro e il benessere, Cedacri adotta una politica retributiva fondata su sistemi di Total Reward che hanno anche la finalità di attrarre e trattenere le persone di talento, motivandole, e orientandone i comportamenti verso i risultati attesi dall'azienda.

Con tali presupposti Cedacri ha costruito negli anni un ricco e dinamico portafoglio di servizi e iniziative rivolte al miglioramento del livello di benessere del lavoratore e della sua famiglia. Tutte le iniziative realizzate vengono pubblicate sul Portale web di Gruppo e anticipate da Newsletter, in modo da portarle all'attenzione dei dipendenti e fornire loro tutte le informazioni per poterne usufruire.

L'offerta di Welfare per i dipendenti Cedacri si estende oltre quanto previsto dalle norme contrattuali nazionali e comprende sia progetti di Welfare Aziendale, sia servizi compresi nel piano di Flexible Benefits (salute e benessere, istruzione e servizi per i figli, mobility, previdenza complementare, tempo libero). Sono numerosi i servizi orientati a favorire la conciliazione vita-lavoro, soddisfare i crescenti bisogni delle famiglie, e promuovere attività culturali e ludiche. Infine, Cedacri incentiva i suoi dipendenti all'utilizzo di servizi di mobilità sostenibile attraverso il Car-pooling, una delle prime esperienze nel contesto italiano.

I benefit previsti per i dipendenti a tempo indeterminato full-time sono gli stessi anche per i dipendenti a tempo indeterminato part-time.

Le iniziative previste dal Contratto Integrativo Cedacri

- Polizze Sanitarie, a copertura del dipendente e del relativo nucleo familiare
- Polizza Vita
- Polizza Infortuni (professionali ed extra-professionali)
- Previdenza complementare, con contribuzione a carico azienda pari al 4%
- Permessi retribuiti per visite mediche (15 ore all'anno per dipendente)
- Permessi retribuiti per preparare e sostenere gli esami Universitari e l'esame di Laurea
- Premio Aziendale (tassazione 10% per l'erogazione 2018)
- Buoni carburante – 250 euro (netti) annui per dipendente
- Buoni pasto

Flexible Benefits

Il Piano Welfare, previsto dal recente accordo siglato con le Organizzazioni Sindacati, permette ai dipendenti di Cedacri, C-Global e Docugest di percepire l'eventuale premio aziendale (c.d. VAP/Premio di produttività) sotto forma di "Flexible benefits", utilizzando l'intero importo o parte di esso per acquistare beni e servizi al netto di tasse e contributi. I PWA (Piani di Welfare Aziendale), nella forma dei Flexible Benefit, consentono a ciascun dipendente di scegliere autonomamente la composizione del proprio pacchetto di beni e/o servizi, tra quelli disponibili, tramite l'assegnazione di un budget di spesa pro-capite.

Il Premio convertito può essere destinato all'acquisto di beni e servizi Welfare e a rimborsi di spese di istruzione per i figli, assistenza, mobilità, salute e benessere, tempo libero e previdenza complementare.

Servizi Salva-Tempo e Work-Life Balance

- Consulenza Assicurativa
- Consulenza Bancaria
- Smart Working
- Azienda Maggiordomo (ricezioni pacchi e posta)
- GAS del Conventino (Gruppo di Acquisto Solidale)
- Ristorante Aziendale - Ki-Room (Collecchio)
- Zona ristoro Pit Stop & Lunch Time (Castellazzo Bormida)
- Spogliatoi e docce (Collecchio)

Cedacri 4 Family

- *Cedacri Young* - I figli studenti dei dipendenti possono svolgere tirocini curriculari presso le società del Gruppo Cedacri (12 nel 2018)
- *Cedacri 4 School* - Con l'obiettivo di premiare il merito e di incentivare i ragazzi all'istruzione, vengono erogate borse di studio per i figli dei dipendenti (dalla scuola media all'università).
- *Centri Estivi* - Accordi con società educative per l'organizzazione di Campus estivi a Collecchio e Castellazzo Bormida, per i figli dei dipendenti dai 3 ai 13 anni. L'azienda fornisce un contributo per il pagamento della retta.
- *Asili Nido* - Contributo monetario di euro 600/anno alle famiglie dei dipendenti che hanno un bimbo in età di asilo nido.

Mobilità Sostenibile

- *Car Pooling* - Cedacri ha aderito alla piattaforma JoJob, un sistema innovativo per incentivare la pratica del car-pooling aziendale. JoJob mette a disposizione un portale web e un App dedicata per permettere ai dipendenti di mettersi in contatto e di certificare la condivisione, con uno o più colleghi, del tragitto casa-lavoro, con il conteggio dei km effettuati e delle minori emissioni inquinanti emesse. Per incentivare la pratica del car-pooling, Cedacri eroga ogni trimestre dei premi (buoni spesa) ai dipendenti più virtuosi.
- Nel 2018 i dipendenti hanno effettuato 7500 viaggi e percorso 285.000 km in car-pooling. Dal 2019 Cedacri ha deciso di premiare anche i dipendenti che compiono il tragitto casa-lavoro in bici o a piedi.
- *Parking for Carpooler* - Disponibilità nei parcheggi interni di Collecchio e Castellazzo Bormida di alcuni posti auto riservati (identificati dalle righe verdi) ai dipendenti che viaggiano in car pooling.
- *Ferro & Bus* - Per incentivare l'uso dei mezzi pubblici, l'azienda rimborsa il 25% del costo dell'abbonamento.
- *Bici aziendali* - A Collecchio, sono a disposizione un pool di bici aziendali che possono essere utilizzate dai dipendenti non solo in pausa pranzo, ma anche per il tragitto casa-lavoro.

Cultura e Attività ludiche

- *Concerto di Natale* - Dal 2014, nel mese di dicembre, il Gruppo Cedacri organizza un concerto al Teatro Regio di Parma dedicato ai dipendenti.
- *Biblioteca / Videoteca Aziendale* - Nel 2015 è stata inaugurata una biblioteca sulla sede di Collecchio che ad oggi propone circa 800 volumi e oltre 200 dvd. Tutti i libri e i dvd vengono acquistati da Cedacri e sono gli stessi dipendenti a proporre e suggerirne l'acquisto.
- *Spazio Ludico* - Nella sede di Collecchio è stata allestita una sala ricreativa con biliardini e ping-pong per allietare le pause pranzo dei dipendenti. Periodicamente vengono indetti tornei a premio (buoni spesa).

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Cedacri, in linea con quanto riportato nel Codice Etico e in riferimento agli SDGs ONU, ritiene che i principi di equità e di pari opportunità verso tutti i dipendenti siano riferimenti chiave da integrare con criteri di merito e di competenza.

Il tema della gestione e della valorizzazione delle diversità in Cedacri è parte integrante della politica di promozione del benessere e del Welfare aziendale. Il Diversity Management si concretizza con azioni su vari ambiti e prassi in corso tra le grandi imprese su scala internazionale come Gender equality, Work Life Balance, Smart Working e People Inclusion.

I processi di selezione, assunzione e gestione dello sviluppo di carriera vengono effettuati nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza, senza alcuna discriminazione di età, sesso, disabilità, etnia o di qualsiasi altro status.

Non ci sono stati episodi di discriminazione denunciati o segnalati nel corso del 2018.

Gender Equality

La presenza femminile all'interno del Gruppo è quasi equivalente a quella maschile: 48% donne e 52% uomini. In due società del Gruppo (C-Global, e Cedacri International) la percentuale di donne è nettamente superiore; in Cedacri International è pari al 75%.

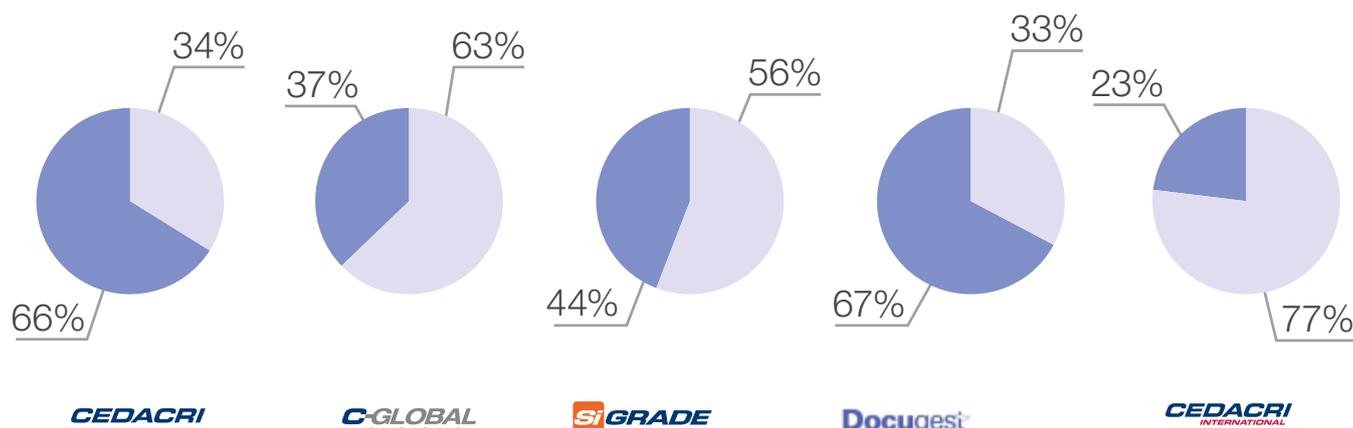
Di seguito alcune azioni concrete sviluppate sul tema diversity:

- Offerta di un pacchetto di servizi di Welfare Aziendale a tutti i dipendenti, che comprende diversi servizi focalizzati al supporto delle dipendenti donna (es. conciliazione vita-lavoro, progetti per i figli dei dipendenti, convenzioni e sconti).

- Flessibilità degli orari in ingresso / uscita ed estensione della possibilità di lavorare in Smart Working alla maggior parte dei dipendenti. Questo servizio facilita anche la conciliazione vita-lavoro delle neo-mamme.
- Nelle sedi di Collecchio e Castellazzo Bormida sono stati previsti dei Parcheggi Rosa (Pink Parking) riservati alle donne in attesa e alle neo-mamme.

Distribuzione dei dipendenti del gruppo per genere - anno 2018

Uomini
Donne



Rapporto retribuzione donne/uomini per inquadramento professionale

	2018		2017		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Retribuzioni base - Dirigenti	100%	70%	100%	72%	100%	70%
Remunerazione - Dirigenti	100%	60%	100%	59%	100%	58%
Retribuzioni base - Quadri	100%	92%	100%	92%	100%	90%
Remunerazione - Quadri	100%	92%	100%	92%	100%	91%
Retribuzioni base - impiegati	100%	95%	100%	96%	100%	95%
Remunerazione - Impiegati	100%	96%	100%	97%	100%	95%

Congedi parentali e tassi di rientro per genere

	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. congedi parentali concessi	11	4	15	9	9	18	18	4	22
N. congedi terminati nel periodo	11	7	18	9	3	12	18	4	22
Lavoratori tornati in servizio al termine del congedo parentale (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Inclusione sociale

A fine 2018, erano presenti in Cedacri S.p.A. 37 disabili e 3 orfani/vedove. Relativamente agli obblighi definiti dalla Legge 68/99 si precisa che Cedacri, in accordo con il SILD (Servizio Inserimento Lavoratori Disabili) di Parma ed in ottemperanza alla normativa sul tema, effettua compensazioni a livello di Gruppo in modo da pareggiare eventuali scoperture (per le quali risulta difficile l'individuazione dei relativi profili) con inserimenti in altre aziende del Gruppo Cedacri nelle quali risulta più agevole reperire profili professionali in linea con l'attività svolta.

Esiste un rapporto ormai consolidato nel tempo tra Cedacri e gli uffici per il Collocamento Mirato che si fonda su un rapporto di fiducia, rispetto e di aggiornamento continuo in termini di normativa, di possibili inserimenti e di valutazione degli stessi. Ad ogni dipendente viene garantito un percorso di crescita professionale che tenendo in considerazione eventuali situazioni personali permette a tutti la medesima ed adeguata formazione e possibilità di crescita.

Tutela dei Diritti Umani

Sul tema dei Diritti Umani, il Gruppo Cedacri - come indicato nel proprio Codice Etico - considera inaccettabile qualsiasi tipo di molestia o comportamento indesiderato, come quelli connessi alla razza o alla nazionalità, al sesso, alle convinzioni politiche o religiose, all'orientamento sessuale, alle origini etniche o sociali o ad altre caratteristiche personali, che abbiano lo scopo e l'effetto di violare la dignità della persona a cui tali molestie o comportamenti sono rivolti, sia all'interno sia all'esterno del posto di lavoro.

Negli anni Cedacri si è anche spinta oltre quello che è un percorso di crescita professionale, cercando di sostenere le persone con disabilità anche nella sfera privata incoraggiandoli ed aiutandoli nel raggiungimento di obiettivi personali.

Di seguito alcune azioni concrete sviluppate sul tema Inclusion:

- *IncluSitting* - progetto di integrazione sociale che, attraverso il Sitting Volley, anche nello sport mette sullo stesso piano le persone disabili e normodotate.
- *Community Team Building* della Direzione Commerciale - un'esperienza di squadra in un contesto di volontariato in ambito disabilità, la Polisportiva Gioco Parma ONLUS.

Conformemente alle fondamentali Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (O.I.L.), il Gruppo Cedacri non impiega lavoro minorile, ovvero non impegna persone di età inferiore a quella stabilita per l'avviamento al lavoro dalla normativa italiana.

