



Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2023

(Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254)

Gpi

Lettera ai dipendenti e agli stakeholder

*Il 2023 raccontato in questo Report è stato, ancora una volta, un anno di impegno per migliorare il nostro profilo di sostenibilità, consapevoli che quello che stiamo facendo è un percorso che non prevede una fine. Lo sappiamo: la sostenibilità non è uno “stato” definitivo, è un cammino continuo, che si compie passo dopo passo, migliorando sempre un po’ di più. Sappiamo anche che la sostenibilità non è più un’opzione secondaria per le aziende, ma un imperativo. Le tendenze emergenti riflettono un mondo imprenditoriale in evoluzione, in cui **responsabilità e innovazione vanno di pari passo**.*

L’inquietudine generata da un contesto geopolitico delicato, l’instabilità economica e i cambiamenti climatici inducono molti a chiudersi nelle proprie convinzioni e nei propri bisogni personali, financo ad abbandonare sogni e progetti futuri.

*Noi no, noi non abdichiamo a questa tentazione, perché senza progettualità per il futuro non c’è cambiamento. E **per cambiare le cose serve visione e, soprattutto, fiducia**.*

Noi siamo convinti che Gpi possa svolgere un ruolo molto significativo a favore del cambiamento. L’innovazione tecnologica, fortemente orientata al miglioramento della qualità della vita delle persone, contribuisce a ridisegnare il sistema sanitario mettendo al centro le persone anziché la malattia e consente di introdurre nuovi modelli di servizio che affrontano il tema della salute con paradigmi nuovi, come quello della medicina personalizzata o della One-Health. Questo è il modo in cui interpretiamo il cambiamento sostenibile in Sanità: contribuiamo a rendere i sistemi sanitari sostenibili, affinché i servizi per la salute siano di qualità e accessibili al maggior numero di persone possibile, ovunque nel mondo. E, guardando all’Italia, continueremo a lavorare affinché il nostro sistema nazionale continui a essere pubblico e universalistico, a tutela del diritto alla salute sancito in Costituzione.

Lavoriamo e investiamo convintamente su questa prospettiva, con determinazione e fiducia, in noi stessi, in ciò che facciamo e nelle persone che quotidianamente si impegnano per cambiare le cose.

Non rinunciamo alla nostra visione: diamo fiducia al presente, progettiamo un orizzonte possibile e mettiamo a disposizione idee ed energie per realizzare un futuro migliore.

Fausto Manzana

Amministratore Delegato



GPI S.P.A.

**Soggetta alla direzione e coordinamento
da parte di FM S.P.A.**

Sede in TRENTO, VIA RAGAZZI DEL '99 nr. 13

E. sustainability@gpi.it

Capitale sociale 13.890.324,40 i.v.

Codice Fiscale 01944260221

Iscritta al Registro delle Imprese di TRENTO

Nr.Reg.Imp. 01944260221

Nr. R.E.A. 189428

SOMMARIO

1. GPI, PARTNER TECNOLOGICO DEL SISTEMA SANITARIO.....	8
1.1 Profilo aziendale.....	8
1.2 Un business che genera impatto.....	12
2. I NOSTRI TEMI MATERIALI	15
2.1 La lettura dei temi materiali secondo la prospettiva dell’impatto.....	15
2.2 I temi materiali	15
2.3 La gestione dei temi materiali e degli impatti di sostenibilità	17
2.4 Piano di sostenibilità	17
3. CONDUZIONE DEL BUSINESS	19
3.1 Andamento del business e valore economico generato e distribuito.....	19
3.2 Modello di governance e compliance	20
3.3 Sistema di controllo e gestione dei rischi.....	26
3.4 Prevenzione della corruzione.....	30
3.5 Trasparenza fiscale.....	31
3.6 Tutela dei diritti umani e della privacy.....	32
4. UN'IMPRESA AL SERVIZIO DEI CITTADINI E DELLE COMUNITÀ.....	34
4.1 L’impatto dell’innovazione tecnologica	34
4.2 Qualità e continuità dei servizi in un contesto in evoluzione.....	37
4.3 Vicini alle nostre comunità.....	38
5. LA CENTRALITÀ DELLE NOSTRE PERSONE.....	40
6. GPI E L’AMBIENTE	63
7. APPENDICE.....	67
7.1 Nota metodologica.....	67
7.2 Dati e indicatori di performance	72
7.3 Tabella di corrispondenza GRI standard.....	84
7.4 Relazione della società di revisione.....	89

VALORI



ETICA

La nostra reputazione è la base su cui poggia il nostro sviluppo. Nel contesto in cui operiamo l'Etica è un valore irrinunciabile.



RESPONSABILITÀ

Siamo consapevoli dell'impatto che il nostro lavoro ha sul benessere delle persone.



CURA DELLA PERSONA

Le persone - collaboratori, clienti, pazienti - sono al centro della nostra azione. Ci impegniamo a costruire per loro un futuro migliore.



PASSIONE

La passione che mettiamo in tutto ciò che facciamo ci dà l'energia per crescere e dare il meglio, ogni giorno.

VISION

Protagonisti nel percorso di trasformazione tecnologica e sostenibile dei processi di prevenzione, assistenza e cura per la salute e il benessere delle persone.

MISSION

Offrire conoscenze e capacità per il miglioramento dei processi di prevenzione, assistenza e cura attraverso software, servizi e tecnologie a favore degli operatori sanitari e dei pazienti

IMPATTO



1. Gpi, Partner tecnologico del sistema sanitario

Siamo il partner di riferimento per la Sanità e proponiamo una visione innovativa di modelli di assistenza, presa in carico, cura e prevenzione.

Lavoriamo a fianco dei professionisti del settore trasformando le nostre competenze in soluzioni tecnologiche e servizi per dare adeguate risposte alle nuove esigenze di salute e benessere delle persone. Il nostro lavoro supporta concretamente la sostenibilità dei sistemi sanitari.

1.1 Profilo aziendale

Gpi è oggi il partner di riferimento in Italia per le tecnologie e i servizi dedicati alla Sanità, al Sociale e alla Pubblica Amministrazione.

La sua missione è quella di contribuire alla trasformazione del sistema sanitario, per renderlo più efficace e meno costoso, e dare risposte adeguate alle nuove esigenze di salute e benessere delle persone, migliorando e innovando i processi e i modelli di assistenza, presa in carico, cura e prevenzione.

L'offerta del Gruppo copre una ampia gamma di servizi, soluzioni, software e tecnologie, sviluppata attraverso l'integrazione delle capacità di consulenza e progettazione con competenze specialistiche nel campo dell'Information Technology, ed è articolata in cinque aree di business: Software, Care, Automation, ICT e Pay.

Il ruolo di Gpi è centrale nel mondo della Sanità e le sue attività hanno impatti e ricadute sociali importanti: sono infatti circa 30 milioni i cittadini italiani che potenzialmente utilizzano i sistemi e i servizi Gpi per accedere alle prestazioni sociosanitarie.

Gpi ha continuato a crescere e svilupparsi fin dalla sua nascita, avvenuta 35 anni fa. Lo sviluppo del Gruppo in termini di dimensioni, know how e capacità di business è avvenuto sia per linee interne, sia tramite le numerose acquisizioni compiute in Italia e all'estero. Di particolare rilievo l'acquisizione del Gruppo Evolucare, perfezionata nel 3° trimestre del 2023. Il Gruppo, storico e primario software provider francese, è specializzato nel settore healthcare e offre un portafoglio integrato di soluzioni software a servizio del patient journey fornendo soluzioni proprietarie ad aziende ospedaliere, cliniche pubbliche e private, centri di diagnostica e riabilitazione e a strutture medico-sociali.

In **Italia** il Gruppo Gpi ha il proprio quartier generale nella sede storica di Trento e conta **oltre cinquanta sedi operative** distribuite su tutto il territorio nazionale. È inoltre presente all'estero con società operative in Austria, Francia, Germania, Belgio, Malta, Polonia, Russia, Spagna, Tunisia, Stati Uniti, Canada, Messico, Repubblica Dominicana, Colombia, Brasile, Cile e Cina, arrivando ad offrire oggi soluzioni tecnologiche e servizi hi-tech in oltre 70 Paesi, e impiegare complessivamente 7.638¹ persone.

Gpi è stata ammessa a quotazione sul segmento AIM di Borsa Italiana nel 2016; nel 2018 è passata sul listino principale (già MTA) **Euronext Milan**. Nel giugno 2023 è entrata a far parte di **Euronext Tech Leaders**, iniziativa dedicata alle aziende ad alta crescita, protagoniste nel settore tecnologico

¹ Il numero include tutte le Società del Gruppo Evolucare e corrisponde a quello medio/anno riportato nel Consolidato (7.879).

Presenza geografica



Highlights 2023

- **Gennaio** – Gpi vince la gara per **la realizzazione della Cartella Clinica Elettronica di tutta la Lombardia**. La durata complessiva della fornitura è di 4 anni e coinvolge tutti i 19 Enti Sanitari della Regione. Sul piano economico la quota di Gpi vale circa 12,4 milioni di euro. Lo sviluppo di un'unica piattaforma tecnologica estesa e integrata permetterà di favorire l'adozione delle best practice in questo settore, supportare la standardizzazione e i livelli di sicurezza dei processi ospedalieri lombardi.
- **Maggio** – Gpi si aggiudica la gara per l'affidamento dei **servizi di Front Office del Contact Center Regionale della Lombardia**. Il contratto del valore di € 280 milioni (70% la quota per Gpi), ha durata complessiva di 6 anni. Con questa nuova aggiudicazione si riconosce la qualità delle soluzioni proposte. Il Gruppo conferma la sua leadership nella gestione di servizi di Business Processing Outsourcing (BPO) per l'accesso alle cure in modalità multicanale grazie all'integrazione di servizi di prenotazione e informazione erogati con tecnologie innovative.
- **Maggio** – Il Sole 24 Ore inserisce **Gpi nella lista dei Leader della sostenibilità 2023**. Il ranking è riservato alle imprese che sono meglio impegnate nella transizione ecologica, etica, sociale e di governance.
- **Giugno** – Gpi entra a far parte di **Euronext Tech Leaders**, iniziativa dedicata a oltre 120 aziende europee ad alta crescita e leader del settore tecnologico, quotate nei listini europei di Amsterdam, Bruxelles, Dublino, Lisbona, Milano, Oslo e Parigi. In qualità di Euronext Tech Leader, Gpi beneficerà della suite di servizi sviluppati da Euronext e dai suoi partner per supportare il percorso delle Società quotate.
- **Giugno** – Siglato un importante **protocollo d'intesa sulla prevenzione e il contrasto dei crimini informatici** fra la Polizia Postale e il Gruppo Gpi. L'iniziativa si inserisce nel più ampio e consolidato modello di sicurezza "partecipata" che mira a rafforzare ulteriormente la rete di prevenzione a difesa degli attacchi informatici ad infrastrutture sensibili.
- **Agosto** – Gpi perfeziona **l'acquisizione del Gruppo Evolucare**, storico e primario software provider francese, con base nelle vicinanze di Parigi. L'operazione si inserisce nel progetto di crescita del Gruppo nel settore del software per la trasformazione digitale della Sanità, **finalizzato a consolidare Gpi quale player di riferimento nel settore digital health a livello europeo**. Il Gruppo Evolucare offre un portafoglio integrato di soluzioni software specializzate per il settore healthcare a servizio del patient journey. Attivo in circa 20 paesi, fornisce soluzioni proprietarie a oltre 2.700 clienti, aziende ospedaliere, cliniche pubbliche e private, centri di diagnostica e riabilitazione e a strutture medico-sociali.
- **Settembre** – Si costituisce **Trentino Data Center Srl**, società espressione di partenariato pubblico-privato (Gpi ne è parte). Obiettivo della Società è realizzare un **data center green** posizionato nel cuore della montagna (Valle di Non, Trentino) che consentirà di gestire sistemi digitali necessari per beneficiare delle tecnologie più

all'avanguardia. Al centro la volontà di gestire in modo innovativo e sostenibile intelligenza artificiale, High Performance Computing, Edge computing, Cybersecurity e crittografia quantistica.

- **Dicembre** – Gpi consegue la **certificazione UNI/PdR 125:2022**, un riconoscimento che testimonia l'implementazione di un efficace sistema per realizzare la parità di genere. Un passo decisivo che l'azienda compie per favorire l'adozione di un modello culturale che trasformi i bisogni individuali dei collaboratori in un'opportunità di crescita e sviluppo, per le persone e per l'Impresa.
- **Dicembre** – A valle dei risultati economici, finanziari e patrimoniali ottenuti e delle operazioni condotte, **Cerved Rating Agency** conferma per Gpi il rating A3 1.

Prodotti, sistemi e soluzioni

Sistemi Informativi modulari e integrati per la gestione di:



- processi clinici e amministrativo-contabili all'interno delle strutture ospedaliere, incluso il dipartimento trasfusionale, diagnostico e di gestione del Critical Care;
- processi socio-assistenziali delle strutture sanitarie sul territorio, compreso il dipartimento di prevenzione;
- processi caratteristici delle Pubbliche Amministrazioni, per una buona gestione degli Enti e per semplificare la relazione tra cittadini e imprese.

Servizi e tecnologie per l'accoglienza, la presa in carico, la cura e l'empowerment dei pazienti:



- Business Process Outsourcing (BPO) per la gestione multicanale di accesso alle cure come i servizi CUP (Contact Center, Servizi di Sportello, Soluzioni Digitali);
- servizi di telemedicina, telemonitoraggio e teleassistenza domiciliare
- servizi sanitari e di cura integrata, erogati attraverso propri ambulatori Policura;
- progettazione e produzione di protesi su misura con stampanti 3D.

Efficienza delle componenti hardware e software per garantire la continuità operativa:



- analisi, consulenza e sistemi per la sicurezza e la difesa informatica;
- servizi di assistenza sistemistica, amministrazione di datacenter, gestione del networking e amministrazione di database;
- servizi di desktop management, assistenza, manutenzione e supporto alle postazioni degli utenti.

Automazione dell'intero processo logistico del farmaco per Farmacie e Ospedali:



- gestione informatizzata delle terapie, dall'acquisto del farmaco alla somministrazione al paziente, con riduzione del rischio clinico e dei costi;
- automazione per le farmacie mediante magazzini robotizzati per la logistica del farmaco.

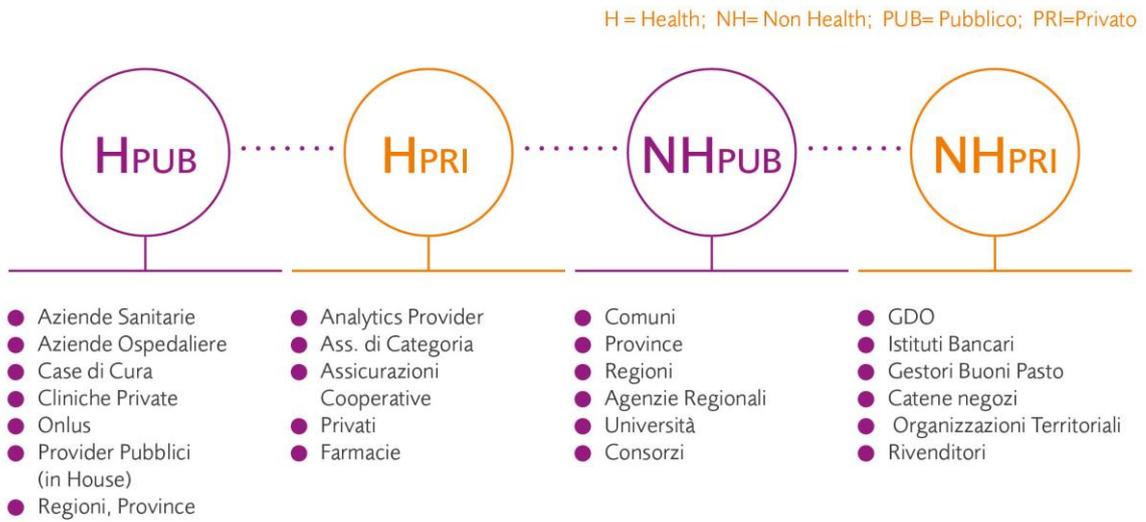
Tecnologie e-payment innovative e servizi integrati per Retail, Sanità e Pubblica Amministrazione:



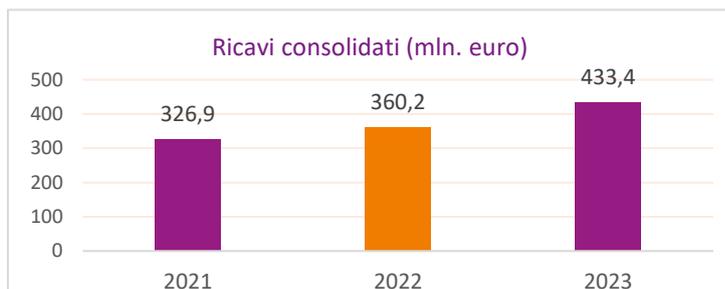
- prodotti e servizi per la gestione dei pagamenti elettronici (in cassa, online e da mobile);
- sistemi certificati di dematerializzazione documentale e conservazione sostitutiva.

Mercati e clienti

Sono circa **9.000** i Clienti nel mondo che operano mediante le soluzioni del Gruppo Gpi.



Numeri chiave ²



² I dati esposti (Ricavi, Organico, Clienti) includono tutte le Società del Gruppo Evoluare

1.2 Un business che genera impatto

Sostenibilità e impatto sociale sono i principi ispiratori e una parte integrante delle valutazioni strategiche e di investimento del Gruppo, oltre che riferimenti costanti della transizione verso una nuova identità aziendale. Riuscire a esplicitare i temi di impatto sociale e sostenibilità, in realtà intrinseci nella natura e nella missione del business ma non semplici nella loro lettura, rappresenta per la nostra organizzazione un grande sfida, in primo luogo culturale.

Una sanità più sostenibile guidata dalla transizione digitale

Il processo di trasformazione del sistema sanitario italiano è a un punto di svolta. A oltre due anni dall'approvazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), sono ormai numerosi gli interventi tecnologici e normativi che stanno indirizzando quel cambiamento che è necessario per costruire la Sanità del futuro. Una trasformazione in cui l'innovazione digitale sta giocando (e giocherà sempre più) un ruolo cruciale.

Il PNRR, con la sua spinta riformatrice e le risorse che mette a disposizione, sta supportando il percorso di trasformazione in chiave digitale del sistema sanitario, cambiamento essenziale per andare verso un modello di assistenza e cura innovativo, personalizzato e sostenibile, che sia all'altezza delle esigenze e delle aspirazioni dei cittadini e in grado di sostenere la medicina delle 4P (Personalizzata, Predittiva, Preventiva e Partecipata), e più inclusivo.

Ma l'evoluzione che il Sistema Sanitario Nazionale potrà avere, grazie all'innovazione digitale, deve andare ben oltre il pur importante stimolo del PNRR, e deve essere fin da subito interpretata in un'ottica che travalica i confini nazionali, ponendosi in una prospettiva sempre più europea.

L'Unione Europea, infatti, si sta ponendo come attore focale per la governance e la definizione di regole condivise sugli aspetti più critici dell'innovazione digitale in Sanità, come l'utilizzo dei dati e dell'Intelligenza Artificiale, al fine di accelerare il processo di trasformazione e dare risposte chiare ai possibili dilemmi etici e/o legali.

Tra gli obiettivi da raggiungere entro il 2030, il "Programma strategico per il decennio digitale" stabilisce, in particolare, che tutti i cittadini europei possano accedere ai propri dati sanitari in formato digitale. Le azioni per creare uno spazio unico per l'accesso ai dati sanitari a livello europeo (*European Health Data Space*) vanno proprio in questa direzione, fornendo uno strumento potenzialmente rivoluzionario per la governance della Sanità.

Il modello di sviluppo che proponiamo

Gpi è da sempre sostenitore della necessità di fare leva sulle tecnologie informatiche, ma è altrettanto consapevole che queste non siano sufficienti per rimettere al centro il paziente e le sue necessità. Pensiamo sia altrettanto importante conoscere le dinamiche e il funzionamento del sistema sanitario e disporre di adeguate competenze e pluriennale esperienza sul campo per centrare l'obiettivo. Riteniamo che questi siano ingredienti fondamentali per diffondere le nuove tecnologie, valorizzandone i benefici, e indirettamente favorire la condivisione della nostra visione.

Il vero potenziale d'impatto del modello di sviluppo perseguito da Gpi non è dunque solo quello di realizzare innovazione tecnologica, ma anche, intrinsecamente, di creare cultura di innovazione, rendendo il sistema più aperto all'evoluzione dei sistemi e dei processi.

In questo senso la nostra proposta di valore è coerente e allineata con il modello disegnato nel PNRR e si fonda su quattro principi chiave:

- territorialità: creazione di un modello fondato su luoghi di cura diffusi sul territorio, che garantisca un monitoraggio costante dei pazienti/cittadini;
- digitalizzazione: adozione di nuove tecnologie da intendere come un fattore abilitante per concretizzare e implementare servizi e soluzioni per la sanità;
- personalizzazione: evoluzione dei modelli di cura verso modelli di tipo predittivo, proattivo, preciso (ossia individualizzato) che metta al centro il paziente e le sue necessità;
- valorizzazione: gestione integrata del patrimonio informativo delle strutture sanitarie a livello centralizzato e di tutti gli stakeholder, nonché introduzione di strumenti di Intelligenza Artificiale.

In una logica di continua innovazione e traguardando le sfide che la sanità dovrà affrontare nel medio e lungo periodo, il Gruppo Gpi intende intensificare gli sforzi in Ricerca e Sviluppo con l'obiettivo di fornire strumenti a supporto della transizione digitale dei sistemi sanitari. Punto focale di tale impegno è la valorizzazione dei dati mediante l'impiego di modelli di Intelligenza Artificiale, che consentiranno di ottimizzare la gestione del paziente e la realizzazione di interventi più mirati ed efficaci.

Un aspetto distintivo dell'azione del Gruppo in questo contesto è il supporto all'adozione dell'approccio *One Health*, metodo che interconnette la salute umana a fattori genetici, ambientali, di stile di vita e alla salute animale. Tale approccio consente un esame integrato delle diverse variabili che incidono sul cosiddetto *esposoma* umano, ossia la somma delle esposizioni all'ambiente a cui ogni individuo è esposto. L'IA consente di decifrare una mole significativa di dati e di risolvere alti livelli di complessità.

Il team di Ricerca e Sviluppo del Gruppo sta operando in questi ambiti attraverso progetti sostenuti dall'Unione Europea nell'ambito degli IPCEI, volti appunto a stimolare *Importanti Progetti di Interesse Comune Europeo*.

L'orientamento al *One Health* ci consentirà di modulare gli stili di vita individuando variazioni tramite i dati acquisiti da dispositivi avanzati. Tali variazioni, considerate indicatori, potranno prefigurare cambiamenti nello stato di salute, promuovendo abitudini benefiche e la prevenzione delle malattie, nel pieno rispetto delle norme sulla privacy.

Dalla visione all'azione: il Piano Strategico Industriale 2022 -2024

In questo scenario Gpi mantiene il focus strategico orientato a consolidare e ampliare il portafoglio delle soluzioni e dei servizi offerti, orchestrati in un modello di *Healthcare Business Capabilities*, capitalizzando trent'anni di esperienza e la leadership acquisita sul mercato nel comparto delle organizzazioni sanitarie, pubbliche e private.