Il Gruppo Cedacri si impegna inoltre a non instaurare rapporti d'affari con fornitori che impieghino lavoro minorile.

FORMAZIONE E CRESCITA PROFESSIONALE

L'attenzione per la formazione è una costante di Cedacri, consapevole dell'importanza strategica che questa riveste per il miglioramento delle prestazioni e della produttività.

Gli interventi formativi sono pensati per rispondere alle strategie aziendali di innovazione, miglioramento della qualità del servizio e alle specifiche esigenze di crescita professionale dei diversi profili.

La formazione è in linea con i valori aziendali e, pertanto, orientata a stimolare nelle persone lo sviluppo di una cultura dei "comportamenti responsabili e proattivi" piuttosto che una cultura del "compito".

Cedacri Academy un mix di strumenti di formazione

La formazione in azienda si basa su diversi strumenti, che insieme concorrono a comporre un Piano di formazione personalizzato, supportato da un catalogo dettagliato di corsi mirati secondo le esigenze formative dei dipendenti in base alla direzione di appartenenza e alle attività svolte. La formazione in aula viene affiancata da metodologie di apprendimento innovative per rendere più efficace l'esperienza formativa del singolo e del team.

Mappatura delle Competenze

Il processo ha permesso di rilevare il GAP esistente tra conoscenze richieste dal ruolo e conoscenze possedute, consentendo di avviare un Piano di Remediation triennale (2018-2021) finalizzato a colmare i gap emersi in fase di mappatura. L'ultima rilevazione è stata realizzata a fine 2017.

La direzione HR definisce annualmente un Piano di Formazione all'interno del quale rientrano:

- Corsi previsti dai Percorsi di formazione Individuali specifici per Direzione
- Corsi previsti da GAP emersi dalla Mappatura delle competenze
- Corsi specifici legati a nuove esigenze aziendali richiesti dalla Direzione (nuove tecnologie, attività mantenimento/ottenimento certificazioni)
- Corsi proposti da Cedacri Faculty (team di docenti interni)

Percorsi di formazione Individuale specifici per Direzione

A ciascun dipendente viene associato un percorso formativo da HR in seguito a validazione del diretto responsabile. I percorsi sono differenziati in base alla Direzione aziendale di appartenenza, al ruolo svolto/mansioni e all'anzianità nel ruolo. Ogni dipendente ha visione costante del suo percorso in termini di formazione svolta e in programma.

Il Catalogo della Formazione viene pubblicato sul portale aziendale e comprende tutti i corsi previsti nel Piano Annuale di Formazione, nei Percorsi di Formazione Individuali e in Cedacri Faculty.

I corsi si svolgono principalmente nelle aule aziendali mentre per alcune tipologie di formazione è prevista la modalità in E-Learning.

Cedacri Faculty

Cedacri ha a disposizione un team di docenti interni composto da colleghi che svolgono una parte dei corsi di base previsti a catalogo, condividendo con la popolazione aziendale le loro specifiche competenze ed esperienze.

Change for Digital Innovation

Cedacri Academy si è arricchita nel 2018 di una interessante iniziativa di formazione che coinvolge i settori applicativi, l'area di consulenza e i Product Manager. La Direzione HR ha pensato di realizzare per il 2018 un programma di formazione finalizzato a diffondere e rafforzare una cultura condivisa sull'innovazione proponendo due nuovi moduli: Digital Payment e Omnicanalità, e Vendita di Servizi.

I workshop hanno previsto un approccio legato al Design Thinking che ha portato i partecipanti a lavorare in gruppo per individuare soluzioni innovative inerenti gli argomenti affrontati.

Il programma è articolato su quattro moduli: Big Data & Analytics; Digital Payment, Instant Payments e Open Banking in ottica PSD2; Omnicanalità e Vendita di Servizi; Intelligent Automation & Cloud.

I quattro moduli sono stati effettuati in maggio, giugno, settembre e ottobre 2018.

Ore di formazione per inquadramento professionale

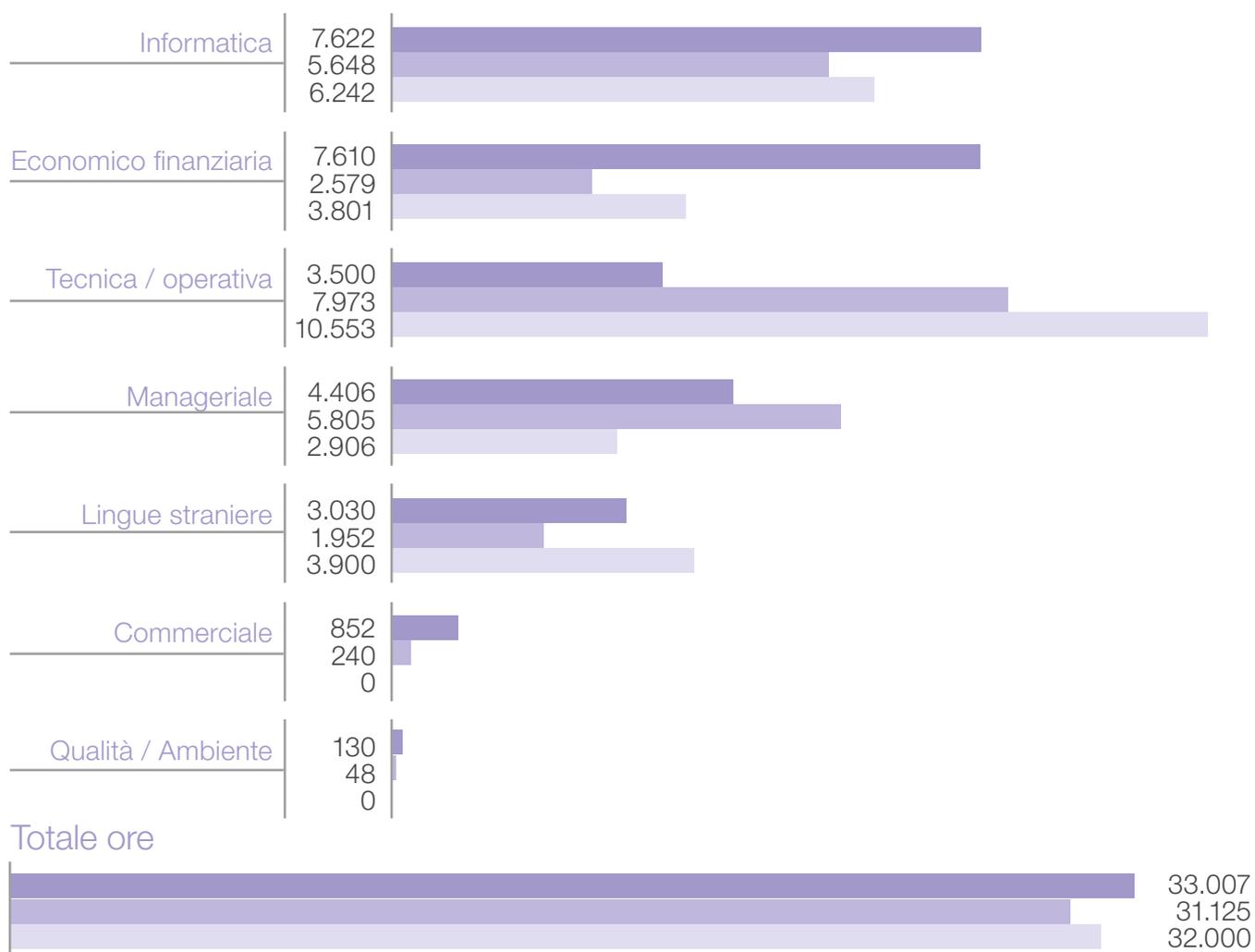
	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	498	185	683	1.078	218	1.296	529	89	618
Quadri direttivi	8.119	2.789	10.908	4.958	2.120	7.078	8.230	3.025	11.255
Impiegati	13.616	7.799	21.415	14.177	8.574	22.751	12.297	7.830	20.127

Dipendenti coinvolti in attività di formazione per inquadramento professionale

	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	10	4	14	11	2	13	11	2	13
Quadri direttivi	195	61	256	193	61	254	179	58	237
Impiegati	322	209	531	312	205	517	286	201	487

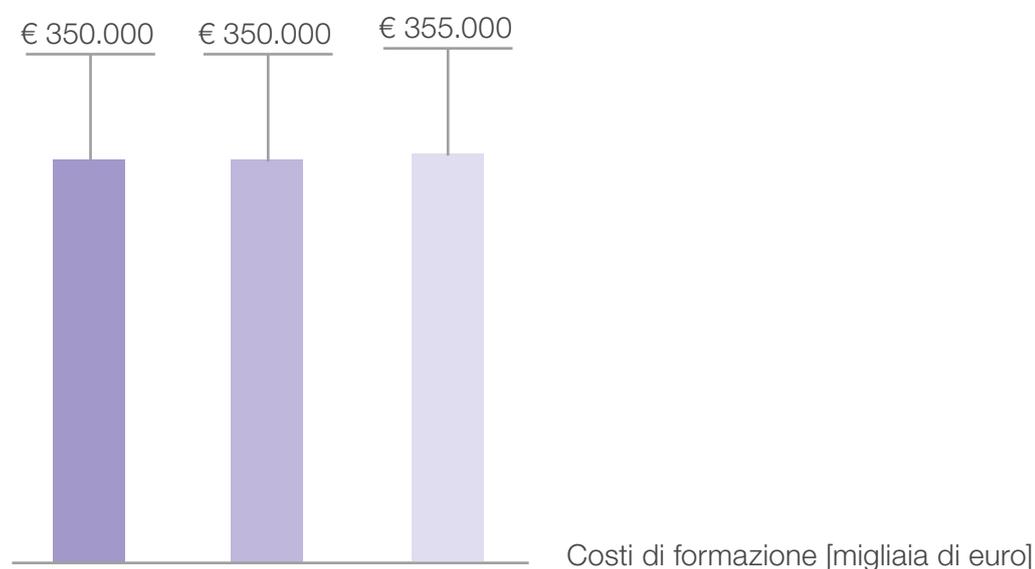
Ore di formazione per ambito tematico

■ 2018 ■ 2017 ■ 2016



Costi complessivi sostenuti per le attività di formazione

■ 2018 ■ 2017 ■ 2016



Il 2018 è stato un anno ricco di interventi formativi progettati in risposta al fabbisogno aziendale in termini di sviluppo di competenze tecniche e trasversali, proponendo metodologie innovative caratterizzate da un approccio esperienziale alle tematiche affrontate. Sono stati erogati più di 5 giorni di formazione pro-capite.

Il numero totale di ore di formazione erogate nell'anno è stato pari a 33.007, valore cresciuto del 6% rispetto al 2017 e del 3% rispetto al 2016. Per quanto riguarda la formazione per categoria professionale, la media nel 2018 è stata pari a 49 ore pro-capite per i dirigenti, 43 per i quadri direttivi e 40 per gli impiegati.

In crescita anche le ore di formazione di informatica ed economiche finanziarie, che rappresentano le tematiche maggiormente affrontate, ma aumentano anche le ore relative alle lingue straniere, alle tematiche commerciali, e alla qualità e all'ambiente.

Sono 5 i principali ambiti delle iniziative realizzate:

1. Formazione Manageriale

- Coaching - sessioni formative e di sviluppo individuali
- Team Coaching - sessioni formative e di sviluppo collettive
- Team Building - esperienze di outdoor e indoor training quali barca a vela, aereogravity, softair, cooking, Lego, Sitting Volley.
- Digital Disruption - Percorso formativo rivolto al Top Management focalizzato sulle nuove frontiere dell'innovazione tecnologica in ambito Banking e IT. Il percorso è stato realizzato in collaborazione con il Cefriel di Milano e con Roberto Garavaglia, personalità di spicco nel settore dei sistemi di pagamento digitali.

2. Formazione Comportamentale

Sono stati proposti corsi basati su metodologie innovative di approccio al lavoro come:

- Cinematic - Intervento che ricorre a tecniche cinematografiche per fornire nuovi strumenti attraverso i quali approcciare al problem solving, al teamworking e al project management.
- Innovation Lab - Intervento incentrato sui temi della cultura digitale attraverso l'innovativo approccio del Design Thinking.
- "Riconoscere e valorizzare i propri talenti" - Laboratorio Esperienziale di Counseling (Cedacri Faculty)
- "Consapevolezza di sé per migliorare la relazione con gli altri" - Laboratorio Esperienziale di Counseling (Cedacri Faculty).

3. Formazione Tecnico-applicativa

- Digital Innovation - Percorso formativo esperienziale che dà continuità all'Innovation Lab, applicando su casi concreti l'approccio metodologico del Design Thinking.
- Architetture Target - Panoramica di approfondimento sui principali strumenti architetture di Cedacri.

4. Formazione sulle Certificazioni

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2018 sono state numerose le certificazioni professionali conseguite e rinnovate: PMP, ITIL, SWIFT, ORACLE, MICROSOFT, IBM, CITRIX, CISCO.

5. Formazione Sicurezza sul lavoro e altra formazione obbligatoria

Cedacri rimane sempre disponibile a valutare con interesse e attenzione richieste specifiche avanzate da Responsabili e collaboratori e a valorizzare idee e spunti di miglioramento che vengono puntualmente raccolti alla fine di ogni intervento formativo attraverso questionari di valutazione e feedback compilati dai partecipanti.