Gli indirizzi dell'azione di Gpi sono declinati nel Piano Strategico Industriale (PSI) in corso di completamento, con un orizzonte temporale al 2024. I principali obiettivi sono quattro:

- consolidare e incrementare la presenza di Gpi sul mercato nazionale tramite lo sviluppo di un'offerta che favorisca l'innovazione dei modelli di cura attraverso la trasformazione digitale e ponga attenzione alla centralità delle Persone;
- acquisire la leadership nel settore del Virtual Care (telemedicina), valorizzando l'approccio che pone la Persona al centro attraverso la proposizione di soluzioni che consentono la gestione sicura dei dati sanitari dando particolare attenzione alla *cybersecurity*, in coerenza con le priorità strategiche del PNRR;
- rafforzare il posizionamento di Gpi a livello internazionale, in particolare nel continente europeo e americano, con focus primario in ambito trasfusionale e di automazione della filiera del farmaco;
- continuare a investire nell'innovazione, con particolare focus sull'IA, per anticipare nuove soluzioni di prodotto in un mercato in continua evoluzione, per essere distintivi rispetto ai concorrenti, sfruttando l'intelligenza artificiale in modo da rendere le soluzioni predittive e di supporto alle decisioni.

Gli indirizzi del Piano confermano sia la linea della **crescita organica** e cura delle dinamiche interne, con l'obiettivo di razionalizzare ed efficientare i processi e sviluppare migliori sinergie tra le diverse aree operative, sia quella per linee esterne. Quest'ultima, in particolare, è orientata ad aprire nuovi mercati all'estero, e acquisire tecnologie all'avanguardia per presentarsi sempre più completi e integrati al fine di rispondere alle esigenze sempre più complesse dei clienti in tutto il mondo.

Alla componente organica, sostenuta con il coordinamento delle azioni commerciali in Italia e nel resto del mondo, Gpi affianca la **crescita per linee esterne**.

La strategia di acquisizioni si focalizza su imprese che producono soluzioni software ed è orientata principalmente all'estero. Una tendenza che continua a essere un elemento portante della strategia di Gpi. Nel 2022 la Società ha perfezionato l'acquisizione del 65% di TESI Group, società con sede in Italia e che sviluppa circa i due terzi delle proprie vendite all'estero, principalmente in America latina; nel 2023, ha acquisito il 97% del Gruppo Evolucare, storico e primario software provider francese, basato a Le Pecq nelle vicinanze di Parigi. Il Gruppo francese, con un portafoglio integrato di soluzioni software specializzate per il settore healthcare a servizio del patient journey, è attivo in circa 20 paesi, fornisce soluzioni proprietarie a oltre 2.700 clienti, aziende ospedaliere, cliniche pubbliche e private, centri di diagnostica e riabilitazione e a strutture medico-sociali principalmente in Francia e in Germania. Ingredienti complementari al posizionamento sui mercati esteri delle società target sono la qualità e il tasso innovativo dei loro prodotti e il loro potenziale di integrazione con quelli di Gpi. L'acquisizione del Gruppo TESI e del Gruppo Evolucare amplia l'offerta di Gpi nel settore dei sistemi informativi diagnostici, di *imaging* clinico, di *critical care* e medico sociale.

Strumenti di dialogo e interazione con gli Stakeholder

Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazioni ufficiali via e-mail e nei luoghi di lavoro (p.es. segnaletica). - <i>House Organ</i> mensile Filodiretto - Gpi connects: iniziativa nata a fine 2019, divenuta appuntamento fisso ogni inizio mese. Numero unico, in italiano e inglese. - ESN (Enterprise Social Network): strumento di collaborazione e cooperazione operativa in continua evoluzione.
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> - Sezione Investitori, sito Internet www.gpigroup.com. - Newsletter mirata, curata dall'Ufficio Investor Relations, per fornire aggiornamenti puntuali a seguito della diffusione attraverso i canali ufficiali di comunicazioni finanziarie. - Eventi dedicati alla Comunità finanziaria: nel 2023 Gpi ha organizzato tre eventi in modalità da remoto (conference call e video streaming), due in occasione dei risultati di periodo annuale e semestrale e uno per comunicare l'importante acquisizione del Gruppo Evolucare. Ha partecipato inoltre a eventi e roadshow organizzati da intermediari finanziari, online e in presenza, presso le più importanti piazze europee (Milano, Londra, Parigi) o rivolte ad aree geografiche più ampie (nordici, iberici, Canada). Il calendario completo è disponibile sul sito istituzionale, Sezione Investitori/Eventi e Presentazioni – Incontri con la Comunità Finanziaria. - Assemblea degli Azionisti e degli Obbligazionisti.
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogo sull'approccio etico: a partire dal 2020 i nuovi fornitori sono stati coinvolti nella valutazione dei requisiti etici e reputazionali. L'Ufficio Procurement gestisce l'Albo Fornitori del Gruppo e si fa carico di attivare un processo strutturato di qualifica per i nuovi fornitori proposti, di rinnovare periodicamente le qualifiche dei fornitori attivi e di raccogliere annualmente le valutazioni annuali dei fornitori ritenuti significativi. Obiettivo: trasferire a questa Comunità il nostro approccio etico al business e costruire un'alleanza trasparente.
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> - Nel 2023 sono state organizzate molteplici iniziative volte a ingaggiare direttamente i Clienti (fiere worldwide e Congressi) tra cui: Digital Health Summit, Forum Risk Management, Expopharm, ISBT- International Society of Blood Transfusion. Nella sezione Notizie del sito web istituzionale sono presenti gli eventi dedicati a settori specifici dell'offerta dell'azienda.
Enti e Istituzioni locali	<ul style="list-style-type: none"> - Mondo confindustriale: Gpi intrattiene relazioni continuative con l'associazione datoriale - Fausto Manzana è il presidente di Confindustria Trento e nel dicembre 2023 è diventato Presidente della Fondazione Nord Est. Gpi partecipa attivamente anche in alcune associazioni territoriali ed è socia Anitec-Assinform. - Mondo della formazione: molteplici i progetti in essere, sia con gli Istituti di formazione professionale (cfr. sezione del Report dedicata alle iniziative per i giovani), che con le Università/Istituti di Ricerca/Scuole di alta formazione (cfr. sezione del Report dedicata all'innovazione) Nell'ambito di un progetto europeo l'azienda ha inoltre ospitato la quarta tappa della Parent Training School. - Mondo sindacale: il business in cui Gpi opera richiede un confronto continuativo con le organizzazioni sindacali. - Terzo settore: l'attenzione per il territorio è grande e il sostegno di iniziative sociali, culturali ed educative è significativo e costante nel tempo (cfr. sezione del Report dedicata alle Comunità).

2. I nostri temi materiali

2.1 La lettura dei temi materiali secondo la prospettiva dell'impatto

La generazione di impatto sul contesto esterno come nuova chiave di lettura e rappresentazione della sostenibilità del business è un concetto recepito anche negli aggiornamenti più recenti degli standard di rendicontazione non finanziaria. Gli standard di rendicontazione GRI Universal Standard, che si applicano all'informativa non finanziaria pubblicata a partire dal 1° gennaio 2023, prevedono infatti un nuovo approccio rispetto a quanto in precedenza fatto: stiamo transitando da una materialità "topic based" a una materialità "impact based".

Tali standards, infatti, si sono spostati dall'ottica secondo cui i temi materiali siano determinati sulla base delle risultanze delle valutazioni svolte internamente (dell'azienda) ed esternamente (degli stakeholder) a favore di un processo unitario, volto a identificare gli impatti delle attività dell'azienda sull'economia, l'ambiente e la società (prospettiva *inside-out*) e a valutarne la significatività secondo parametri diversificati e distinti tra impatti positivi e negativi, attuali o potenziali. Gli impatti definiti significativi, secondo un ordine di priorità determinato internamente dall'azienda, sono successivamente raccolti e rapportati a tematiche materiali, che costituiranno la base per la materialità e la presentazione dei temi significativi.

Un cambiamento di passo importante e impegnativo che Gpi ha già iniziato a svolgere e continuerà a percorrere nel corso delle future rendicontazioni, al fine di essere sempre più conforme agli standards, attuali e futuri, di rendicontazione.

Guardiamo con attenzione all'entrata in vigore della Direttiva n. 2464/22/UE ("*Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD*"). La nuova disciplina entrerà in vigore in modo progressivo a partire dalla rendicontazione 2025, con riferimento all'esercizio finanziario 2024, e comporterà significativi interventi: l'informativa sulla sostenibilità dovrà infatti essere in conformità a specifici *standard* europei di rendicontazione (cd. "*European Sustainability Reporting Standards – ESRS*"), che la Commissione europea è chiamata ad adottare mediante appositi atti delegati.

2.2 I temi materiali

L'incertezza diffusa riguardo all'evoluzione del quadro normativo e l'assenza di linee guida operative adeguate, hanno indotto la Società ad adottare un approccio conservativo per la rendicontazione non finanziaria 2023 e a mettere a piano, per il 2024, un progetto finalizzato a condividere e definire progettualità e metodologie a supporto di una efficiente transizione verso l'adozione della nuova Direttiva europea.

Il 2023 è un anno di transizione: la rendicontazione non finanziaria è in continuità rispetto al 2022.

Temi materiali DNFC 2023

- Diffusione dell'innovazione nel sistema sanitario
- Cybersecurity
- Capacità di delivery e continuità dei servizi
- Innovazione e relazioni con i partner strategici
- Gestione dei fornitori
- Rispetto dei valori etici e delle regole
- Reperimento di risorse qualificate e valorizzazione delle professionalità
- Diversità e inclusione
- Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori
- Affidabilità e sicurezza delle soluzioni tecnologiche
- Efficienza energetica e decarbonizzazione
- Attenzione per le comunità

Sostenibilità nel Gruppo Gpi: una ricerca per le metriche di impatto

Il progetto di dottorato volto a sviluppare indicatori per misurare gli impatti di Gpi (avviato nel 2020) si è concluso nell'ottobre 2023. Questa ricerca è stata suddivisa in tre fasi con obiettivi specifici. L'ultima di queste fasi mirava a integrare gli indicatori selezionati all'interno del contesto organizzativo di Gpi. Tuttavia, a causa del poco tempo a disposizione e della complessità di questo processo, Gpi e la ricercatrice hanno deciso di posporre questo obiettivo e dedicare la terza fase all'analisi degli indicatori di impatto in relazione alla letteratura scientifica e alle pratiche abituali di questo settore. Questi indicatori sono stati selezionati partendo dalla letteratura scientifica e poi discussi con i manager di Gpi nel corso della seconda fase. La ricercatrice, insieme a 23 manager di Gpi provenienti dagli uffici di Trento, Francia, Tunisi e Malta, ha perciò preso in esame 384 indicatori provenienti dalla letteratura scientifica e 22 suggeriti dai membri di Gpi. Da questo lavoro sono emersi spunti interessanti sul ruolo delle aziende tecnologiche nel settore sanitario e sulle difficoltà nel misurare i loro impatti.

Le attuali grandi sfide da affrontare, come l'invecchiamento della popolazione, la crescente domanda di cure e l'aumento del numero di pazienti con malattie croniche non trasmissibili, hanno portato le aziende tecnologiche in prima linea all'interno del settore sanitario. In quanto intermediari, esse diffondono soluzioni tecnologiche che monitorano continuamente i parametri biometrici del paziente, raccolgono e memorizzano questi dati e facilitano il loro scambio tra i prestatori di servizi di assistenza.

A causa del crescente ruolo delle aziende tecnologiche e della rapida digitalizzazione del settore sanitario, la misurazione dell'impatto delle soluzioni tecnologiche è diventato argomento molto discusso tra accademici³ e professionisti⁴.

Tuttavia, i risultati di questa ricerca indicano una mancanza di condivisione su cosa misurare e come farlo.

Di seguito gli elementi che contribuiscono a descrivere la complessità della situazione:

- ***Frammentazione del sistema sanitario.*** La catena del valore nel settore sanitario è complessa a causa della presenza di numerose organizzazioni che operano a compartimenti stagni. Come conseguenza di questa frammentazione, informazioni cruciali sul trattamento del paziente e sull'impiego delle risorse sono distribuite tra diverse organizzazioni. Pertanto, al fine di raccogliere questi dati, le aziende tecnologiche, come ad esempio Gpi, devono stringere partnership con queste organizzazioni, portando a processi complessi che richiedono grandi quantità di tempo.
- ***Impatti sovrapposti.*** Lo studio rivela che, nonostante le soluzioni tecnologiche aiutino a minimizzare gli errori nella prescrizione dei farmaci, è difficile identificare se gli errori si verificano a causa di una prescrizione errata del professionista medico, di un malfunzionamento della tecnologia o di una reazione allergica del paziente. Tale sovrapposizione tra prestazioni delle tecnologie e comportamenti umani rende particolarmente difficile giungere a una misurazione affidabile degli impatti.