Sviluppo di carriera

Sistema Incentivante, risultati individuali e sviluppo di carriera

La valutazione delle performance in Cedacri è un processo ampio e articolato, finalizzato a condividere le aspettative relative alle performance, supportare le risorse nello sforzo di rispettarle e valorizzare il capitale umano.

Nel dettaglio, il sistema MBO/Performance Management di Cedacri è finalizzato a:

- Veicolare lo sviluppo di una cultura della “Performance”;
- Supportare le persone nel miglioramento delle prestazioni individuali;
- Orientare i comportamenti collettivi verso i valori di fondo che connotano in modo distintivo la cultura e il posizionamento competitivo aziendale;
- Favorire un rapporto continuo tra responsabile e collaboratore basato su una comunicazione chiara e su criteri meritocratici di valutazione dei risultati individuali;
- Focalizzare le azioni formative e gestionali in un’ottica di valorizzazione e sviluppo delle risorse.

I principali elementi oggetto di valutazione per tutta la popolazione aziendale sono:

- Risultati conseguiti – contribuire individualmente al miglioramento dei risultati aziendali, in termini di “output” (il “cosa”);
- Comportamenti organizzativi - mettere in campo e sviluppare comportamenti che sostengono il posizionamento aziendale e, quindi, la continuità dei risultati nel tempo (il “come”).

Il processo di valutazione è strutturato nelle fasi di seguito elencate:

- **Assegnazione / Condivisione degli Obiettivi**
A cura del responsabile diretto, vengono assegnati/discussi gli obiettivi o i livelli attesi collegati ai comportamenti.
- **Performance Review di metà anno**
Colloquio di feedback tra responsabile e collaboratore nel quale si verifica lo stato di avanzamento rispetto ad i risultati attesi, si identificano eventuali aree di miglioramento e si definiscono eventuali opportunità di sviluppo.
- **Performance Review Finale**
Valutazione e feedback finale a cura del responsabile diretto che condivide con il collaboratore i risultati raggiunti in termini di performance e comportamenti. Il colloquio finale è la base di partenza per definire futuri interventi formativi e/o di sviluppo professionale.

Tale processo è descritto nel Manuale Gestione Risorse Umane, pubblicato e costantemente aggiornato, sul portale web aziendale.

PROMOZIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA IN AZIENDA

Pur appartenendo ad un settore produttivo a basso rischio di incidenti e infortuni, Cedacri monitora costantemente gli eventi che si verificano in azienda e in itinere, oltre al rischio associato. L'obiettivo è di andare oltre la conformità normativa sugli aspetti della sicurezza, con iniziative volontarie di promozione della salute dei dipendenti (Workplace Health Promotion).

Le attività di promozione della salute per i dipendenti si sono sviluppate su varie direttrici, dal coinvolgimento in iniziative di screening sanitario, alla promozione di uno stile di vita e di un'alimentazione corretta, all'acquisto di dispositivi di sicurezza oltre gli obblighi.

Obblighi di legge

- Applicazione degli aspetti normativi del D.Lgs n°81 del 2008 s.m.i., con mantenimento costante degli scadenziari di valutazione del rischio e della formazione cogente e specifica, sia orizzontale sia verticale, anche delle aziende esterne impegnate all'interno delle realtà del Gruppo.

Iniziative oltre gli obblighi legislativi

- L'azienda offre formazione specifica ai driver utilizzatori delle auto del pool (guida sicura).
- Formazione congiunta con i Vigili del Fuoco per migliorare le operatività in caso di emergenza incendio.
- Formazione con i militi del 118 della zona per migliorare l'operatività in caso di emergenze di carattere sanitario.
- Il Medico Competente organizza con il Servizio Prevenzione e Protezione del Gruppo Cedacri incontri aperti a tutti i colleghi intitolati "incontri della salute", dove vengono trattati temi che riguardano il benessere della persona. Gli ultimi incontri tematici realizzati sono stati dedicati alla correlazione del cibo-benessere fisico e agli aspetti riguardanti la "psicologia del soccorso".

- Dal 2017 è stata predisposta una apposita Rubrica dedicata alla "Prevenzione e Protezione" sul periodico bimestrale CedacrineWS.

Nel corso del 2018 si sono verificati 4 infortuni sul lavoro e 2 in itinere. La percentuale di infortuni sul totale dei dipendenti è pari a 0,75%.

L'impegno di Cedacri verso la salute e la sicurezza dei lavoratori è confermato dalle ore di formazione erogate sul tema nel corso del 2018, pari a 1.494. Ai corsi hanno partecipato 222 dipendenti. Rispetto all'anno precedente si è registrata una notevole crescita sia rispetto alle ore di formazione erogate (+310%), sia rispetto al numero di dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza (+362%).

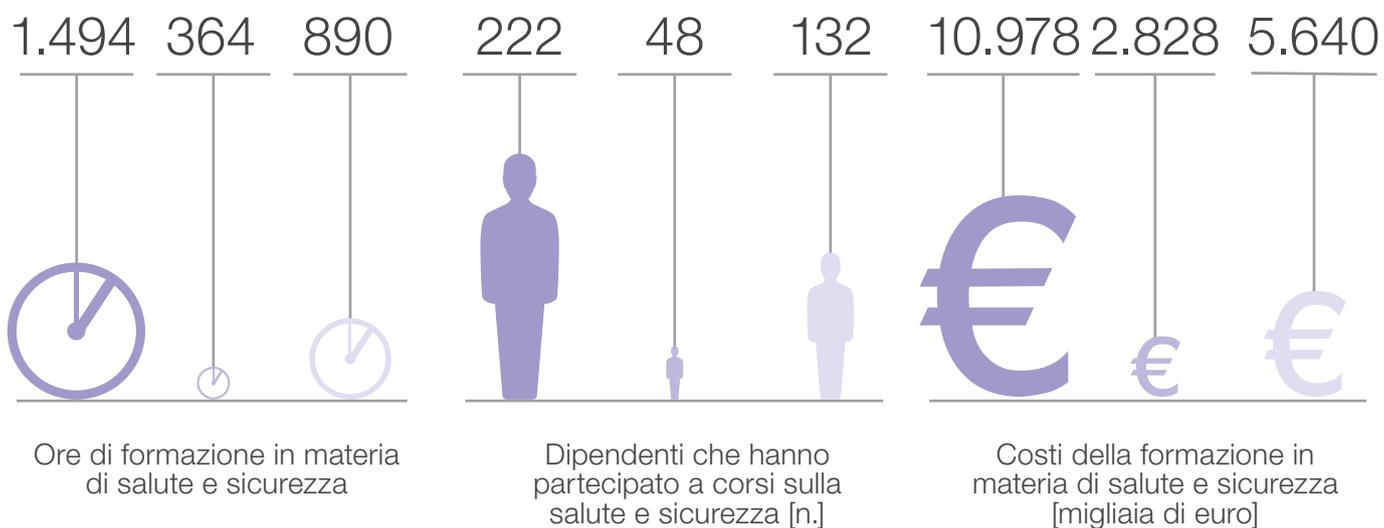
Il numero di giorni persi per malattia nel 2018 sono stati pari a 6.941. Il tasso di assenteismo (3,53%) è cresciuto rispetto al 2017 (2,94%), ma calato rispetto al 2016 (3,95%).

Numero di infortuni per anno e per genere

	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale infortuni nell'anno [n.]	4	2	6	4	2	6	1	1	2
Giorni di lavoro persi [n.]	25	10	35	87	17	104	5	8	13
Infortuni / totale dipendenti [%]	0,50%	0,25%	0,75%	0,51%	0,26%	0,77%	0,14%	0,14%	0,27%
Infortuni sul lavoro [n.]	3	1	4	0	0	0	0	0	0
Infortuni in itinere [n.]	1	1	2	4	2	6	1	1	2

Formazione dedicata alla salute e sicurezza

■ 2018 ■ 2017 ■ 2016



Principali indicatori in materia di salute e sicurezza

	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di giorni persi per malattia, infortunio (inclusi gli infortuni di primo soccorso), incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, handicap, assemblee/scioperi	3.332	3.609	6.941	2.465	3.031	5.497	3.519	3.643	7.162
Giorni teorici lavorativi	196.520			186.913			181.375		
Tasso di assenteismo*	1,70%	1,84%	3,53%	1,32%	1,62%	2,94%	1,94%	2,01%	3,95%
Tasso di infortunio*	2,54	1,27	3,82	2,68	1,34	4,01	0,69	0,69	1,38
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)**	2,12	2,3	4,42	1,65	2,03	3,68	2,43	2,51	4,94
Tasso di infortunio sul lavoro***	1,91	0,64	2,54	0	0	0	0	0	0
Tasso di infortunio in itinere****	0,64	0,64	1,27	2,68	1,27	3,82	0,69	0,69	1,38

Formazione ai fornitori per la sicurezza

Il Servizio Prevenzione Protezione del Gruppo Cedacri ha intrapreso una attività informativa-formativa della piattaforma Co&Si di INAIL a tutti i fornitori esterni identificati come critici per la loro natura del rischio (per esempio, i manutentori elettrici e le imprese edili).

Aver invitato le imprese che collaborano e operano in Cedacri all'utilizzo di questa piattaforma, sviluppa in loro la consapevolezza dei rischi aziendali che possono portare presso le nostre sedi di lavoro e, al tempo stesso, migliora il livello qualitativo delle forniture e l'efficienza dei servizi che eroghiamo ai nostri stessi clienti.

Workplace Health Promotion

Al fine di tutelare la salute e il benessere dei propri dipendenti, aspetto chiave in ottica di People Retention e di miglioramento del clima interno e della motivazione sul lavoro, Cedacri promuove diverse attività di WHP (Workplace Health Promotion), in linea con le migliori pratiche a livello nazionale.

- Primo Soccorso – tutte le sedi aziendali sono state dotate di defibrillatori e sono stati formati sull'utilizzo gli addetti al primo soccorso.
- Prevenzione – ogni anno il vaccino antinfluenzale viene somministrato gratuitamente ai dipendenti interessati presso l'ambulatorio aziendale.
- Menù Benessere - per diffondere fra i dipendenti virtuose abitudini nell'ambito dell'alimentazione, nel ristorante aziendale della sede di Collecchio è stata introdotta una proposta di «menù benessere» iposodico e ipocalorico che può essere consumato senza costi aggiuntivi e con una semplice prenotazione.
- Cedacri Wellness - Con l'obiettivo di migliorare il benessere e ridurre lo stress, nel settembre 2017 è partito il progetto Cedacri Wellness che consente ai dipendenti del Gruppo delle sedi di Collecchio e Castellazzo Bormida di partecipare a corsi di pilates e ginnastica posturale, stretching e tonificazione, all'interno delle strutture aziendali al termine dell'orario di lavoro. L'iniziativa sta proseguendo nel 2018 sulla sede di Collecchio con 4 corsi di pilates che coinvolgono circa 50 persone.

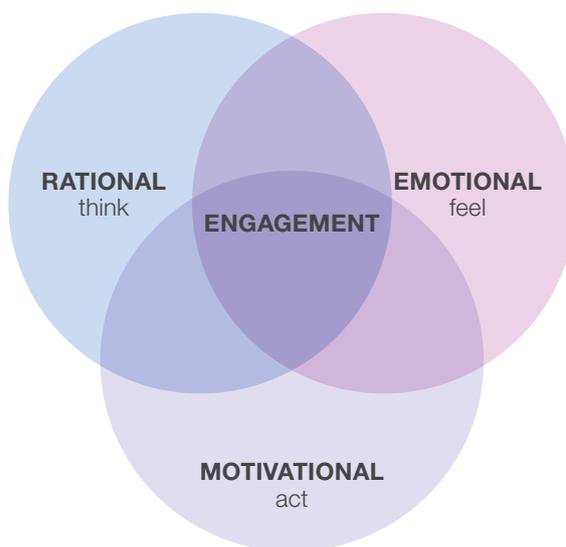
ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI (EMPLOYEE ENGAGEMENT)

La comunicazione interna, sia verticale sia orizzontale, e il coinvolgimento diretto dei dipendenti con l'ascolto, il dialogo e la partecipazione a varie iniziative di lavoro ed extra lavoro, sono un altro ambito chiave per la motivazione e il miglioramento continuo

in termini di relazioni, fiducia reciproca, crescita professionale e sviluppo umano. Nel tempo, in Cedacri sono stati attivati diversi canali di comunicazione ed Employee Engagement destinati a tutti i dipendenti del Gruppo.

Il modello di Engagement utilizzato:

- **Componente Razionale:** L'engagement cognitivo, o razionale, si verifica quando i dipendenti sono allineati alla strategia e la sostengono insieme agli obiettivi, alla cultura e ai valori aziendali. In altre parole, sono in sintonia con l'organizzazione, capiscono come contribuirvi e aderiscono al suo scopo essenziale e al suo modo di operare (Think).
- **Componente Emozionale:** I dipendenti coinvolti provano un senso di appartenenza e sviluppano quindi un senso di orgoglio per l'organizzazione, che li ispira a fare al meglio il loro lavoro. Sono inoltre inclini a raccomandare l'azienda ad altri come un buon posto di lavoro (Feel).
- **Componente Motivazionale:** Una terza dimensione chiave dell'engagement è la volontà dei dipendenti di fare degli sforzi supplementari e andare al di là delle loro normali responsabilità professionali per contribuire al successo della loro organizzazione (Act).



Comunicazione interna

Analisi di Clima

Cedacri effettua periodicamente dei sondaggi su temi considerati particolarmente sensibili, al fine di raccogliere l'opinione dei dipendenti. Sulla base delle esigenze emerse vengono attivate iniziative specifiche.