³ Kidholm, K., Ekeland, A.G., Jensen, L.K., et al. (2012). A model for assessment of telemedicine applications: MAST. *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 28(1), 44–51.

Mackey, T.K. & Cuomo, R.E. (2020). An interdisciplinary review of digital technologies to facilitate anti-corruption, transparency and accountability in medicines procurement. *Global Health Action*, 13:sup1, doi.org/10.1080/16549716.2019.1695241.

⁴ MedTech Europe. (2011). Joint healthcare industry paper: The value of industry involvement in HTA. Available online at: <https://www.medtecheurope.org/wp-content/uploads/2017/07/The-value-of-industry-involvement-in-HTA-2011.pdf>

Kelley, E., & J. Hurst (2006). Health care quality indicators project: Conceptual framework paper. OECD Health Working Papers, No. 23. European Commission, Directorate-General for Health and Food Safety. (2019). Tools and methodologies to assess the efficiency of health care services in Europe: An overview of current approaches and opportunities for improvement. <https://data.europa.eu/doi/10.2875/346480>

- **Raccolta dati obsoleta.** La digitalizzazione delle informazioni connesse all'assistenza sanitaria è un fenomeno senza precedenti che richiede accesso a nuove fonti di dati. Per identificare indicatori come il numero di insufficienze cardiache evitate, i risparmi dei pazienti e la soddisfazione degli utenti, le aziende tecnologiche hanno bisogno di attivare nuovi canali di raccolta dati, e alcuni di questi dovrebbero comportare la distribuzione di questionari per raccogliere le esperienze degli utenti.
- **Privacy e proprietà dei dati.** Poiché i pazienti forniscono a chi eroga le cure il consenso all'utilizzo dei loro dati personali, è quest'ultimo l'effettivo titolare dei dati. Tuttavia, l'impatto creato dalle aziende tecnologiche nel settore sanitario riguarda necessariamente il grado in cui esse sono riuscite a migliorare il trattamento dei pazienti, a ridurre i tempi di attesa, a facilitare il processo di scambio dati e alla prevenzione degli errori medici. Tutte queste informazioni riguardano dati sensibili dei pazienti, che non appartengono alle società tecnologiche e sono protette da una rigorosa legislazione.
- **Accettabilità delle tecnologie.** A causa di sensibilità che possono essere diverse, alcuni utenti posti di fronte alle tecnologie potrebbero rifiutare anche solo di provarle durante il loro trattamento medico o nella loro routine lavorativa. Questo fatto può complicare la raccolta di dati con i sondaggi, poiché i dati potrebbero rilevare, al posto che gli impatti negativi delle tecnologie, la mancanza di accettabilità delle stesse da parte degli utenti.

2.3 La gestione dei temi materiali e degli impatti di sostenibilità

L'Amministratore Delegato, in qualità di capo azienda, e collegialmente il Consiglio di Amministrazione, hanno la responsabilità ultima della definizione degli indirizzi di sostenibilità e indirettamente degli impatti collegati ai temi materiali.

Nell'esercizio di questi compiti il Consiglio è supportato in particolare dal Comitato Controllo, Rischi e Sviluppo Sostenibile, composto interamente da consiglieri indipendenti e non esecutivi, al quale sono delegate le funzioni di analisi e valutazione ESG e il presidio dei processi di reporting non finanziario.

La responsabilità della declinazione operativa degli indirizzi, e quindi anche della gestione degli impatti, è invece affidata ai responsabili di ciascuna funzione aziendale o ASA, per quanto di competenza, seguendo le linee di riporto del modello organizzativo e senza specifiche deleghe formali.

Un ulteriore contributo, soprattutto in termini di coordinamento delle azioni, è dato dall'**ESG Committee**, di cui fanno parte il Direttore Generale del Gruppo, il Dirigente Preposto, un consigliere di amministrazione non esecutivo e l'ESG manager, che svolge anche le funzioni di coordinamento del Comitato.

2.4 Piano di sostenibilità



Per perseguire gli obiettivi del Piano Strategico Industriale 2022-2024⁵, avviando al contempo l'integrazione in modo sempre più efficace degli aspetti di sostenibilità connessi, nella tarda estate del 2022 Gpi ha avviato un percorso finalizzato alla predisposizione di un **Piano di sostenibilità**, strumento prezioso per favorire l'emersione e poi la sistematizzazione delle azioni volte a migliorare il profilo di sostenibilità del Gruppo.

Questo percorso è stato tracciato dall'ESG Committee⁶, presidio interno al Gruppo Gpi costituitosi nella prima metà del 2022. La gestione e supervisione dell'iter di predisposizione del Piano di sostenibilità è stata affidata a questo Comitato, il coordinamento operativo all'ESG Manager.

La **prima fase** di sviluppo del Piano di sostenibilità è stata quella dell'**ascolto**: sono state coinvolte le funzioni rilevanti di business, centrali/corporate e di controllo del Gruppo, chiamate a identificare le aree di miglioramento, nonché a pianificare i progetti operativi e le azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi definiti.

Una prima ipotesi di Piano è stata illustrata al Comitato Controllo Rischi e Sviluppo sostenibile il 1° settembre 2022. Da questo momento in poi gli aggiornamenti sono stati costanti. L'avvio del Piano è stato annunciato e promosso attraverso Filodiretto, *magazine* mensile del Gruppo Gpi (numero di settembre 2022).

⁵ Presentato al mercato il 27 giugno 2022

⁶ Ne fanno parte il Direttore Generale, la Dirigente preposta, una Consigliera e l'ESG Manager

Il Piano di sostenibilità è in corso. È soggetto a monitoraggio semestrale e ad aggiornamento integrativo una volta all'anno. Tali passaggi hanno l'obiettivo di verificare lo stato di avanzamento dei lavori, intercettare eventuali problemi e/o difficoltà, individuare nuove azioni da pianificare, rivedere la tempistica o l'effort.

Azioni	Tema materiale	Stato	Target
Identificare e sviluppare metriche di impatto personalizzate	Sostenibilità del sistema sanitario		2024
Qualifica dei fornitori in ottica ESG	Gestione dei fornitori		2025
Attuare una strategia di green procurement su beni e servizi	Efficienza energetica e decarbonizzazione		2026
Ottenere la Certificazione PDR 125 sulla parità di genere	Diversità e inclusione		2024
Raccolta e valutazione delle informazioni sulla mobilità dei dipendenti	Efficienza energetica e decarbonizzazione		2025
Mappare con precisione l'impronta carbonica di Gpi	Efficienza energetica e decarbonizzazione		2025
Svolgere un'analisi di clima tra la popolazione aziendale	Diversità e inclusione		2025
Individuare un Diversity Manager e implementare un piano di Diversity & Inclusion	Diversità e inclusione		2024
Svolgere un'indagine estesa della soddisfazione dei clienti	Capacità di delivery e continuità dei servizi		2025
Misurare la produttività del telelavoro in ambito CUP / Contact Center	Capacità di delivery e continuità dei servizi		2023
Incrementare l'accessibilità multicanale dei servizi	Capacità di delivery e continuità dei servizi		2024
Sviluppare una piattaforma di e-learning on demand per tutti i dipendenti	Reperimento risorse qualificate e valorizzazione delle professionalità		2023
Revisione dei processi di rendicontazione della formazione erogata	Reperimento risorse qualificate e valorizzazione delle professionalità		2023
Acquisto, Leasing e Noleggio di apparecchiature a ridotto impatto ambientale (DNSH)	Efficienza energetica e decarbonizzazione		2026
Acquisto, Leasing e Noleggio di apparecchiature mediche a ridotto impatto ambientale (DNSH)	Efficienza energetica e decarbonizzazione		2026
Servizi hosting e cloud a basso impatto ambientale (DNSH)	Efficienza energetica e decarbonizzazione		2025
Indice di soddisfazione dell'utente ≥ 7 per i servizi BPO - Italia	Capacità di delivery e continuità dei servizi		2026
Ore medie di formazione professionale per dipendente/Area ICT > 28	Reperimento risorse qualificate e valorizzazione delle professionalità		2026
Raggiungere il 20% di dirigenti donne a livello Global	Reperimento risorse qualificate e valorizzazione delle professionalità		2026
Tasso di recesso volontario dopo il rientro dalla maternità obbligatoria $\leq 10\%$	Diversità e inclusione		2026

Legenda - dati al 31/12/2023



fase iniziale



in corso



fase finale



completata

3. Conduzione del business

La capacità di pensare a lungo termine e di valorizzare le diverse competenze caratterizza la nostra storia e costituisce le solide fondamenta del nostro agire. Puntiamo ad accrescere la stabilità di un Gruppo sempre più ampio e distribuito.

3.1 Andamento del business e valore economico generato e distribuito

Nel 2023 il Gruppo Gpi ha consolidato il proprio posizionamento nel settore sanitario, grazie a una visione strategica di lungo periodo che mira a ripensare la sanità in chiave sostenibile, inclusiva e sistemica.

Il Gruppo è cresciuto del 24,9% rispetto all'esercizio precedente, crescita sia di origine inorganica, legata all'acquisizione di linee esterne (13,5%), che di origine organica (11,4%) in particolare grazie al all'avvio di ulteriori contratti legati alle risorse del PNRR attraverso gli accordi quadro Consip.

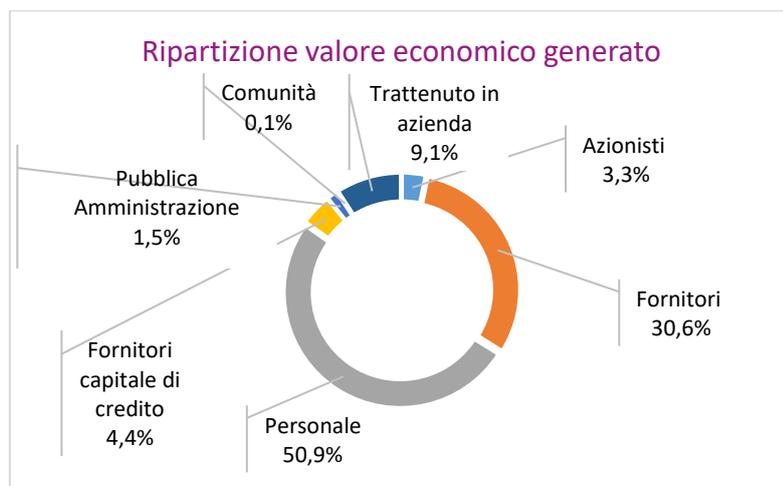
Nel corso dell'esercizio è stata effettuata un'operazione particolarmente significativa, finalizzata da un lato a rafforzare ed espandere le attività business, dall'altro a garantire al Gruppo la solidità economico-finanziaria per affrontare il futuro. In agosto è stata formalizzata l'acquisizione, mediante la controllata GPI France, del 96,58% del capitale sociale di Evolucare Investment SAS, società a capo del gruppo francese omonimo, primario software provider francese basato a Le Pecq nelle vicinanze di Parigi.

Il Gruppo Evolucare, fondato nel 1988 dalla famiglia Le Guilcher, offre un portafoglio integrato di soluzioni software specializzate per il settore healthcare a servizio del patient journey. Attivo in circa 20 paesi, fornisce soluzioni proprietarie a oltre 2.700 clienti, aziende ospedaliere, cliniche pubbliche e private, centri di diagnostica e riabilitazione e a strutture medico-sociali (ad esempio, RSA e residenze per persone disabili) principalmente in Francia e in Germania. Il Gruppo Evolucare detiene il controllo, diretto o indiretto, di altre 14 società presenti in Francia, Belgio, Germania, Spagna, Stati Uniti, Canada, Repubblica Dominicana e Cina.