A tal proposito, sono state effettuate negli ultimi anni due indagini di clima con l'obiettivo di raccogliere importanti indicazioni per intraprendere eventuali azioni di miglioramento. I risultati dell'ultima indagine di clima, realizzata nel 2016, hanno evidenziato un quadro positivo in termini di "engagement" che è cresciuto di 5 punti percentuali rispetto alla precedente survey del 2015; inoltre il valore risulta di 1 punto percentuale superiore al benchmark di riferimento utilizzato. Da evidenziare infine, l'elevato tasso di risposta pari al 76%.

Dialogo diretto di supporto alla progettazione dei servizi di Welfare

Su temi considerati particolarmente sensibili in quanto coinvolgono la sfera privata e la conciliazione vita-lavoro del personale, Cedacri ha effettuato dei sondaggi al fine di strutturare iniziative sempre più mirate (es. asili nido e mezzi di trasporto). I sondaggi vengono anticipati da newsletter e realizzati tramite la piattaforma social di Cedacri.

Portale aziendale di Gruppo

Attraverso il Portale Cedacri ha creato un ambiente di collaborazione e diffusione delle informazioni, in grado di supportare e facilitare l'operatività quotidiana.

Il portale rappresenta la porta di ingresso per tutte le informazioni che riguardano il Gruppo Cedacri: oltre alle notizie e ai documenti di interesse generale, contiene i link di accesso a tutte le applicazioni utilizzate dai dipendenti.

Newsletter interna

Tutte le informazioni di interesse per i dipendenti del Gruppo vengono comunicate tramite una newsletter via email.

Employee Engagement

Incontri periodici con i vertici aziendali

Periodicamente i vertici aziendali di Cedacri organizzano riunioni plenarie alle quali sono invitati tutti i dipendenti con lo scopo di condividere gli obiettivi raggiunti, gli sviluppi futuri e l'andamento dei progetti strategici per l'azienda.

Cedacri News

Da 10 anni Cedacri realizza un giornalino aziendale, stampato su carta riciclata con periodicità bimestrale in più di mille copie e distribuito su tutte le sedi del Gruppo. La versione elettronica viene pubblicata sul portale ed è disponibile anche per i clienti di Cedacri.

Connection

Cedacri dispone di una piattaforma social dove i dipendenti possono discutere e confrontarsi su vari argomenti di interesse accedendo a forum e blog appositamente creati.

Volontariato d'impresa

L'esperienza Cedacri4Social avviata per la prima volta nel 2017, è stata replicata anche nel 2018 ed estesa a tutte le società del Gruppo: Cedacri, SiGrade, C-Global e Docugest, nelle due sedi di Collecchio e Castellazzo Bormida, coinvolgendo 121 dipendenti e 7 associazioni di volontariato: Emporio Market Solidale, Fa.Ce., Centro di Aiuto alla Vita, Guardie Ecologiche di Legambiente, Coordinamento Provinciale di Protezione Civile, Avalon Coop Sociale di Parma e Centro Down di Alessandria, per un totale di 484 ore donate da parte dei dipendenti. (inizia descritta più diffusamente nel capitolo Comunità)



Progetti di Counseling

Il 2017-2018 ha visto sperimentare in Cedacri, diversi progetti (tra workshop e interventi), strutturati attraverso l'utilizzo dei principali strumenti del Counseling, anche nella sua accezione più organizzativa. Il Counseling Organizzativo presidia e favorisce la relazione esistente tra l'organizzazione e le persone che ne fanno parte, conciliando le necessità di crescita dell'azienda e i bisogni delle persone con l'obiettivo di favorire il potenziamento delle risorse dell'individuo, indirizzare le sue energie e le sue motivazioni verso obiettivi coerenti con le esigenze dell'organizzazione e aumentare l'engagement.

>Intervento di Counseling Organizzativo "Rileggere le pratiche lavorative per migliorare l'efficacia di CLIE"

Il progetto ha coinvolto i 40 componenti della Direzione Commerciale che, divisi in gruppi di 10 persone, hanno partecipato ad un workshop esperienziale, in cui il counselor è stato il facilitatore di un processo di esplorazione, confronto e riflessione, utilizzando alcune delle tecniche tipiche del Counseling (ascolto attivo, Art counseling, esercizi di rilassamento corporeo e respiro). L'approccio del counseling ha favorito la partecipazione da parte delle persone coinvolte che si sono messe in gioco e aperte al confronto. I workshop hanno consentito di raccogliere informazioni preziose sui bisogni del gruppo, le risorse su cui può contare e di individuare alcuni possibili interventi di miglioramento che possono essere realizzati dalle persone e dall'organizzazione. La fase conclusiva dell'intervento ha visto un momento di confronto e condivisione tra i partecipanti, il Responsabile della Direzione e la Direzione HR relativamente a risultati, feedback e conseguenti azioni di miglioramento da pianificare e implementare per accrescere le potenzialità dei team di lavoro e dell'intera direzione commerciale.

> Workshop 1 "Riconoscere e valorizzare i propri talenti"

Il workshop, strutturato in due mezze giornate, ha coinvolto 47 dipendenti, suddivisi in gruppi da 5/10 persone ciascuno che hanno avuto l'opportunità di sperimentare alcuni dei principali strumenti del Counseling, per accrescere la conoscenza e consapevolezza di sé stessi al fine di aumentare l'autostima e la fiducia nelle loro potenzialità. Inserita nell'ambito di Cedacri Faculty, l'iniziativa ha previsto 7 sessioni sulle sedi di Collecchio e Castellazzo Bormida

> Workshop 2 "Consapevolezza di sé per migliorare la relazione con gli altri"

Il workshop, utilizzando la modalità del Counseling di gruppo, si è posto l'obiettivo di guidare i partecipanti verso una maggior consapevolezza delle proprie emozioni per migliorare la relazione con sé stessi e con gli altri. Inserita nell'ambito di Cedacri Faculty, l'iniziativa ha coinvolto 31 dipendenti, suddivisi in gruppi da 5/7 persone ciascuno e si è svolto in 5 sessioni sulle sedi di Collecchio e Castellazzo Bormida

RELAZIONI INDUSTRIALI

L'azienda opera al fine di mantenere un rapporto di relazioni industriali improntato sul corretto e reciproco rispetto dei ruoli, promuovendo il dialogo e la partecipazione con appositi momenti di ascolto e confronto, tenendo in considerazione allo stesso tempo le esigenze dei rappresentanti sindacali e quelle dell'azienda.

In Cedacri S.p.A. il 100% dei dipendenti (compresi i Dirigenti) è coperto dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento. Il 98% dei dipendenti è coperto dal Contratto Integrativo Aziendale (sono esclusi i soli Dirigenti).

Il coinvolgimento delle rappresentanze sindacali avviene nei termini ed alle condizioni previste dal CCNL o dalle norme di legge vigenti. In ogni caso, considerando il coinvolgimento e la partecipazione dei dipendenti fondamentali per lo sviluppo e la stessa produttività dell'Azienda, Cedacri fornisce tutte le informazioni necessarie sui progetti in corso e sui nuovi progetti che possano avere un impatto sull'operatività e il benessere delle persone.

LA COMUNITÀ



Cedacri svolge un ruolo chiave nello sviluppo del territorio di Collecchio e delle altre sedi distaccate dell'azienda.

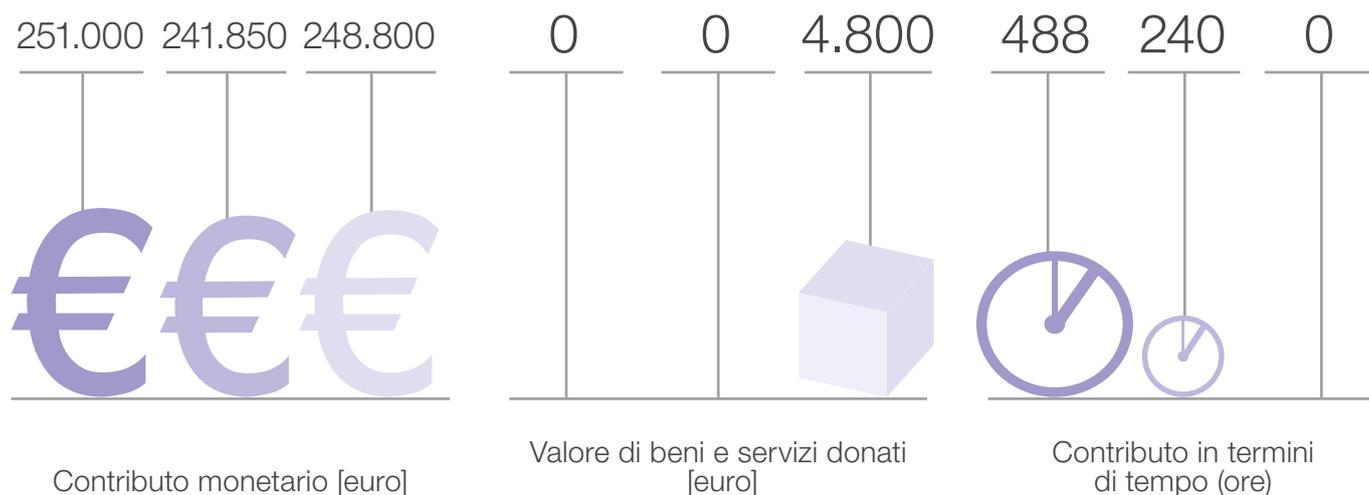
Per valorizzare i territori, le comunità di riferimento e gli Stakeholder locali, l'azienda promuove e sostiene iniziative di carattere culturale, sociale e sportivo, tramite collaborazioni con Scuole, Associazioni, Comuni e Università.

Di seguito una suddivisione dei contributi in termini economici, di tempo e di beni e servizi ad iniziative sui territori per tipologia di impegno, ambito di intervento e tipo di Stakeholder interessato.



Contributo alla comunità per tipologia di impegno

■ 2018 ■ 2017 ■ 2016



Contributo alla comunità per ambito di intervento (in euro)

	2018	2017	2016
Sviluppo economico	0	0	0
Emergenze civili	23.300	21.150	27.300
Istruzione e ricerca	16.000	13.500	23.500
Arte e cultura	125.000	117.500	120.000
Salute	20.500	22.500	25.500
Solidarietà sociale	66.200	67.200	52.500
Totale per ambiti	251.000	241.850	248.800

Contributo per Stakeholder (in euro)

	2018	2017	2016
Scuole	16.000	13.500	13.500
Comuni	10.000	10.000	15.500
Enti di formazione	6.000	0	10.000
Associazioni culturali	6.000	6.000	6.000
Associazioni sportive	14.000	10.000	10.000
Università	0	0	0
Comitati di cittadini - Associazioni di cittadini	15.000	33.000	13.000
Centri sociali anziani	5.000	0	0
Fondazioni ospedaliere	10.500	12.500	15.000
Fondazioni Culturali	115.000	107.500	105.000
Associazioni Umanitarie	33.300	26.150	40.300
Associazioni aiuto disabili	15.200	19.200	14.500
Altro	5.000	4.000	6.000
Totale per stakeholder	251.000	241.850	248.800



Laboratorio "Le mani creano" - Fa.Ce. Onlus – Associazione Famiglie Cerebrolesi

INTERVENTI E LIBERALITÀ

Un primo canale di relazione con i soggetti del territorio è quello degli interventi economici di supporto a varie iniziative, nella forma delle donazioni e delle liberalità.

I contributi erogati annualmente sono decisi in parte dalla Commissione Etica interna e in parte dalla Presidenza.

La Commissione Etica, costituita da Dirigenti e dipendenti, si riunisce a novembre per valutare le richieste di contributi pervenute durante l'anno per sostenere associazioni del territorio e organizzazioni internazionali che promuovono progetti umanitari e solidali. La Presidenza sostiene lo sviluppo culturale e sociale del territorio con iniziative mirate in particolare al mondo della cultura e della scuola.

COLLABORAZIONI CON IMPRESE SOCIALI E MONDO DEL VOLONTARIATO

CEDACRI4SOCIAL - Volontariato d'Impresa

Dal 2017 Cedacri ha lanciato la settimana del Volontariato d'impresa, realizzata in collaborazione con Forum Solidarietà. I dipendenti possono scegliere di donare 4 ore di lavoro alla Comunità tramite opere di volontariato prestate presso le numerose cooperative sociali, onlus e organizzazioni no profit che operano sul territorio di riferimento in ambito sociale e ambiente.

La prima edizione del 2017 ha raccolto la partecipazione di 60 dipendenti per un totale di 240 ore di volontariato donate al territorio parmense; la seconda edizione 2018 ha visto raddoppiare la partecipazione (120 persone) e allargare il coinvolgimento anche ai colleghi della sede di Castellazzo Bormida (AL), per un totale di quasi 500 ore donate alla comunità.

I dipendenti sono stati impegnati nella provincia di Parma ma anche in quella di Alessandria. Si è ampliato anche il numero di associazioni coinvolte: non più quattro come lo scorso anno, ma sette. A Fa.Ce., GELA e Emporio Parma già presenti nel progetto dello scorso anno, si sono aggiunte: l'Associazione Centro Down di Alessandria, il Coordinamento Protezione Civile di Parma e provincia, il Centro di Aiuto alla Vita di Parma e il canile/gattile "Lilli il Vagabondo" gestito dalla cooperativa sociale Avalon.

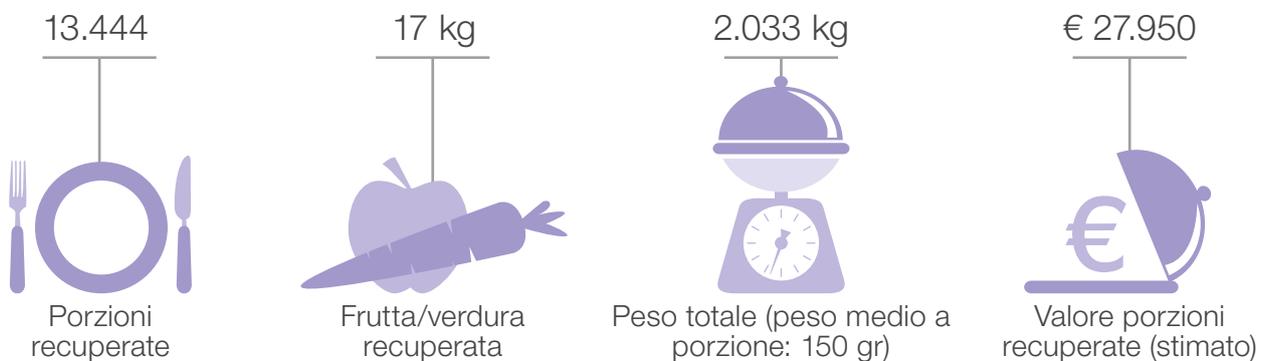
Un gruppo di associazioni, scelte tenendo conto del sondaggio lanciato a metà giugno e in base alle necessità e disponibilità, che ha permesso ai dipendenti interessati di donare quattro ore del proprio tempo di lavoro in attività solidali. Anche quest'anno l'iniziativa è stata promossa dal Comitato di Solidarietà di Cedacri in collaborazione con "Forum Solidarietà" di Parma.



Cedacri Non Spreca

Dal mese di ottobre 2017, i pasti non consumati del ristorante aziendale di Collecchio vengono quotidianamente recuperati e donati alla mensa Caritas Diocesana di Parma. L'iniziativa, realizzata in collaborazione con Felsinea, Banco Alimentare dell'Emilia Romagna e Centoperuno Onlus, elimina lo spreco e dà un importante contributo alla Comunità.

Nel 2018:



Non è un “Pacco” ... ma un regalo socialmente responsabile

In collaborazione con il Consorzio Solidarietà Sociale di Parma è stato creato un pacco natalizio con una selezione di prodotti a KMO. Il pacco è stato assemblato da NATIVA Cooperativa sociale ONLUS che sviluppa progetti di agricoltura sociale con l'impiego di persone con disabilità o in condizione di disagio sociale. I dipendenti Cedacri hanno potuto acquistare il pacco per i loro regali natalizi. Anche questa iniziativa è nata da un'attività di coinvolgimento nell'ambito di un tavolo tematico del Laboratorio CSR Parma, a dimostrazione che le partnership multi-Stakeholder possono offrire nuove opportunità di cambiamento e soluzioni con impatti positivi per vari attori del territorio locale.

Cedacri Welfare No Profit

Al fine di rafforzare il legame tra il mondo profit e le realtà no profit del nostro territorio è in corso un progetto per mettere a disposizione dei dipendenti un pacchetto di servizi di Welfare Aziendale (di cura, salva-tempo, organizzazione eventi, tempo libero, famiglia...), erogati dalle Cooperative sociali del territorio parmense a condizioni favorevoli. Le possibili proposte sono state votate dai colleghi tramite un sondaggio lanciato sul portale aziendale.

Il progetto è realizzato in collaborazione con il Consorzio Solidarietà Sociale di Parma che coordina le principali Cooperative sociali parmensi ed è nato da un'attività di coinvolgimento nell'ambito di un tavolo tematico del Laboratorio CSR Parma, che ha coinvolto altre imprese e organizzazioni non-profit del territorio.

PROGETTI CON ASSOCIAZIONI CULTURALI

Partnership con la Fondazione Teatro Regio di Parma

Cedacri da anni collabora con il Teatro Regio, al fine di contribuire alle attività istituzionali di uno dei teatri d'opera più importanti d'Italia, beneficiando di vantaggi in termini di visibilità del brand e disponibilità degli spazi del teatro per iniziative nei confronti di dipendenti e clienti.

Partnership con la Fondazione Toscanini

Cedacri contribuisce al Progetto Educational della Fondazione Toscanini, che consiste nell'organizzazione di attività di formazione e divulgazione nelle scuole: concerti/spettacoli, laboratori, iniziative interdisciplinari con insegnanti e operatori d'arte che nel 2018 hanno coinvolto oltre 6.300 ragazzi.

Società dei Concerti

Cedacri sostiene come Socio la Società dei Concerti di Parma che organizza eventi culturali presso la Casa della Musica e il Teatro Regio. L'accordo prevede, per ogni spettacolo, la disponibilità di 5 biglietti che vengono messi a disposizione dei dipendenti.

PROGETTI CON LE SCUOLE



CEDACRI TALENT

Dal 2015 Cedacri promuove il progetto "CedAcRi Talent", in collaborazione con il liceo Artistico Paolo Toschi di Parma e con il patrocinio del comune di Collecchio, che vede gli studenti protagonisti di un concorso a premi per la realizzazione di opere di grafica, scultura, pittura e multimediali. Dal 2017 l'iniziativa è stata portata avanti attraverso un progetto di formazione alternanza scuola-lavoro che ha visto il coinvolgimento di studenti appartenenti a tutti gli indirizzi didattici dell'istituto. Cedacri Talent è un concorso d'arte a tema che offre agli studenti una concreta opportunità di crescita e di libera espressione della propria creatività. I vincitori vengono premiati con week-end culturali per 2 persone nelle più belle città d'arte italiane. La V edizione del Concorso che si svolgerà nel 2019 avrà come tema "Il Polimetro della Sostenibilità"

Alternanza Scuola-Lavoro

Annualmente l'azienda accoglie con progetti di Alternanza Scuola-Lavoro, diversi alunni dell'Istituto Tecnico Carlo Emilio GADDA (nel 2018 sono stati attivati 4 tirocini).

PROGETTI CON L'UNIVERSITÀ

Anche nel 2018 Cedacri ha lavorato per trasmettere e comunicare ai principali attori del mondo accademico del territorio, quali siano le caratteristiche che rendono unico e peculiare il proprio brand e cosa significhi lavorare in questa azienda.

Cedacri ha incontrato gli studenti delle Facoltà di Ingegneria e di Economia e Commercio dell'Università di Parma per presentare l'azienda, raccogliere CV e svolgere colloqui. Tra gli eventi del 2018 si segnala anche l'incontro con gli studenti della Business School di Bologna iscritti al Master in Data Scientist che ha visto la realizzazione di un Business Game.

PROGETTI CON LE ISTITUZIONI LOCALI

Progetto Batticuore

Cedacri sostiene per il quarto anno consecutivo le attività del Comune di Parma nella formazione all'utilizzo dei defibrillatori nell'ambito delle scuole e delle associazioni sportive in città e provincia.

Nel corso degli anni l'intensa attività formativa rivolta agli studenti delle scuole di I e II grado, ha visto via via il coinvolgimento di nuove scuole di Parma e provincia.

Il progetto Batticuore vede il liceo scientifico-sportivo Bertolucci quale capofila dei soggetti promotori (Comune di Parma- Servizio Sport, Azienda USL Pr, Coni, Ufficio scolastico provinciale, Uisp in rappresentanza degli enti di promozione sportiva) e, ad oggi, la collaborazione di 17 Istituti scolastici di Parma e provincia, per un totale di 38 classi che hanno aderito al progetto.

Partecipazione al Laboratorio CSR di Parma

Cedacri ha partecipato al Laboratorio Responsabilità Sociale d'Impresa di Parma, un percorso di workshop tra aziende del territorio parmense dedicato allo scambio di esperienze gestionali e alla co-progettazione di pratiche di Responsabilità Sociale d'Impresa e di Agenda 2030, promosso da Camera di Commercio e Provincia di Parma. Grazie alle attività del Laboratorio, Cedacri ha potuto avviare i progetti citati in precedenza: "Non è un "Pacco" ... ma un regalo socialmente responsabile" e "Cedacri Welfare No Profit".

La finalità del progetto è quella di promuovere nei giovani l'adozione di comportamenti responsabili rispetto alla propria salute e quella altrui, e la conoscenza delle tecniche di primo soccorso, indicate nelle direttive della Legge 107.

Nell'ambito delle iniziative di educazione alla salute, il progetto intende anche dare impulso all'organizzazione di campagne di informazione ed educazione sanitaria rivolte a tutto il personale scolastico e alla cittadinanza intera.

Festival dello Sviluppo Sostenibile

Cedacri ha partecipato al Festival nell'ambito della Tavola Rotonda "Regione Emilia-Romagna, imprese, terzo settore, associazioni e cittadini: innovatori responsabili in partnership per lo sviluppo dei territori" per illustrare le iniziative dell'azienda in ambito CSR.



AZIONI DI INCLUSIONE SOCIALE

IncluSitting

Cedacri e la sua campionessa Michela Magnani, che ha partecipato con la nazionale italiana ai mondiali di Sitting Volley in Olanda nel luglio 2018, promuovono un progetto di integrazione sociale che, attraverso lo sport, mette sullo stesso piano le persone disabili e normodotate.

Il progetto viene realizzato in collaborazione con la Polisportiva Gioco Parma Onlus, una delle realtà sportive più importanti d'Italia il cui scopo è il benessere psicofisico delle persone e l'integrazione sociale, mediante la pratica sportiva fatta su misura della persona disabile. Tra le discipline sportive promosse dalla Polisportiva c'è anche il Sitting Volley con la squadra "Punta allo zero Gioco Parma" di cui fa parte Michela.

Cedacri, in particolare, si fa promotore delle seguenti iniziative:

- Formare una squadra di Sitting Volley che includa dipendenti con disabilità e normodotati, interessati ad apprendere le tecniche di questa disciplina sportiva;
- Partecipare al torneo interaziendale promosso dalla Polisportiva Gioco Parma Onlus insieme ad altre realtà produttive del territorio;
- Realizzare una conferenza dedicata ai valori dello sport con la testimonianza di un atleta disabile.

MICHELA MAGNANI: LO SPORT COME ANTIDOTO ALLA MALATTIA



Michela è stata colpita da sclerosi multipla 7 anni fa. Si è trovata in un letto di ospedale senza essere capace di alzarsi da sola, dall'oggi al domani. Le cure le hanno permesso di riprendere una parte della mobilità, non completamente, però: difficoltà nella vista, nell'equilibrio e nei tempi di movimento. Ma lei ha trovato il farmaco più efficace: lo sport. Ha iniziato a partecipare agli allenamenti della squadra di sitting volley Parma Punta allo Zero e le soddisfazioni non sono mancate, grazie all'impegno, alla passione ed alla voglia di vincere e di ritornare a vivere. Ha partecipato a competizioni internazionali: nel 2016 in Cina per le qualificazioni alle paralimpiadi di Rio; nel 2017 agli europei in Croazia; a marzo 2018 in Corea del sud per la qualificazione ai mondiali disputati poi in Olanda in luglio, dove la nazionale femminile di sitting volley si è classificata al quarto posto. L'obiettivo 2019 è posizionarsi sul podio ai prossimi europei di luglio a Budapest, mentre il sogno è qualificarsi per le paralimpiadi, in programma a Tokio nel 2020.

Quando la malattia ti colpisce bloccandoti a letto, con pochissime possibilità di recupero, c'è un prima e un dopo completamente diverso, ma hai comunque una scelta: lasciarti trascinare nel vortice del decorso clinico, oppure andare controcorrente reagendo, aggrappandoti alla vita perché, che ti piaccia o no, è l'unica che ti è stata concessa. Io ho scelto di reagire, cercando di riprendere la mia vita normale e di recuperare le mie passioni, tra cui la pallavolo. Mettersi in gioco è una cosa davvero difficile perché temi che la strada sia a tratti impraticabile e il resto in salita...ma quando raggiungi la cima il panorama è impagabile! Vi assicuro che trasformare una disabilità in opportunità è l'emozione più gratificante che una persona possa provare! Non riuscendo più a giocare in piedi ho provato il sitting volley, per me è stata una seconda chance. In uno sport di squadra ci si aiuta a vicenda e ancora di più in un contesto in cui tutti si impegnano per vincere, indipendentemente dai deficit di cui sono affetti. È un momento di grande inclusione e di affiatamento che ti riempie dentro e ti dà tanta forza, anche quella per affrontare con più serenità la malattia. Per giocare, oltre alle motivazioni personali hai bisogno di un contesto che ti sostenga. Quando sono stata colpita dalla malattia Cedacri, mi è stata molto vicino concedendomi il part time e continua ad esserlo supportando Puntalloyzero Parma e creando la squadra di sitting volley aziendale.



ROBERTO LA BARBERA: STORIA DI UN RAGAZZO IN GAMBA

“Sono Roberto La Barbera atleta Paralimpico nelle seguenti specialità: 100 mt, 200 mt, 400 mt e salto in lungo. Vi racconto cosa sono riuscito a realizzare in questi anni con l'aiuto di Cedacri che mi ha dato la possibilità di usufruire di orari giornalieri e permessi particolari per consentirmi di allenarmi con continuità e di partecipare a alle gare.