L'operazione si inserisce nel progetto di crescita del Gruppo Gpi nel settore del software per la trasformazione digitale della Sanità.

La strategia di crescita del Gruppo Gpi si sviluppa su due direttrici fondamentali: da un lato l'innovazione, dall'altro lo sviluppo di sinergie con le società acquisite nell'ultimo periodo (Gruppo TESI nel 2022, Gruppo Evolucare nel 2023). La redazione delle nuove linee guida strategiche per la crescita del Gruppo partirà su queste basi e si concretizzerà in un Piano Strategico Industriale 2025-2027.

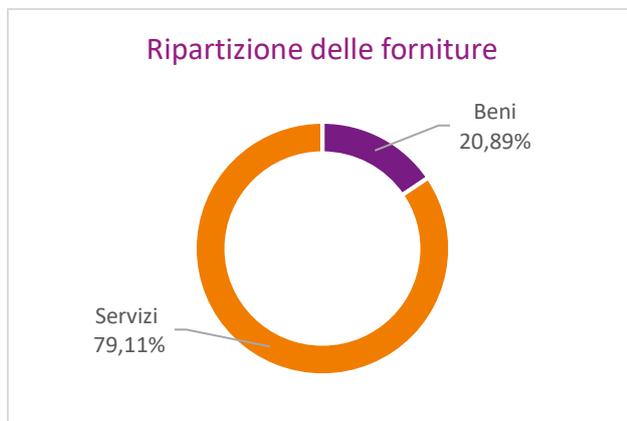
Nel 2023 il valore economico distribuito, calcolato come differenza tra il valore economico generato e quello trattenuto in azienda, è risultato pari a circa **394 milioni di euro**. Il 50,9% del valore generato è stato destinato al personale dell'azienda, il 30,6% ai fornitori. Agli Azionisti⁷ è stato destinato il 3,3%.



⁷ Il 28 marzo 2024 il CdA ha deliberato di proporre all'assemblea, convocata il 29 aprile 2024, di fissare in Euro 0,50 il dividendo da riconoscere a ciascuna delle Azioni in circolazione

I fornitori

Nel 2023 Gpi ha effettuato acquisti di beni, servizi e lavori per un valore pari a **oltre 138 milioni di euro**⁸ (165 milioni di euro considerando il fatturato infra-gruppo), di cui circa il 96,5% realizzato in Italia, distribuiti su **più di 2.115 fornitori attivi**.



Negli anni l'Azienda si è costantemente impegnata a costruire rapporti solidi e duraturi con i propri fornitori, specialmente con quelli di servizi strategici e tecnologici. Alla luce delle nuove società acquisite dal Gruppo Gpi e della sempre più complessa gestione dei fornitori l'Ufficio Procurement gestisce dal 2022 l'Albo Fornitori del Gruppo che si occupa di attivare un processo strutturato di qualifica per i nuovi fornitori proposti, di rinnovare periodicamente le qualifiche dei fornitori attivi e di raccogliere annualmente le valutazioni annuali dei fornitori ritenuti significativi. Tali processi sono oggetto di aggiornamenti e revisioni periodiche per adeguarsi ai requisiti di coerenza normativa identificati per singolo ambito e ai rischi legati alla *supply chain*.

Le verifiche attuate sui fornitori raccolgono ed esaminano requisiti etico-reputazionali e capacità economiche finanziarie degli stessi al fine di tutelare il Gruppo stesso.

Aver poi strutturato, nel corso di questi ultimi anni, un sistema di valutazione dei fornitori ha permesso all'Ufficio Procurement di raccogliere ed esaminare dati utili, riferiti principalmente alla qualità del servizio, al fine di determinare se la scelta del fornitore e la prosecuzione del rapporto di collaborazione sia proficua per il Gruppo.

3.2 Modello di governance e compliance

Il Gruppo Gpi si è dotato di una governance funzionale al raggiungimento dei propri obiettivi strategici, nell'interesse degli Azionisti, nel rispetto delle legittime aspettative degli Stakeholder e nella convinzione dell'importanza di valorizzare il proprio management.

Il sistema di corporate governance è volto ad assicurare che le attività aziendali siano condotte secondo i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza.

Esso poggia sullo Statuto sociale ed è articolato in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti, all'assetto procedurale interno, nonché alle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance, promosso dal Comitato per la Corporate Governance, cui la Società ha aderito a partire dal 1° gennaio 2021⁹.

La Società adotta il modello di governance basato sulla presenza di un Consiglio di Amministrazione (nel seguito anche CdA) e di un Collegio Sindacale, entrambi nominati dall'Assemblea degli Azionisti.

Per ulteriori informazioni relative alle principali politiche di governo societario applicate da Gpi, si rimanda all'annuale «Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari»¹⁰, che descrive nel dettaglio il funzionamento del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e dei Comitati endoconsiliari previsti dal Codice di Corporate Governance (Comitato Remunerazioni e Comitato Controllo e Rischi e dello Sviluppo Sostenibile) a cui sono state attribuite le funzioni e le competenze richiamate dal Codice di Corporate Governance.

Azionisti e controllo della Società

Nel dicembre 2022 l'assetto societario di Gpi è mutato a seguito dell'ingresso di Cassa Depositi e Prestiti nella compagine societaria, un'operazione particolarmente significativa, che testimonia la condivisione da parte di un partner istituzionale del ruolo di Gpi nel percorso di transizione verso una sanità digitale e sostenibile.

L'operazione, perfezionata il 14 dicembre 2022, ha portato a una immissione di liquidità per complessivi 140 milioni

⁸ Dati riferiti alle sole società italiane del Gruppo consolidate

⁹ Sulla base di quanto disciplinato dal Codice, alcune specifiche previsioni non sono applicabili a Gpi in quanto società «a proprietà concentrata» e «non grande».

¹⁰ Pubblicata sul sito istituzionale, Sezione Investitori, Bilanci e Relazioni.

di euro, di cui 70 milioni di euro da parte di CDP Equity, 35 milioni di euro da parte dell'azionista di controllo FM S.p.A. e i restanti 35 milioni di euro frutto di una raccolta che ha visto la partecipazione di primari investitori istituzionali italiani ed esteri, quali Banca Finint, Mediocredito Trentino-Alto Adige e SEAC Fin.

L'esecuzione dell'aumento di capitale ha incrementato il capitale sociale, passato da euro 8.780.059,60 a euro 13.890.324,40 - suddiviso in n. 28.906.881 azioni ordinarie prive del valore nominale e prive del beneficio del voto maggiorato. Anche il nuovo Statuto sociale (aggiornato e approvato dall'Assemblea straordinaria degli azionisti il 31 ottobre 2022) è entrato in vigore in concomitanza con l'operazione. Per effetto di tale operazione, a quella data, la quota del capitale detenuta da FM S.p.A. (Famiglia Manzana) era scesa al 46,6%, mentre CDP Equity risultava titolare in possesso di una quota pari al 18,41% del capitale sociale. Per effetto delle azioni acquistate nel corso dello scorso esercizio, alla data di redazione di questa relazione, la partecipazione detenuta da FM S.p.A. è salita al 47,192% del capitale sociale, quella di CDP Equity è rimasta invariata al 18,41% del capitale sociale, mentre la restante parte del capitale sociale, fatta salva la quota dello 0,33% di azioni proprie detenute dalla stessa Gpi, è detenuta dal Mercato.

Gpi si è dotata di una «Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Azionisti»¹¹ che, tra i diversi aspetti trattati, afferma il rispetto del principio della contestualità e della parità informativa e affida al CdA il compito di promuovere il dialogo della Società con gli azionisti e gli altri stakeholder rilevanti della comunità finanziaria, disciplinandone le modalità e i soggetti autorizzati.

Consiglio di Amministrazione e Comitati

Il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea degli azionisti del 30 aprile 2021, resterà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023; esso si compone di dieci membri, di cui quattro esecutivi e quattro in possesso dei requisiti di indipendenza previsti sia dal D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 che dal Codice di Corporate Governance.

Il 14 dicembre 2022, giorno dell'esecuzione del sopra richiamato aumento del capitale sociale, il Consiglio di Amministrazione della Società ha preso atto delle dimissioni dalla carica presentate dai Consiglieri indipendenti Edda Delon e Francesco Dalla Sega e ha cooptato in loro sostituzione Giuseppina Di Foggia e Francesco Formica, rimasti poi in carica sino all'Assemblea degli Azionisti del 28 aprile 2023. Nel corso della medesima riunione il Consiglio di Amministrazione, preso atto delle dimissioni presentate da Fausto Manzana dalla carica di Presidente della Società, ha nominato Giuseppina Di Foggia Presidente del Consiglio di Amministrazione

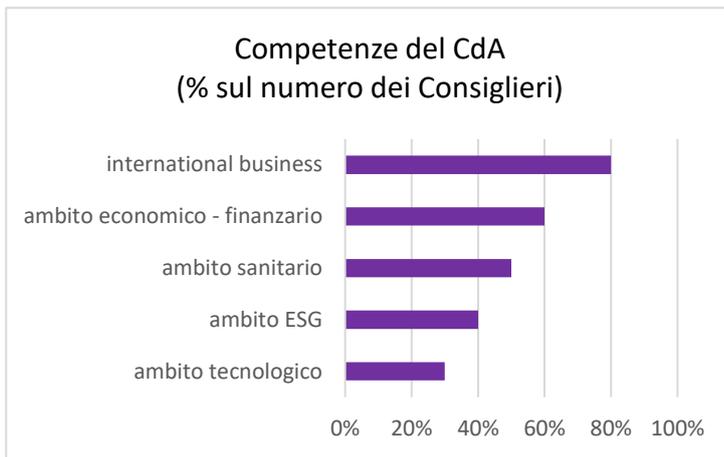
A seguito della modifica intervenuta nella compagine consiliare, il 15 febbraio 2023 il Consiglio di Amministrazione, in sostituzione della dimissionaria Edda Delon componente sia del Comitato Remunerazioni che del Comitato Controllo e Rischi e dello Sviluppo sostenibile, ha provveduto a nominare Giuseppina Di Foggia componente di entrambi i Comitati.

L'Assemblea degli Azionisti, riunitasi il 28 aprile 2023, ha poi confermato Giuseppina Di Foggia e Francesco Formica consiglieri sino alla scadenza del mandato del Consiglio di Amministrazione in carica; il Consiglio di Amministrazione, riunitosi al termine dell'Assemblea, ha confermato Giuseppina Di Foggia Presidente della Società e componente del Comitato Remunerazioni e del Comitato Controllo e Rischi e dello Sviluppo sostenibile.

La composizione del CdA rispetta il previsto equilibrio tra generi richiesto dalla vigente disciplina e rispecchia la scelta di rafforzare l'efficacia dell'azione di governo attraverso la diversificazione delle competenze e delle professionalità, in linea con la «Politica sulla diversità per i componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale»¹² di cui la società si è dotata nel 2020, nonché di creare continuità di visione in un'ottica di successo sostenibile.

¹¹ Disponibile sul sito, Sezione Governance, Altri documenti

¹² La Politica corrisponde ai principi già adottati da Gpi in ottemperanza alla normativa di applicabile, alle disposizioni contenute nel Codice di Corporate Governance e nello Statuto sociale, e li arricchisce al fine di assicurare un adeguato equilibrio degli aspetti relativi alla diversità e all'inclusione (età, anzianità di carica, genere, competenze, profilo formativo e professionale, indipendenza).
Pubblicata sul sito, Sezione Governance, Altri documenti



La composizione e la gestione degli organi di governance mira inoltre a garantire rappresentatività e assenza di conflitti di interesse. Per quanto riguarda il primo aspetto, lo Statuto della Società prevede che la nomina del Consiglio di Amministrazione avvenga sulla base di liste volte ad assicurare alla minoranza il numero minimo di amministratori previsto dalla legge e il rispetto della vigente disciplina sull'indipendenza e sull'equilibrio tra i generi.