Gareggio dal 1999 e ad oggi ho vinto una medaglia Paralimpica, 6 medaglie ai campionati mondiali, 18 medaglie europee e circa 50 titoli italiani. Nel 2014 vanto anche un titolo italiano nel salto in lungo ai Campionati Italiani Master con atleti normodotati dove ho ottenuto il nuovo record italiano. Nel 2016 ai Campionati Europei Master contro atleti normodotati sono arrivato secondo, diventando il primo atleta disabile al mondo a vincere una medaglia in una competizione internazionale contro atleti normodotati. Nel 2018 ai Campionati Mondiali Master di Malaga a settembre conquisto la medaglia d'oro nel salto in lungo diventando di fatto il primo atleta disabile al mondo a vincere un titolo mondiale contro atleti normodotati. Nel 2014 è uscito il mio libro “STORIA DI UN RAGAZZO IN GAMBA” che racconta la mia storia: dall'incidente in moto nel 1985, alla medaglia olimpica di Atene 2004 spiegando anche come Cedacri sia stata fondamentale nella mia vita sportiva.

Il libro ha ricevuto il premio come miglior libro sportivo dell'anno al concorso internazionale Penna d'autore e la traduzione in inglese per il mercato americano è stata per qualche mese fra i più venduti su Amazon.

Mi alleno circa 6 ore al giorno per 6 giorni la settimana fra pista e sala pesi e questo mi ha permesso di rimanere fra i primi 6 atleti al mondo nel salto in lungo dal 2002 ad oggi, mai nessun atleta è riuscito a tanto. I prossimi obiettivi sono i Mondiali Paralimpici a Doha, gli europei Master per normodotati a Jesolo 2019, le Paralimpiadi di Tokio 2020 e quello più importante sono i 7 mt. Voglio essere il primo atleta 50enne al mondo a farlo, ci ha provato Mike Powel(il detentore del record del mondo di lungo di 8,95 mt) nel 2015 ma senza successo. So di valerlo e grazie al Cedacri, ho la possibilità di poterlo dimostrare in gara.”

PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI

ABI Lab

Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca promosso dall'Associazione Bancaria Italiana in un'ottica di collaborazione tra banche, aziende e Istituzioni. Il Consorzio si propone come strumento operativo di supporto all'interpretazione dei vantaggi derivanti dall'uso delle tecnologie, per l'ottimizzazione dei processi interni e la predisposizione di nuovi prodotti e servizi per la clientela.

Cedacri, come partner tecnologico, partecipa attivamente alle iniziative del Consorzio: il Forum annuale e gli Osservatori di ricerca (Osservatorio Architetture, Osservatorio Information Governance, Osservatorio Back Office; Osservatorio Contact Center, Osservatorio Operatività & Standard Fondi, Osservatorio Knowledge Transfer. È Membro del Consiglio Direttivo, come rappresentante del Comitato Piccole Banche.

ABI – Associazione Bancaria Italiana

Associazione volontaria senza finalità di lucro che opera per promuovere la conoscenza e la coscienza dei valori sociali e dei comportamenti ispirati ai principi della sana e corretta imprenditorialità, nonché la realizzazione di un mercato libero e concorrenziale.

ACRI – Associazione Fondazioni e Casse di Risparmio

Associazione di Fondazioni e Casse di Risparmio, volontaria, senza fini di lucro che rappresenta le Casse di Risparmio Spa e le Fondazioni di origine bancaria con l'obiettivo di rappresentare e tutelare gli interessi generali delle Associate per favorirne il conseguimento delle finalità istituzionali, la salvaguardia del patrimonio e lo sviluppo organizzativo tecnico ed economico. Acri coordina la azione degli associati nei settori di rispettivo interesse, per renderla più efficace, nonché promuove iniziative consortili e attività di interesse comune; ricerca e promuove rapporti di collaborazione operativa fra le Associate ed enti, società e organismi di rilievo italiani e stranieri, concordando ipotesi di convenzioni o accordi da sottoporre all'approvazione delle Associate medesime.

Confindustria Alessandria

Associazione territoriale di Confindustria, la principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia, che ha come mission l'affermazione dell'impresa quale motore della crescita economica, sociale e civile del Paese

ASSBB - Associazione per lo sviluppo degli studi di Banca e Borsa

ASSBB mira a stimolare l'interesse del mondo accademico e della ricerca per gli studi economici, finanziari e soprattutto bancari al fine di aumentare la conoscenza e lo sviluppo professionale degli operatori dell'industria bancaria e finanziaria del nostro Paese. L'Associazione collabora con Università Cattolica attraverso il sostegno fornito alle attività svolte dal Laboratorio di Analisi Monetaria, alla realizzazione di eventi (pubblicazioni di rapporti, presentazione di libri, seminari), nonché alla organizzazione di attività formative di primario livello.

A.P.S.P. - Associazione Italiana Prestatori Servizi di Pagamento

Nasce con l'obiettivo di favorire lo sviluppo, l'informazione e la conoscenza della moneta elettronica e più in generale di tutti i prestatori di servizi di pagamento, promuovendo attività di carattere culturale ad essi connessa mediante tavole rotonde, convegni e conferenze. L'Associazione svolge inoltre un ruolo attivo nel processo legislativo e regolamentare, attraverso un'attività di rappresentanza istituzionale e di fattiva collaborazione con le Autorità competenti, per creare un contesto favorevole allo sviluppo dei servizi e sistemi di pagamento.



5. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Le attività di business svolte da Cedacri, pur non generando un impatto diretto considerevole sull'ambiente, interessano in modo indiretto diverse matrici ambientali, e si caratterizzano per la loro rilevanza dimensionale. In particolare, si possono individuare vari aspetti ambientali ritenuti significativi per l'azienda, distinti in impatti diretti e indiretti.

Impatti ambientali diretti

- Utilizzo di combustibili fossili, per il riscaldamento degli edifici, l'alimentazione della flotta aziendale e il funzionamento dei gruppi elettrogeni.
- Produzione di emissioni climalteranti di tipo diretto (Scope 1), generate in particolare dall'utilizzo di gas naturale per riscaldamento, gasolio per la flotta e i gruppi elettrogeni, benzina e metano per la flotta.
- Produzione di rifiuti legati in particolare all'utilizzo di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).
- Consumo di materiali, in primis apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), carta da ufficio e per la stampa.
- Consumo di risorse idriche attinte dalle reti pubbliche locali.

Impatti ambientali indiretti

- Consumo di energia elettrica, per l'alimentazione dei Data Center, per il funzionamento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche degli uffici e per il funzionamento di vari processi che richiedono alimentazione elettrica.
- Produzione di emissioni climalteranti di tipo indiretto (Scope 2 e Scope 3), generate principalmente dall'utilizzo di energia elettrica per l'alimentazione dei Data Center.
- Trasporto da e verso l'azienda con veicoli di varia tipologia. Tra questi, gli spostamenti per i viaggi aziendali, la mobilità casa-lavoro dei dipendenti e le operazioni di consegna merci.

LA GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI IN CEDACRI

Cedacri opera in conformità con le normative previste dalla legislazione in materia ambientale rispetto agli impatti sugli elementi chiave (energia, emissioni in atmosfera, rifiuti, acqua).

In particolare, l'azienda è conforme all' A.U.A. (Autorizzazione Unica Ambientale) ed è in linea con le emissioni sonore specificate dal Comune di Collecchio.

Sebbene non esista ancora un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) codificato secondo standard internazionali (es. ISO14001, Reg. UE EMAS), sul piano dell'organizzazione interna, Cedacri intende avviare un graduale processo di miglioramento nella gestione degli aspetti ambientali più significativi, al fine di ottenere maggiore efficienza e ridurre i propri impatti ambientali diretti e indiretti.

Il Servizio Prevenzione e Protezione, in collaborazione con altre strutture interne, ha iniziato a definire una politica ambientale e un conseguente Piano di Azione Ambientale del Gruppo Cedacri come impegno formale dell'azienda nella direzione del miglioramento continuo e in ottica di obiettivi globali internazionali come gli SDGs ONU.

ENERGIA

L'utilizzo di risorse energetiche rappresenta per Cedacri l'aspetto di maggiore rilevanza in termini di impatto ambientale generato.

Il consumo di energia avviene in flusso costante ed è legato a due principali cause:

- Il consumo di energia elettrica per il funzionamento dei Data Center, degli uffici e delle altre infrastrutture tecnologiche dell'azienda, che ammonta complessivamente all'83,8% del consumo globale di energia;
- Il consumo di gas naturale per il condizionamento degli uffici, e il consumo di altri combustibili fossili, come i carburanti per le auto della flotta aziendale, che rappresenta il 16,2% dei consumi.

I consumi energetici complessivi registrano un calo del 3% sul triennio 2016-2018, imputabile principalmente ad un minor consumo complessivo di energia elettrica, che si riduce nel 2018 di 360.000 kWh sul 2017.

In calo relativo anche il consumo di gas naturale utilizzato per il riscaldamento degli edifici, che si è ridotto del 19% nell'ultima annualità e di quasi un terzo dal 2016.

Il consumo di gasolio utilizzato per la flotta mezzi aziendale risulta in crescita del 16% nel corso del 2018, ma si riduce complessivamente del 7% sul triennio.

Da un punto di vista generale, emerge con chiarezza quanto una variazione dei consumi sul fronte di energia elettrica abbia un impatto molto rilevante sul bilancio dei consumi complessivi dell'azienda.

Il 75% circa dell'energia elettrica consumata è imputabile all'alimentazione dei Data Center, mentre il 25% viene assorbita dagli uffici.

Rapportando il consumo energetico complessivo alla crescita della popolazione aziendale e quindi indirettamente all'aumento del volume delle attività svolte, emerge che l'intensità energetica (calcolata come il rapporto tra i consumi totali e il numero di dipendenti) risulta pari a 121,8 kWh pro-capite nel 2018. Sul triennio, il rapporto decresce dell'11%, dimostrando un incremento importante dell'efficienza energetica operativa dell'azienda.

La riduzione dei consumi energetici è un obiettivo strategico per ridurre in modo consistente costi economici e per gli impatti ambientali, entrambi mirati a migliorare la competitività economica del Gruppo.

Da un punto di vista gestionale, Cedacri agisce su diversi livelli:

- Aumento dell'efficienza dei propri processi, attraverso l'utilizzo di infrastrutture tecnologiche ad elevate prestazioni energetiche;
- Utilizzo di energia prodotta da fonti energetiche rinnovabili.

Azioni di efficientamento energetico realizzate nel 2018

- Nel corso del 2018 Cedacri ha sviluppato e concluso un progetto di ammodernamento degli UPS delle sedi periferiche (Bari, Brescia), sostituendo tutti i dispositivi con altri di ultima generazione.
- Nell'ambito del progetto di efficientamento dei consumi sui Data Center sono stati messi a piano nel primo quadrimestre 2019 la sostituzione di 2 blocchi di UPS (Gruppi di continuità) sulle sedi di Collecchio e Castellazzo Bormida, con UPS di ultima generazione a rendimento (cos-phi) pari a 1. Il risparmio energetico stimato su entrambi i siti è di circa 220.000 kWh/anno.
- Sempre in merito ai consumi dei Data Center, è in atto una importante modifica sulle tarature di 6 condizionatori di un Data Center al fine di consentire un risparmio energetico importante (valutabile solo a fine 2019).
- Sul sito di Castellazzo Bormida è stata realizzata la migrazione dal vecchio al nuovo Data Center di circa 100 server e una Tape Library. L'attività ha comportato la dismissione di 60 apparati tra server e apparati storage e network.
- Da marzo 2019 prenderà avvio un intervento di riqualificazione ed efficientamento energetico dell'Edificio C della sede di Collecchio.
- Sui siti di Collecchio e Castellazzo Bormida è in corso di approvazione un progetto di relamping delle luci esterne del parcheggio con lampade ad alta efficienza.

Consumi di energia per fonte

		2018	2017	2016
Gas Naturale	mc	213.924	264.175	302.328
Gasolio per gruppi elettrogeni	l	5.053	3.687	6.329
Gasolio per flotta	l	224.458	192.697	242.200
Benzina	l	1.619	1.339	1.065
Metano per flotta	mc	401	447	551
Energia Elettrica	kWh	22.700.000	23.060.000	22.622.452
<i>di cui Energia Elettrica da impianto fotovoltaico</i>	kWh	37.885	38.505	42.832

Consumi di energia complessivi

		2018	2017	2016
Gas Naturale	Gj	7.516,1	9.281,5	10.622,0
Gasolio per gruppi elettrogeni	Gj	181,6	132,5	227,5
Gasolio per flotta	Gj	8.066,7	6.925,2	8.704,3
Benzina	Gj	58,2	48,1	38,2
Metano	Gj	14,1	15,7	19,4
Energia Elettrica da rete	Gj	81.720,0	83.016,0	81.284,4
Energia Elettrica da impianto fotovoltaico	Gj	136,4	138,6	154,2
Consumi totali	Gj	97.556,7	99.419,0	100.895,8

Consumi di energia elettrica per centro di consumo

Suddivisione per centro in KWh		2018	2017	2016
Data Centers	kWh	17.025.000	17.295.000	15.835.716
Uffici	kWh	5.675.000	5.765.000	6.786.736
Totale consumi di energia elettrica	kWh	22.700.000	23.060.000	22.622.452

Intensità energetica (rispetto al numero di dipendenti)

		2018	2017	2016
Consumi energetici	kWh	97.556,7	99.419,0	100.895,8
Numero Dipendenti	n	801,0	784,0	737,0
Rapporto di intensità energetica	kWh pro capite	121,8	126,8	136,9

EMISSIONI

Il tema del cambiamento climatico è una sfida per Governi e imprese. Oltre all'accordo di Parigi COP21 del 2015 siglato da oltre 190 paesi per ridurre le emissioni climalteranti, il contenimento del Climate Change costituisce uno dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 ONU, e sarà uno dei temi chiave per le imprese di qualsiasi settore nei prossimi anni.

Cedacri produce un impatto climalterante significativo, principalmente di tipo indiretto, consumando quantità rilevanti di energia elettrica per l'alimentazione dei propri sistemi di archiviazione dati.

La somma delle emissioni dirette e delle emissioni indirette di tipo energetico (Scope 1 e Scope 2), nel 2018 risulta pari ad 8255,2 tonnellate equivalenti di CO₂, in calo dell'1,5% sul 2017 e del 2,2 sul 2016. La riduzione, in valore assoluto pari ad oltre 184 tonnellate di anidride carbonica negli ultimi tre anni, è in linea con i dati di variazione dei consumi complessivi di energia.

Si evidenzia, inoltre, che l'87% delle emissioni generate da Cedacri è ascrivibile alla tipologia "Emissioni indirette di tipo energetico - Scope 2", mentre solo il 12,5% delle emissioni è generato in loco, mediante la combustione di gas naturale, gasolio per i gruppi elettrogeni e carburanti per la flotta.

L'intensità emissiva globale dell'azienda, data dal rapporto tra le emissioni globali annuali e il numero di dipendenti, restituisce un valore pro capite pari a 10,3 tonnellate di CO₂ nel 2018. Questo dato, che dimensiona le emissioni al volume delle attività aziendali, evidenzia una riduzione del 10% sul triennio 2016-2018.

L'azienda intende essere un attore propositivo nella ricerca di soluzioni e contributi verso una Low Carbon Economy, con azioni dedicate per ridurre le quote di emissione prodotte.

In primo luogo, Cedacri vuole ridurre il proprio consumo di energia, sia attraverso azioni di aumento dell'efficienza energetica, in linea con quanto già fatto negli ultimi anni, sia aumentando il proprio share di utilizzo di energia rinnovabile.

Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)

		2018	2017	2016
Gas Naturale	t CO ₂	420,2	518,8	593,8
Gasolio per gruppi elettrogeni	t CO ₂	13,4	9,7	16,7
Gasolio per flotta	t CO ₂	593,5	509,5	640,4
Benzina	t CO ₂	4,3	3,5	2,8
Metano	t CO ₂	0,8	0,9	1,1
Totale Scope 1	t CO₂	1.032,1	1.042,5	1.254,8

Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)

		2018	2017	2016
Energia elettrica (fonte non rinnovabile)	t CO ₂	7.223,1	7.337,7	7.184,6
Totale Scope 2	t CO₂	7.223,1	7.337,7	7.184,6

Intensità emissiva (rispetto al numero di dipendenti)

		2018	2017	2016
Emissioni totali (Scope 1 + Scope 2)	t CO ₂	8.255,2	8.380,2	8.439,4
Numero Dipendenti	n	801,0	784,0	737,0
Rapporto di intensità energetica	t CO₂ pro capite	10,3	10,7	11,5

TRASPORTI E MOBILITÀ CASA-LAVORO

Uno degli aspetti maggiormente rilevanti dal punto di vista delle emissioni climalteranti è la gestione della mobilità e della logistica aziendali, considerati come la somma di tutti gli spostamenti effettuati dai dipendenti nelle attività lavorative e di mobilità casa-lavoro, e i trasporti di prodotti da e verso l'azienda.

Il trasporto delle persone e delle merci, oltre a causare un impatto climalterante diretto (circa l'8% dell'energia totale consumata dall'azienda), genera un impatto indiretto sulla qualità della vita del territorio locale e dei dipendenti.

Al fine di ridurre gli spostamenti legati ai viaggi di lavoro, oltre a promuovere la diffusione dell'utilizzo delle videoconferenze e degli incontri da remoto (oltre 1000 videoconferenze effettuate nel 2018), Cedacri ha avviato, in accordo con le rappresentanze sindacali, lo Smart Working.



Si segnalano le seguenti attività di Mobility Management già realizzate da Cedacri:

Acquisto di auto elettriche per la flotta

Nei primi mesi del 2019 due auto elettriche (Nissan Leaf) entreranno a far parte della flotta delle auto aziendali di Cedacri a disposizione dei dipendenti per le trasferte. Su entrambe le sedi di Collecchio e Castellazzo Bormida sono state installate le colonnine per la ricarica.

Selezione di auto a basso impatto per la flotta

Nel corso del 2018, per la Car-list aziendale, nella scelta delle motorizzazioni si è tenuto conto delle emissioni di CO₂, selezionando quelle meno inquinanti.

Riduzione degli impatti del trasporto merci

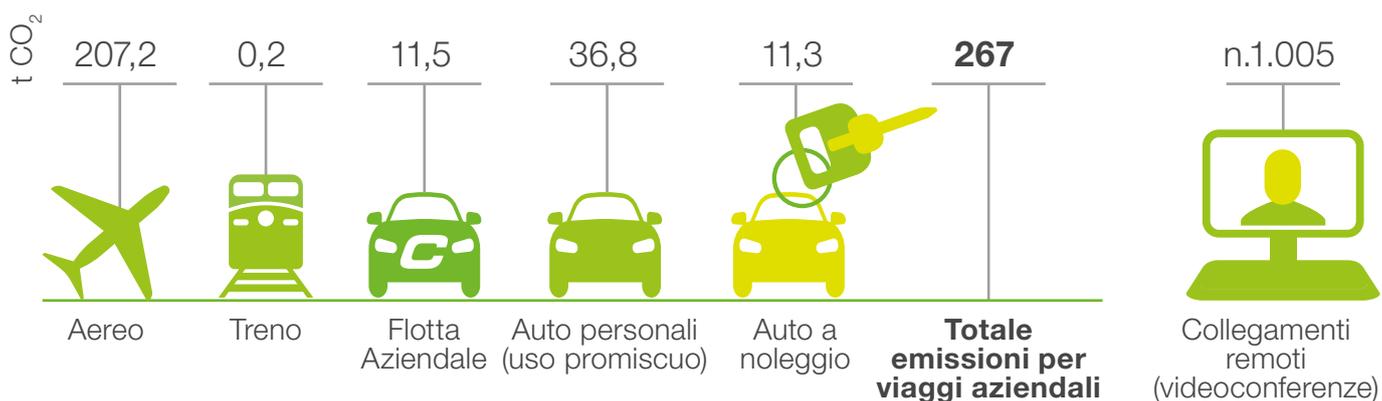
Da anni sono previste navette notturne delle società del Gruppo che effettuano lo spostamento di merci, in particolare HW, dalla sede di Collecchio a di Castellazzo Bormida, che consentono una riduzione del numero di viaggi e di conseguenti emissioni di CO₂.

Test drive ibrido

Dopo il successo dello scorso anno dell'iniziativa "e-car test drive", che ha visto la partecipazione di oltre 80 dipendenti alla guida della Nissan Leaf, a inizio 2019 sulle sedi di Collecchio e Castellazzo Bormida è stato effettuato il "test drive ibrido", che ha consentito di sperimentare la guida di auto ibride.

Nel corso dell'anno è in programma un incontro con esperti del settore per approfondire gli sviluppi del mercato dell'auto ed essere di supporto ai dipendenti nella scelta più consapevole di acquisto o noleggio.

Emissioni legate ai viaggi aziendali - dati 2018



Quantità di carburante utilizzato nei viaggi aziendali

		2018	2017
Diesel	l	224.458	192.697
Metano	kg	313	258
Benzina	l	1.619	1.339

MATERIALI

Sul fronte del consumo di materie prime, Cedacri genera un impatto complessivamente indiretto, approvvigionandosi prevalentemente di beni strumentali e intermedi durevoli, realizzati attraverso processi manifatturieri. In particolare, per lo svolgimento delle proprie attività di business, l'azienda fa uso quasi esclusivamente di apparecchiature elettriche ed elettroniche, tra cui computer, server, gruppi elettrogeni ed altri strumenti analoghi.

Un materiale che viene consumato in quantità rilevanti, nell'ambito delle attività di lavoro, è la carta.

Per ridurre il consumo, da tempo sono state eliminate le stampanti nei singoli uffici, sostituite da stampanti collocate in appositi locali, accessibili solo tramite badge.

La maggior parte (77%) della carta acquistata e utilizzata è certificata FSC (Forestry Stewardship Council - gestione sostenibile e tracciabilità dei prodotti).

Da segnalare, infine, l'impegno nella rigenerazione dei toner per la stampa, che ha previsto la raccolta e la rigenerazione dell'80% dei toner utilizzati.

Consumo di carta

		2018	2017
Totale carta da ufficio impiegata (ton)	t	6,76	8,26
<i>di cui certificata FSC o altre certificazioni (ton)</i>	t	5,19	6,69
<i>% carta certificata FSC sul totale della carta utilizzata</i>	%	77	81
Totale carta riciclata utilizzata (ton)	t	0	0
Totale	t	6,76	8,26

Consumo di toner per stampanti

		2018	2017
Numero toner utilizzati	n	122	144
<i>di cui Toner rigenerati</i>	n	98	0
<i>% toner rigenerati sul totale dei toner utilizzati</i>	%	80	0
Numero toner avviati a recupero	n	122	114
Totale	n	244	258

RIFIUTI

Il processo produttivo di Cedacri si caratterizza per una bassa produzione di rifiuti in termini di quantità (meno di 40 tonnellate annue). Oltre il 92% dei rifiuti generati dalle attività sono classificabili come non pericolosi e consentono quindi un processo di smaltimento non difficoltoso e orientato al riciclo.

Sono meno di 3 le tonnellate di rifiuti pericolosi prodotti nel 2018 dall'azienda. Tra questi, le batterie al piombo, i tubi fluorescenti e alcune tipologie di apparecchiature elettriche ed elettroniche come gli UPS (Gruppi di continuità).

Dal punto di vista della qualificazione, sono indicate di seguito le tipologie di rifiuti generate da Cedacri nel 2018 e le relative percentuali in peso rispetto al totale dei rifiuti prodotti:

- Imballaggi (2,1%)
- Apparecchiature elettriche ed elettroniche (96,9%)
- Batterie al piombo (0,3%)
- Tubi fluorescenti (0,3%)
- Altro (0,4%)

La natura dei rifiuti trattati, prevalentemente costituiti da materiali elettrici ed elettronici, oltre che da imballaggi e materiale cartaceo, impone una corretta gestione dei processi di raccolta destinata alla immissione nei flussi di riuso e riciclo disponibili.

Da un punto di vista gestionale, l'HSE manager aziendale applica l'identificazione di tutti i rifiuti prodotti e la loro conseguente corretta gestione formando, informando e addestrando il personale di filiera per una consapevole organizzazione delle aree temporanee di raccolta.

La metodologia adottata assicura al trasportatore/smaltitore finale di procedere in modo corretto al ritiro, riducendo costi vivi e occulti. E con il riconoscimento in denaro di alcuni rifiuti conferiti, permette di investire nel miglioramento delle aree e in formazione ai fornitori esterni.

Inoltre, il Servizio Prevenzione Protezione del Gruppo ha intrapreso la realizzazione di procedure interne relativa alla gestione dei rifiuti prodotti da fasi di lavoro quali: fornitura prodotti HW e SW, manutenzioni interne ordinarie, manutenzioni interne straordinarie, rifiuti-scarti di produzione, gestione degli ambienti.

Nel corso del 2017- 2018 sono state realizzate una serie di iniziative nel Campus di Collecchio con l'obiettivo di razionalizzare la raccolta, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti in modo da ottimizzare il processo e ridurre l'impatto ambientale. Le principali azioni intraprese sono state:

- riorganizzazione dell'area ecologica con suddivisione dei rifiuti per tipologie CER (Catalogo Europeo dei Rifiuti);
- individuazione di un unico fornitore operante sul territorio di Parma e Provincia per la gestione di tutte le tipologie di rifiuti;
- ottimizzazione del processo di smaltimento dei componenti elettronici obsoleti tramite triturazione e certificazione dell'avvenuto processo;
- accordi con i fornitori addetti alla manutenzione per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti prodotti, contestualmente allo svolgimento delle attività.

Infine, per migliorare il sistema di smaltimento dei rifiuti prodotti negli uffici, il gruppo Cedacri, coordinandosi con i fornitori preposti alla raccolta, ha effettuato una approfondita analisi dei rifiuti prodotti e ha pianificato una serie di iniziative necessarie per migliorare il sistema di raccolta differenziata. Nella sede di Castellazzo Bormida il progetto è stato ultimato nel febbraio 2019.

Quantità di rifiuti prodotti suddivisi per tipologia

		2018	2017
Imballaggi	kg	830	25900
Apparecchiature elettriche ed elettroniche	kg	37520	390
Rifiuti di costruzioni o demolizioni	kg	0	4850
Oli esausti	kg	0	0
Batterie al piombo	kg	115	0
Tubi fluorescenti	kg	119	0
Altro	kg	152	4080
Totale	kg	38736	35220

Modalità di smaltimento dei rifiuti per classe di pericolosità

	2018				
	Pericolosi		Non pericolosi		Totale
	kg	%	kg	%	kg
Riciclo	850	0,022	35619	0,92	36469
Riuso	0	0	0	0	0
Incenerimento	0	0	0	0	0
Discarica	2115	0,055	152	0,004	2267
Totale	2965	0,077	35771	0,923	38736

ACQUA

Il prelievo, l'utilizzo e lo scarico di acqua, pur non rappresentando un tema particolarmente rilevante per Cedacri, sono comunque prese in considerazione in termini di valutazione e gestione delle performance per la loro importanza complessiva a livello globale e locale.