In merito invece ai potenziali conflitti di interesse, tutti gli amministratori di Gpi e delle controllate italiane del Gruppo hanno formalmente sottoscritto una dichiarazione di rispetto del Codice Etico adottato dal Gruppo Gpi. Tale Codice riporta, tra gli altri impegni, che *"i Destinatari del Modello prima di ogni operazione devono valutare la possibilità che si manifestino conflitti di interessi, attuali e/o potenziali, e provvedere affinché il conflitto venga evitato a priori."*

Proprio al fine di evitare ovvero gestire operazioni nelle quali vi siano situazioni di conflitto di interessi o di interessi personali degli Amministratori, la Società ha inoltre adottato una specifica "Procedura per le operazioni con parti correlate"¹³ che disciplina le regole, le modalità e i principi volti ad assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle Operazioni con Parti Correlate realizzate da Gpi, direttamente o per il tramite di società controllate. Le competenze in materia di operazioni con parti correlate sono state affidate al Comitato Controllo e Rischi e dello Sviluppo sostenibile.

Remunerazione degli Amministratori

La remunerazione degli Amministratori esecutivi, dei Dirigenti con responsabilità strategiche e del *Top Management* riflette le indicazioni contenute nella Politica di Remunerazione vigente, che ha efficacia per il triennio 2021-2023.

La Politica persegue, tra le altre, le finalità di:

- attrarre, trattenere e motivare nella Società e più in generale nel Gruppo Gpi un management dotato della competenza e della professionalità richieste dal ruolo ricoperto nella Società e/o nel Gruppo, promuovendo la creazione sostenibile di valore nel «medio/lungo» periodo, stabilendo un rapporto diretto tra retribuzione maturata e performance conseguita,
- perseguire il successo sostenibile della Società,
- promuovere il business di Gpi nel rispetto dei principi espressi nel Codice Etico nonché di tutte le certificazioni di cui la Società è dotata, con particolare riferimento alla ISO 37001:2016 (*Anti-bribery Management System*).

Coerentemente con la propria strategia, Gpi considera la sostenibilità come un'imprescindibile leva di competitività e per questo la Politica della Remunerazione prevede espressamente di legare in modo congruo la remunerazione con i risultati e con una prudente gestione dei rischi quale garanzia di sostenibilità della stessa.

A tal riguardo, la componente variabile di "breve" termine (*Management by Objectives, "MBO"*) e quella di "lungo" termine (*Long Term Incentive, "LTI"*) sono collegate al conseguimento di obiettivi di performance rispettivamente annuali e pluriennali¹⁴, oggettivamente misurabili e coerenti con gli obiettivi previsti dal piano strategico della Società.

¹³ Disponibile sul sito internet della Società, Sezione Governance, Procedure

¹⁴ Si veda la «Relazione sulla Politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti nell'esercizio 2023». La politica prevede che l'incentivo variabile MBO: *"* è collegato al conseguimento di obiettivi di performance annuali, oggettivamente misurabili e coerenti con gli obiettivi previsti dal piano strategico della Società e dalla policy di sostenibilità,"*. Dal 7 aprile 2024 la Politica sarà disponibile sul meccanismo di stoccaggio gestito da Borsa Italiana e sul sito della Società, sezione Investitori, Eventi e Presentazioni - Assemblee

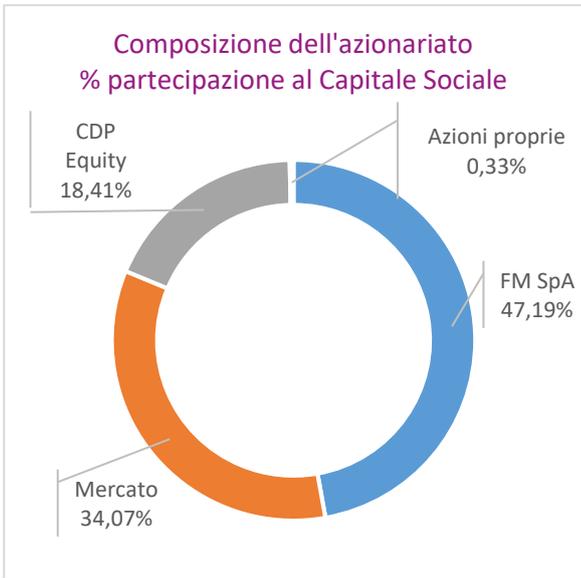
Sulla base delle richieste del GRI Standard 2021, il Gruppo Gpi ha provveduto a fare la misurazione della **Annual Total Compensation** attraverso il confronto di due grandezze numeriche determinate (rapporto tra Compenso totale annuo della persona con la retribuzione più alta dell'organizzazione e Retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti dell'organizzazione, esclusa la persona con la retribuzione più alta) e la variazione rispetto all'anno precedente.

Il Rapporto di remunerazione totale annua **per il 2023 è pari a 26,04 volte** (era 27,14 nel 2022 e 28,15 nel 2021). I rapporti retributivi possono essere, come nel caso di Gpi, influenzati dalle dimensioni dell'organizzazione, dal numero di dipendenti e dal settore di appartenenza.

Modello di Corporate Governance

Assemblea degli Azionisti

Si rappresenta di seguito la composizione dell'azionariato al 31 dicembre 2023, sulla base delle informazioni a disposizione di Gpi S.p.A., ivi incluse le partecipazioni rilevanti nel capitale secondo quanto risulta dalle comunicazioni effettuate ai sensi dell'art. 120 del D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58.



Collegio Sindacale (*)

Società di Revisione

Organismo di Vigilanza

Consiglio di Amministrazione (**)

Internal Audit

- Numero membri: 10
- Età media: 50,4 anni
- Amministratori con età compresa tra 30 e 50 anni: 40%
- Amministratori con più di 50 anni: 60%
- Amministratori indipendenti: 40%
- Amministratori non esecutivi: 60%
- Componente femminile: 20%
- Riunioni effettuate nel 2023: 8
- Tasso di partecipazione (**): 97,50%

Comitato Controllo e Rischi e Sviluppo sostenibile

Numero membri: 3
 Amministratori con più di 50 anni: 100%
 Amministratori indipendenti e non esecutivi: 100%
 Componente femminile: 33,3%
 Riunioni effettuate al 31/12/2023: 5
 Tasso di partecipazione al 31/12/2022 (**): 95,0%

Comitato Remunerazione

Numero membri: 3
 Amministratori con più di 50 anni: 100%
 Amministratori indipendenti e non esecutivi: 100%
 Componente femminile: 33,3%
 Riunioni effettuate al 31/12/2023: 5
 Tasso di partecipazione al 31/12/2023 (**): 86,7%

(*) Nominato dall'Assemblea del 29/04/2022, resterà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2024.

(**) In carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2023.

(***) Calcolato come numero di presenze effettuate/numero di convocazioni.

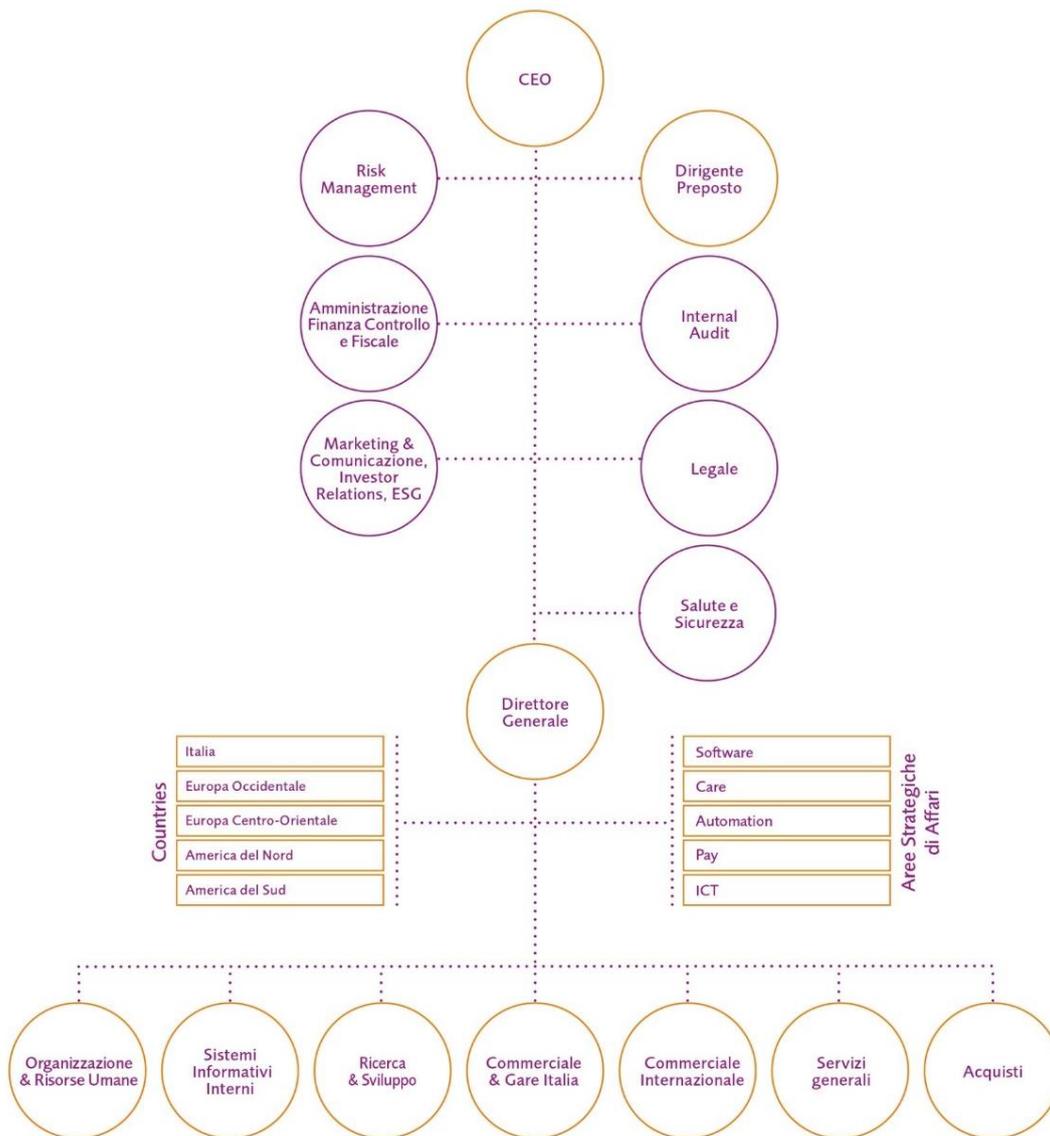
Modello organizzativo

Alla Presidente Giuseppina di Foggia sono conferiti i poteri previsti dallo Statuto sociale e i compiti attribuiti al Presidente del Consiglio di Amministrazione dal Codice di Corporate Governance.

A Fausto Manzana, Amministratore Delegato, sono attribuiti, tra gli altri, i compiti di curare l'applicazione dei principi della Corporate Governance approvati dal Consiglio di Amministrazione e di proporre eventuali modifiche, nonché di curare le politiche gestionali e le strategie di sviluppo aziendali di Gpi S.p.A. e delle principali società direttamente o indirettamente controllate. Compete all' A.D sovrintendere, controllare e coordinare l'attività di Gpi S.p.A. e delle principali società direttamente o indirettamente controllate, impartendo le opportune direttive all'organizzazione aziendale.

La Capogruppo è articolata in strutture/funzioni operative che ricadono sotto il controllo diretto, o indiretto per il tramite del Direttore Generale, dell'Amministratore Delegato, incluse le aree di business, che si coordinano in maniera sinergica con la direzione gare e la direzione commerciale di Gruppo, Italia e Countries.

Le funzioni di staff Amministrazione-Finanza-Controllo, Risk Manager, Internal Audit, Dirigente Preposto, Marketing-Communications-Investor Relations e Affari Legali riportano all'Amministratore Delegato. I servizi corporate invece, organizzati in, Organizzazione-Risorse Umane- e Sistemi Informativi Aziendali riportano al Direttore Generale, sulla base delle competenze a ciascuno attribuite. A presidio di ciascuna funzione è posto un Direttore responsabile che impartisce le direttive e coordina il lavoro dei propri collaboratori al fine di realizzare le politiche aziendali individuate.