Nello specifico, l'azienda non utilizza risorse idriche all'interno delle principali attività di business, ma ne fa un uso limitato agli scopi sanitari negli uffici ed alimentari nei ristoranti aziendali.

I consumi complessivi 2018 sono pari a 14.288 metri cubi, equivalenti a circa 17,8 metri cubi pro-capite. L'approvvigionamento dell'acqua consumata avviene prevalentemente dalla rete pubblica (59,4%), mentre il prelievo da pozzi rappresenta il 40,6% del totale.

Nei ristoranti aziendali di Collecchio e Castellazzo Bormida, sono stati ridotti gli acquisti di acqua in bottigliette di plastica, privilegiando il dispenser.

Prelievi idrici per fonte

		2018
Acque superficiali	m ³	0
Acque sotterranee	m ³	5788
Acque piovane	m ³	0
Scarichi idrici provenienti da altre organizzazioni	m ³	0
Acque fornite da acquedotti pubblici	m ³	8500
Totale	m³	14288

CATENA DI FORNITURA

La collaborazione con i fornitori sui temi della sostenibilità in termini di performance ESG (Environmentale, Social and Governance) rappresenta uno dei principali ambiti di evoluzione del tema del Sustainability Management a livello mondiale.

Per Cedacri, l'evoluzione in ottica di sostenibilità del rapporto con i propri fornitori è un tema importante per generare trasparenza, ridurre i rischi complessivi sulla supply chain e consolidare le performance in termini di continuità del servizio erogato. Inoltre, lo

sviluppo di azioni di Sustainable Supply Chain management e di Sustainable Procurement (Acquisti sostenibili) sono un fattore chiave per promuovere la riduzione degli impatti ambientali e sociali nella catena di fornitura.

ACQUISTI E FORNITORI

Cedacri acquista essenzialmente servizi legati a fornitura di HW e SW, servizi di consulenza oltre a servizi legati alla gestione degli edifici e delle persone (quali ad esempio manutenzione immobili ed impianti, pulizie, guardiania, fornitura di energia elettrica, ristoranti aziendali, noleggio auto, buoni pasto per il personale).

A livello aziendale non esiste un metodo di classificazione dei fornitori per importanza, ma vengono valutati singolarmente in funzione della facilità di sostituzione e del fatturato complessivo generato su Cedacri.



Le forniture sono effettuate in primis da fornitori con sede principale in Italia. Per gli acquisti di HW ed SW si utilizzano i fornitori esteri standard di mercato (HP, Oracle, Microsoft, IBM), che solitamente dispongono di una rete commerciale in Italia. Solo molto raramente vengono utilizzati fornitori esteri privi di rete commerciale nel nostro Paese.

Vista la tipologia di acquisti, ad oggi non si è deciso di procedere con la definizione di un piano degli approvvigionamenti.

Non ci sono stati nel corso del 2018 cambiamenti significativi nella struttura della catena di fornitura, nelle relazioni con i fornitori, incluso l'inizio o la cessazione del rapporto con alcuni fornitori ritenuti fondamentali.

PROCEDURE DI GARA E QUALIFICA DEI FORNITORI

Il Gruppo Cedacri ha adottato una procedura standard che, in funzione della tipologia di acquisto, definisce il processo di selezione e assegnazione della fornitura.

Il processo di qualificazione, gestione degli approvvigionamenti e valutazione della performance è gestito attraverso piattaforme dedicate. I fornitori vengono valutati sia da parte dell'ufficio acquisti sia dal personale interno che ha usufruito dei servizi.

Il Gruppo Cedacri, in linea con il proprio Codice Etico, si attende che anche i fornitori, nello svolgimento delle proprie mansioni, non adottino comportamenti illeciti costituenti reati-presupposto previsti ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (ad esempio, reati contro la Pubblica Amministrazione, reati societari, reati finanziari, reati informatici, reati transazionali ecc.). A tale riguardo, il Gruppo ha approvato un proprio modello di organizzazione, gestione e controllo ex art. 231/2001, la cui osservanza da parte dei Destinatari, tra cui i fornitori, è essenziale e si pone alla base del rapporto – societario, di impiego o contrattuale – instaurato dal Gruppo Cedacri con ciascuno di essi.

NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta il Bilancio di Sostenibilità della società Cedacri S.p.A., società capogruppo del Gruppo Cedacri.

Il Bilancio di Sostenibilità relaziona, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotto, in merito ai temi ritenuti rilevanti, con riferimento all'esercizio 2018 (dal 1 gennaio al 31 dicembre).

La presente dichiarazione è stata redatta in conformità ai nuovi standard di rendicontazione "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" emanati nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "in accordance-core".

Cedacri ha predisposto un'Analisi di Materialità, come previsto dagli GRI Sustainability Reporting Standards, al fine di rendicontare gli argomenti di sostenibilità ritenuti rilevanti dai propri Stakeholder e dalla società stessa.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni contenute nel Bilancio si riferisce alla società Cedacri S.p.A., ove non diversamente specificato nel corso della trattazione.

Nei casi in cui è stato ritenuto opportuno ai fini della comprensione di ciascuno dei temi materiali affrontati, si è provveduto a riportare dati o informazioni relative all'intero Gruppo.

Le informazioni relative al periodo di riferimento sono poste a raffronto con quelle degli esercizi 2017 e 2016, ove disponibili.

Il Bilancio di Sostenibilità di Cedacri S.p.A. è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 20 maggio 2019.

Per informazioni relativamente al presente Bilancio, è possibile contattare: **sustainabilityteam@cedacri.it**

ALLEGATI TABELLE

Perimetro degli aspetti materiali

Temi materiali	Perimetro
Strategia	Gruppo Cedacri
Etica e Integrità	Gruppo Cedacri
Governance	Gruppo Cedacri
Stakeholder Engagement	Cedacri S.p.A.
Performance Economiche	Cedacri S.p.A.
Business Innovation	Gruppo Cedacri
Business Practices	Gruppo Cedacri
Materiali	Cedacri S.p.A.
Energia	Cedacri S.p.A.
Cambiamento Climatico	Cedacri S.p.A.
Rifiuti	Cedacri S.p.A.
Acqua	Cedacri S.p.A.
Catena di Fornitura	Cedacri S.p.A.
Occupazione	Cedacri S.p.A.
Benessere dei Collaboratori	Cedacri S.p.A.
Salute e sicurezza	Cedacri S.p.A.
Diversità e Pari Opportunità	Cedacri S.p.A.
Formazione	Cedacri S.p.A.
Comunità Locali	Cedacri S.p.A.
Clienti	Gruppo Cedacri
Fornitori	Gruppo Cedacri
Relazioni industriali	Gruppo Cedacri

GRI CONTENT INDEX

Bilancio di Sostenibilità 2018 CEDACRI

GRI Standard	Indicatori specifici consigliati da GRI	pagina	
ASPETTI ORGANIZZATIVI E DI GOVERNANCE			
Profilo Organizzativo	102	Nome dell'organizzazione (102-1)	100
		Attività, marchi, prodotti e servizi (102-2)	9-13
		Luogo delle sedi principali (102-3)	9-10
		Paesi di operatività (102-4)	9-10
		Assetto proprietario e forma legale (102-5)	17
		Mercati serviti (102-6)	14, 49-50
		Dimensione dell'organizzazione (102-7)	14
		Informazioni su dipendenti e lavoratori (102-8)	58-60
		Catena di fornitura (102-9)	98-99
		Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura (102-10)	99
		Modalità di applicazione del principio di precauzione (102-11)	89
		Iniziative verso l'esterno (102-12)	84
		Partecipazione ad associazioni (102-13)	87
		Strategia	102
Principali impatti, rischi ed opportunità (102-15)	26		
Etica e integrità	102	Valori, principi, standard e norme di comportamento (102-16)	11
Governance	102	Struttura di governo (102-18)	18-21
		Responsabilità rispetto ai temi economici, ambientali e sociali (102-20)	22
		Consultazione degli stakeholder rispetto a temi economici, ambientali e sociali (102-21)	35-38
		Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati (102-22)	20
		Presidente del più alto organo di governo (102-23)	5, 18
		Processi di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei comitati (102-24)	19, 20
		Conflitti di interesse (102-25)	25
		Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di scopi, valori e strategie (102-26)	18-20, 28
		Valutazione delle performance del più alto organo di governo (102-28)	18-21
		Efficacia del processo di gestione dei rischi societari (102-30)	23-24
Politiche retributive (102-35)	19-20		
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
Coinvolgimento degli stakeholder	102	Elenco dei gruppi di stakeholder (102-40)	37
		Accordi di contrattazione collettiva (102-41)	78
		Processo di identificazione e selezione degli stakeholder (102-42)	35-38
		Approccio al coinvolgimento degli stakeholder (102-43)	35-38
		Argomenti chiave e criticità emerse (102-44)	37-38

MODALITÀ DI REPORTING

Processo di reporting	102	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato (102-45)	100
		Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto (102-46)	100-101
		Elenco degli aspetti materiali (102-47)	40-41
		Modifiche rispetto al precedente bilancio (102-48)	100
		Cambiamenti significativi nell'attività di reporting (102-49)	100
		Periodo di rendicontazione (102-50)	100
		Data di pubblicazione del report più recente (102-51)	100
		Periodicità di rendicontazione (102-52)	100
		Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti (102-53)	100
		Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione (102-54)	100
Tabella contenuti GRI (102-55)	102-104		
Approccio gestionale	103	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale (103-1)	101
		Approccio manageriale di gestione e suoi componenti (103-2)	22
		Valutazione dell'approccio di gestione (103-3)	40-41

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Performance economiche	201	Valore economico diretto generato e distribuito (201-1)	44-45
Impatti Economici indiretti	203	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità (203-1)	45
		Impatti economici indiretti rilevanti (203 - 2)	46-48
Anti-corruzione	205	Operazioni valutate per rischio di corruzione (205-1)	25
		Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione (205-2)	25
		Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate (205-3)	25
Comportamento anti-competitivo	206	Azioni legali per comportamenti anti-concorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche (206-1)	25

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Materiali	301	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume (301-1)	96
Energia	302	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione (302-1)	90-92
		Rapporto di intensità energetica (302-3)	92
Acqua	303	Prelievi idrici per fonte (303-1)	98
Emissioni	305	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1) (305-1)	93
		Emissioni di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2) (305-2)	93
		Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (scopo 3) (305-3)	95
Scarichi e rifiuti	306	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento (306-2)	96-97
Conformità normativa ambientale	307	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale (307-1)	90
Valutazione ambientale dei fornitori	308	Nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali (308-1)	99

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

		Tasso di assunzione e turnover del personale (401-1)	61-62
Occupazione	401	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time (401-2)	63-64
		Congedi parentali (401-3)	66
Relazioni industriali	402	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi, compreso se questo periodo di preavviso è specificato nei contratti collettivi di lavoro (402-1)	78
Salute e sicurezza sul lavoro	403	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro (403-2)	73-74
Formazione ed educazione	404	Ore di formazione medie annue per dipendente (404-1)	69
		Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nella gestione del fine carriera (404-2)	68-72
		Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera (404-3)	72
Diversità e pari opportunità	405	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo (405-1)	20, 59-60
		Rapporto tra la remunerazione delle donne e degli uomini (405-2)	66
Non-discriminazione	406	Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate (406-1)	65
Comunità locali	413	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo (413-1)	81-87
Valutazione sociale dei fornitori	414	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali (414-1)	99
Politiche pubbliche	415	Valore totale dei contributi politici (415-1)	Nessun contributo erogato
Conformità normativa socio-economica	419	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico (419-1)	25

Bilancio di Sostenibilità 2018

Redazione

Il Bilancio di Sostenibilità Cedacri è stato realizzato da un Team di lavoro trasversale, rappresentativo delle principali funzioni aziendali interessate. Il processo di rendicontazione è stato coordinato dal Responsabile Comunicazione e Relazioni Esterne e ha coinvolto le seguenti unità organizzative: Merger & Acquisition e Strategy, Risorse Umane, Comunicazione Interna, Amministrazione, Finanza e Controllo, Affari Societari, Gestione Clienti e Sviluppo Commerciale, Auditing, Risk Management e Certificazioni, Proprietà Immobiliare e Servizi Generali.

Alla redazione del Bilancio di Sostenibilità hanno contribuito: Rita Zelaschi, Stefania Rossi, Costantino Merosini, Francesco Mucci, Martina Rinaldi, Giuseppe Limpido, Stefano Ettore, Enrico Giacomini, Stefano Arduini, Porziana Battafarano, Maurizio Ariu, Chiara Regnani, Andrea Alfieri, Gianluca Zicari.

Supporto tecnico-metodologico e Stakeholder Engagement

Focus Lab - B Corp

Visual concept and design

Area Italia

*Il Bilancio di Sostenibilità migliora anche grazie al contributo dei lettori che possono chiedere chiarimenti o inviare suggerimenti a **sustainabilityteam@cedacri.it***

Cedacri ha scelto di utilizzare per questa pubblicazione carta riciclata Igloo

Finito di stampare nel mese di maggio 2019



Cedacri S.p.A.

Strada del Conventino 1, Collecchio (PR)

sustainabilityteam@cedacri.it

www.cedacri.it