3.3 Sistema di controllo e gestione dei rischi

Il Codice Etico e il Modello di Organizzazione e Controllo di Gpi S.p.A.¹⁵, predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (di seguito Modello 231), sono i documenti cardine del sistema normativo interno che definisce principi e regole di conduzione delle attività. Le indicazioni descritte nel Codice Etico e nel Modello 231 devono essere seguite da dipendenti e collaboratori, e da tutti coloro che operano nell'interesse del Gruppo o si relazionano con esso, con particolare riferimento agli aspetti connessi alla partecipazione alle gare d'appalto indette dalla committenza pubblica.

A questi documenti si aggiungono le politiche, le procedure e i sistemi di gestione certificati secondo standard internazionali, che disciplinano alcuni ambiti rilevanti della gestione aziendale. Nel corso del 2023, Gpi SpA si è dotata di nuovi sistemi, ottenendo la certificazione Uni Pdr 125 (Parità di genere) e l'attestazione ISO 30415 (*Diversity & Inclusion*). Tutti i Sistemi di Gestione esistenti del Gruppo Gpi sono stati inoltre sottoposti alle verifiche ispettive annuali da parte dei rispettivi Enti di certificazione, concluse con esito positivo e conseguente mantenimento delle certificazioni in essere.

Le controllate italiane Contact Care Solutions, già Lombardia Contact, Consorzio Stabile Cento Orizzonti (ASA Care), Gbim (ASA Software) e Argentea (ASA Pay) hanno adottato da tempo il Codice Etico del Gruppo Gpi e si sono dotate di un proprio Modello 231 commisurato alle proprie specificità. Le altre controllate italiane e quelle estere, pur non avendo formalmente adottato i modelli di organizzazione e controllo del Gruppo, operano seguendo i principi e le regole di comportamento previste all'interno delle politiche e delle procedure che assicurano il rispetto di principi etici e di integrità nella conduzione delle attività aziendali.

Nel corso del 2023 è stato fatto un importante aggiornamento del Modello di Gestione di Gpi legato sia alle evoluzioni normative, sia all'adozione di nuovi standard, approvato nel CdA del 29 settembre 2023. Per quanto riguarda Argentea Srl., il nuovo Modello di Gestione e Controllo è stato approvato il 13 novembre 2023, mentre nel corso dei primi mesi del 2024, saranno adottati gli analoghi modelli anche per le altre controllate Cento Orizzonti e Contact Care Solutions.

Sistemi di gestione certificati nel Gruppo Gpi Italia

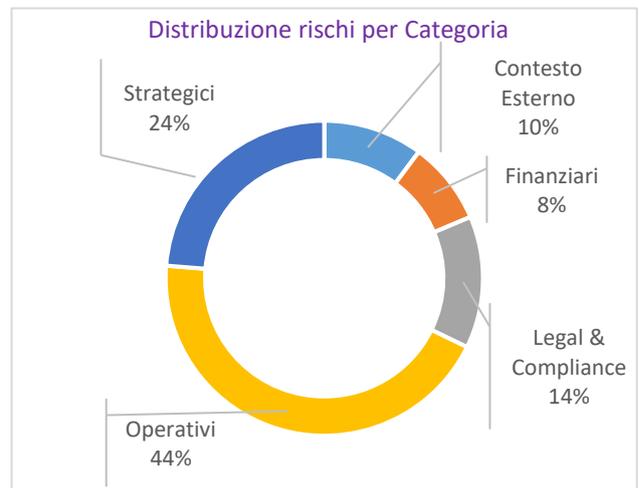
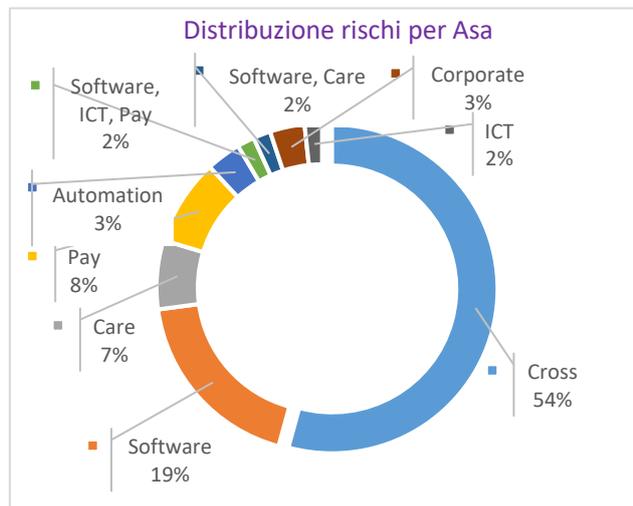
Ambito	Schema di certificazione	Società certificate (data ultima certificazione)
Qualità dei servizi	Sistema di Gestione della Qualità (ISO 9001:2015)	Gpi SpA (2022)
		Argentea Srl (2022)
		Cento Orizzonti Scarl (2022)
		Contact Care Solutions Srl (2022)
		BIM Italia Srl (2023)
		Gpi Cyberdefence Srl (2022)
		IOP Srl (2021)
		Oslo Srl (2023)
		Xidera Srl (2023)
		Tesi Elettronica e Sistemi Informativi SpA (2023)
		Arko Srl (2021)
	Servizio di supporto tecnico multicanale su sistemi hardware e software (ISO/IEC 20000-1:2011)	Gpi SpA (2021)
	Servizio di call center CUP per conto della A.P.S.S. del Trentino (ISO 18295:2017)	Gpi SpA (2022)
	Continuità Operativa (ISO 22301:2019)	Gpi SpA (2022)
Sicurezza dei prodotti	Progettazione software medicali (ISO13485:2016)	Gpi SpA (2022)
		Tesi Elettronica e Sistemi Informativi SpA (2023)
		Arko Srl (2021)

¹⁵ Il Codice Etico del Gruppo è disponibile sul sito internet della Società, Sezione Governance – Compliance. Le modifiche del Codice Etico e del Modello 231 vengono inoltre trasmesse tramite circolare aziendale a tutti i dipendenti cui è richiesto di accettare i documenti revisionati.

Ambiente, Salute e Sicurezza	Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001:2015)	Gpi SpA (2022)
	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza (ISO 45001:2018)	Gpi SpA (2022) Contact Care Solutions Srl (2023)
Anticorruzione	Anti-bribery Management System (ISO 37001:2016)	Gpi SpA (2021) Argentea Srl (2023)
Sicurezza delle informazioni	Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISO 27001)	Gpi SpA (2022) Argentea Srl (2023) Gpi Cyberdefence Srl (2022) Tesi Elettronica e Sistemi Informativi SpA (2022)
Responsabilità sociale e inclusione	Standard Internazionale per la Responsabilità Sociale (SA 8000:2014)	Gpi SpA (2022) Contact Care Solutions Srl (2023)
	Parità di genere (Uni Pdr 125)	GPI SpA (2023)
	Diversity & Inclusion (ISO 30415)	GPI SpA (2023)

Tra le responsabilità dell'Amministratore Delegato vi è quella di strutturare e mantenere un efficace sistema per il controllo della conformità della gestione alle norme interne ed esterne, e per la gestione dei rischi. Il sistema di ERM (Enterprise Risk Management), avviato nel 2019, è stato ulteriormente sviluppato e aggiornato anche successivamente, con due monitoraggi semestrali. A seguito dell'ultima revisione i rischi attualmente in gestione sono 59, mentre i piani di mitigazione sono 48; sono presenti 8 nuovi rischi emersi attraverso un'attività di *benchmark* del sistema di gestione dei rischi con aziende paragonabili per fatturato a Gpi SpA, e un (1) nuovo rischio aggiunto nel corso dell'ultimo *assessment*. Il perimetro dei rischi in ottica ESG è restato invariato.

Di seguito è rappresentata la suddivisione dei rischi per tipologia e area di attività e successivamente la tabella di sintesi dei principali rischi connessi ai temi materiali che ricadono negli ambiti del Decreto, con l'indicazione delle relative azioni di mitigazione in corso di implementazione.



Principali rischi connessi agli ambiti del Decreto Legislativo 254/2016

Tema materiale	Descrizione dei principali rischi	Azioni di mitigazione
Etica e compliance	<ul style="list-style-type: none"> Comportamenti impropri, non in linea con le previsioni del Modello 231 e con il sistema di gestione anticorruzione, nell'ambito delle relazioni con Istituzioni e Pubblica Amministrazione. 	<ul style="list-style-type: none"> Piano specifico di formazione e informazione per i profili più a rischio.
	<ul style="list-style-type: none"> Selezione di fornitori privi dei necessari requisiti di eticità / onorabilità. 	<ul style="list-style-type: none"> Estensione dell'attuale sistema di valutazione anche ai principali fornitori già qualificati. Definizione dei criteri per completare la valutazione dei fornitori e definire un sistema efficace di gestione delle non conformità.
	<ul style="list-style-type: none"> Assenza di compliance alle norme applicabili al Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> Aggiornamento dei sistemi di gestione della Capogruppo e delle società controllate, che assicurano la conformità alle leggi ed ai regolamenti applicabili, nonché alle norme e procedure interne. Formazione continua delle risorse degli uffici interessati e monitoraggio costante delle eventuali novelle nei settori di interesse.
	<ul style="list-style-type: none"> Rischio Paesi Belligeranti 	<ul style="list-style-type: none"> Blocco delle attività in caso di conflitto e operatività principalmente attraverso terzi. Investimenti in paesi più stabili così da compensare eventuali perdite di ricavi.
	<ul style="list-style-type: none"> Rallentamento nell'espansione delle vendite all'estero dovuto a mancanza di adeguate certificazioni di prodotto. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione a livello di Gruppo delle informazioni relative ai dispositivi, alle certificazioni, ai referenti tecnici.
Qualità e continuità dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> Difficoltà a gestire correttamente e tempestivamente le installazioni generate dalle vendite all'estero. 	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di ulteriori competenze specifiche all'estero.
	<ul style="list-style-type: none"> Errata gestione di un <i>incident IT</i> con conseguenti situazioni di interruzione dei servizi/attività, problemi operativi e perdita di dati. 	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione costante delle necessità riscontrate sui clienti. Condivisione dell'offerta CORE delle soluzioni software Gpi e dei fattori di diversificazione rispetto ai prodotti esterni proponibili in partnership.
	<ul style="list-style-type: none"> Interruzione di servizi informatici core causata da indisponibilità di infrastrutture di terzi. 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio dei fornitori strategici. Definizione di scenari e piani alternativi.
	<ul style="list-style-type: none"> Inadeguata gestione dei claims e della <i>customer satisfaction</i> e mancata definizione dei principali attori coinvolti nel processo 	<ul style="list-style-type: none"> Formazione continua delle risorse degli uffici interessati. Rinforzo della <i>governance</i> operativa dei servizi di supporto ai Clienti. Avviamento nella struttura organizzativa del Gruppo delle funzioni di <i>Contract Management</i> al fine di mitigare l'insorgenza di rischi contrattuali.
	<ul style="list-style-type: none"> Rallentamento o interruzione di operatività dei clienti dovuta a malfunzionamenti dei sistemi forniti o gestiti da Gpi. 	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento del processo di sviluppo, test e delivery delle nuove funzionalità applicative.
Data privacy	<ul style="list-style-type: none"> Mancato rispetto dei livelli di servizio definiti nei capitolati di gara. 	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione puntuale dei requisiti di gara in fase di offerta.
	<ul style="list-style-type: none"> Interruzione significativa dell'operatività dei clienti dovuta a malfunzionamenti dei software / hardware installati / mantenuti 	<ul style="list-style-type: none"> Definizione matrice delle soluzioni/tecnologie a maggior rischio di malfunzionamento in relazione al danno reputazionale.
Data privacy	<ul style="list-style-type: none"> Diffusione non autorizzata di dati sensibili legata a comportamenti non appropriati degli operatori. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementazione di nuove regole per la "visibilità" dei dati; creazione di una cultura diffusa attraverso i sistemi di comunicazione / formazione aziendale.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sicurezza dovuta a esposizione in Internet di soluzioni e servizi. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione di <i>checklist</i> di verifica e di un registro delle soluzioni pubblicate; ▪ Evoluzione <i>Security Assessment</i> di progettazione.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cyber attack</i> e conseguente furto di dati sensibili e/o blocco operativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interventi di <i>remediation</i> rispetto alle principali vulnerabilità emerse; ▪ sviluppo di un piano di gestione, monitoraggio continuo e audit periodici del sistema di difesa informatica.
Gestione delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inasprimento delle relazioni sindacali afferenti ad appalti in ambito ASA CARE; ▪ fuoriuscita di risorse qualificate; ▪ difficoltà ad attrarre risorse con le competenze necessarie per la crescita. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adozione di una <i>policy</i> di relazioni industriali per armonizzare il quadro fra livello nazionale e locale; ▪ riscontrare con sempre maggiore tempestività le istanze degli stakeholders sindacali, RSA, RSU e OO.SS; ▪ valutazione dell'adeguata copertura delle competenze; ▪ piano di formazione 2023; ▪ diffusione della <i>Welfare map</i> del Gruppo Gpi; ▪ collaborazione con MKT / comunicazione per presenza strutturata sui social (miglioramento <i>reputation</i> aziendale).
M&A e integrazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mancato conseguimento degli obiettivi di integrazione sostenibile nelle operazioni di M&A. ▪ Governo della complessità generata dalla crescita organiche e per linee esterne 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attuato un rafforzamento dell'attività di <i>due-diligence</i>; ▪ realizzazione di un processo strutturato di integrazione post M&A. ▪ Progetto di <i>assessment</i> del contesto; ▪ progetto di evoluzione della gestione delle Risorse umane.

Le attività di controllo

La valutazione di adeguatezza e funzionamento del sistema è responsabilità degli organi preposti al controllo: Collegio Sindacale¹⁶, Organismo di Vigilanza (OdV) di Gpi e delle controllate italiane dotate del Modello 231, e funzione Internal Audit¹⁷. Nel 2023, le attività di verifica e controllo si sono concretizzate in circa 140 giornate di audit interni, svolti dall'Area Certificazioni e Compliance e da fornitori esterni, dall'Internal Audit e da consulenti esterni, e in un impegno di 90 giornate di audit svolti da terze parti nell'ambito del rilascio e mantenimento delle certificazioni dei sistemi di gestione.

Gpi ha inoltre predisposto diversi canali e strumenti per raccogliere le segnalazioni su presunte violazioni dei principi e delle norme di condotta¹⁸, e ne incoraggia l'utilizzo, in buona fede o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di subire ritorsioni. Le segnalazioni possono essere inviate anche in forma anonima, e sono gestite con la garanzia della riservatezza sull'identità del segnalante e delle eventuali persone oggetto della segnalazione.

Nel rispetto del D.Lgs 24/2023, nel corso dell'anno, Gpi SpA, e le altre società rientranti nel perimetro di applicazione, hanno adottato il nuovo sistema di *Whistleblowing* che amplia, tra le altre cose, le tipologie di segnalazione e le misure di tutela del segnalante.

Nel corso del 2023, tramite i suddetti canali non è pervenuta alcuna segnalazione inerente alle tipologie previste dalla normativa.

Per quanto riguarda i canali di segnalazione relativi alla norma SA8000 (*Social Accountability*) sono giunte una segnalazione per quanto riguarda Gpi SpA e una per Contact Care Solutions. Entrambe le segnalazioni sono state gestite e valutate dai rispettivi Comitati per la Responsabilità Sociale (*Social Performance Team*). Alla valutazione sono seguite le relative azioni di miglioramento.

¹⁶ Il Collegio Sindacale è nominato dall'Assemblea sulla base di liste, nel rispetto della vigente disciplina sull'equilibrio tra i generi; i suoi componenti devono essere in possesso dei requisiti di eleggibilità, onorabilità, professionalità e rispettare il limite al cumulo degli incarichi previsti dalla normativa anche regolamentare pro tempore vigente.

¹⁷ La funzione attualmente gestita da un professionista esterno, selezionato in base ai criteri di indipendenza, competenza e onorabilità necessari per lo svolgimento dell'incarico

¹⁸ I canali di segnalazione disponibili sono: e-mail all'indirizzo segnalazioni.wb@gpi.it; posta da inviare all'indirizzo "GPI S.p.A. - via Ragazzi del '99 n. 13, 38123 Trento "alla c.a. dell'Organismo di Vigilanza"; canale informatico *whistleblowing*, accessibile dal sito web aziendale.

Parimenti nel corso del triennio 2021-2023, le società del Gruppo non hanno ricevuto sanzioni significative, monetarie o non monetarie, legate alla violazione di norme di carattere socioeconomico e non sono state coinvolte in azioni legali per comportamenti contrari alla libera concorrenza e violazione delle norme *antitrust*.

Al 31 dicembre 2023 risultavano in essere i seguenti contenziosi¹⁹:

- alcuni ricorsi pendenti dinanzi al giudice amministrativo su gare d'appalto;
- 1 contenzioso avente ad oggetto paventati inadempimenti contrattuali inerente un'operazione straordinaria, pur di valore non significativo;
- n. 4 procedimenti attivi nell'ambito delle attività di recupero crediti;
- n. 19 contenziosi in ambito giuslavoristico.

3.4 Prevenzione della corruzione

Il rischio di corruzione è connesso a diversi ambiti dell'attività d'impresa, con particolare riferimento ai rapporti con la committenza pubblica, all'attività commerciale e anche alla catena di fornitura. Il verificarsi di azioni illecite in tali ambiti potrebbe comportare sanzioni ed eventuali ripercussioni sullo svolgimento dell'attività, oltre a un danno per l'immagine e la reputazione del Gruppo²⁰.

Gpi S.p.A. segue l'approccio della "tolleranza-zero", proibendo la corruzione in qualsiasi forma o modo sia nei rapporti con i pubblici ufficiali sia con i privati, in ambito nazionale e internazionale. Tutela, inoltre, il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante. L'impegno etico si manifesta fin dalla fase di valutazione delle gare di aggiudicazione delle commesse, con la rinuncia, ad esempio, a quelle opportunità commerciali che implicano compromessi inconciliabili con l'integrità morale del Gruppo.

Gli indirizzi alla base della strategia di prevenzione e contrasto ai fenomeni corruttivi sono:

- l'importanza di mantenere un atteggiamento irreprensibile nei confronti della corruzione;
- lo sviluppo delle sensibilità e capacità per riconoscere e gestire le situazioni di rischio;
- la trasparenza nella conduzione delle attività aziendali e, più in generale, dei comportamenti di dipendenti e collaboratori.

Tutti i dipendenti del Gruppo sono a conoscenza, tramite apposite informative, della Politica per l'anticorruzione, pubblicata sul sito Aziendale, e attraverso altri strumenti, come ad esempio alcune comunicazioni specifiche effettuate durante l'anno. Nel corso del 2023 è stata inviata una informativa a tutti i dipendenti sul tema specifico ed è stato anche pubblicato un articolo sul *magazine* aziendale sul tema del contrasto dei comportamenti che possono favorire la corruzione.

Nel gennaio del 2023 anche Argentea Srl ha ottenuto la certificazione ISO 37001 (Anticorruzione); nel corso dell'anno è stato avviato un *assessment* riguardo ai presidi anti-corruttivi adottati anche dalle controllate italiane ed estere non integrate nei processi della Capogruppo. L'obiettivo del progetto è quello di estendere, oltre ai principi, anche i presidi e i controlli a tutto il Gruppo Gpi.

In tutti i contratti dei fornitori è inserita una clausola con la quale la controparte si impegna a rispettare i principi indicati nel Codice Etico e nella Politica di Prevenzione della Corruzione. È stata introdotta anche una **due diligence di carattere etico e reputazionale** su nuovi partner che partecipano con Gpi a gare d'appalto in RTI (Raggruppamento Temporaneo di Impresa). Per i partner di RTI passati, si provvede periodicamente (ogni 3 anni) a nuova due diligence. La due diligence reputazionale è operativa anche per i distributori esteri e per i fornitori con contratti superiori a 10 mila euro.

Nel corso del 2023 è stato effettuato un **audit periodico per la conferma della certificazione ISO 37001:2016 (Anti-bribery Management System)**, di cui Gpi S.p.A. è dotata dal 2018, che ha dato **esito positivo**. Questo Audit ha consentito una revisione periodica di tutto il sistema di prevenzione della corruzione di Gpi ed ha permesso di ottenere degli spunti molto interessanti soprattutto sul tema del coinvolgimento delle controparti aziendali.

Il **rating di legalità**²¹, rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCOM), assegna a Gpi una valutazione di **2 stelle+** (su un massimo di 3) è tutt'ora valevole. Il rinnovo del rating è previsto a maggio del 2025.

¹⁹Il totale dei contenziosi in essere al 31/12/2023 sono 24 (era pari a 25 al 31/12/2022 e a 49 al 31/12/2021).

²⁰ Con delibera del 26 luglio 2021, il CdA di Gpi S.p.A. ha nominato Marco di Domenico quale Funzione di Conformità per la prevenzione della Corruzione.

²¹ La prima emissione del rating è stata ottenuta nel 2017.

Nel corso del triennio 2021-2023 non risultano casi accertati riconducibili a eventi di corruzione e nemmeno sono pervenute segnalazioni in materia attraverso i canali attivati per il whistleblowing.

3.5 Trasparenza fiscale

Il Gruppo Gpi opera le scelte in ambito tributario nel rispetto delle leggi applicabili in tutti i paesi in cui opera, con il fine di determinare correttamente il carico fiscale di tutte le società a livello globale e di garantire il puntuale assolvimento degli adempimenti richiesti, e con la consapevolezza di poter contribuire in modo significativo al gettito fiscale che, in ciascun Stato, sostiene lo sviluppo economico e sociale locale.

Il rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere in violazioni di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario, è monitorato con crescente attenzione. Il presidio fiscale è assolto mediante l'adozione di processi che coinvolgono necessariamente tutta la struttura interna di Gpi e i consulenti fiscali esterni all'organizzazione.

Il soggetto che, all'interno dell'organizzazione, è preposto alla verifica dell'operatività delle procedure esistenti, alla valutazione dei processi e all'implementazione di eventuali nuovi controlli, agisce nell'ambito delle sue facoltà, in linea con le indicazioni del consiglio di amministrazione e delle direttive della società capogruppo.

Anche la trasparenza in materia fiscale verso le autorità di controllo di tutte le giurisdizioni costituisce elemento attenzionato. I rapporti tra il Gruppo e l'amministrazione finanziaria sono improntati al principio della collaborazione e alla trasparenza. La Società si confronta con l'autorità fiscale mediante gli strumenti previsti dalla normativa.

Le scelte operative del Gruppo Gpi in materia impositiva sono guidate da valutazioni di business nell'interesse di tutti gli stakeholders coinvolti, e non da valutazioni di convenienza fiscale.

Le società del Gruppo che operano in Italia sono seguite dalla capogruppo nella determinazione e nell'assolvimento delle varie categorie di imposte (dirette, indirette, sul lavoro). La capogruppo si avvale di assistenza professionale in caso di temi significativi o di rilevanza strategica. Le società del Gruppo che operano in giurisdizioni estere si occupano in autonomia della determinazione delle varie categorie di imposte (imposte dirette e indirette, sulla proprietà, sul lavoro) e sono dotate di propri presidi per poter garantire il puntuale assolvimento degli adempimenti richiesti dalla normativa locale coadiuvati da assistenza professionale interna ed esterna al Gruppo.

Di seguito l'elenco delle società tramite cui il Gruppo opera, in Italia e all'estero, comprendente anche le entità che - per immaterialità - non sono oggetto di rendicontazione in DNF

Società con cui il Gruppo opera in Italia

- Gpi S.p.A. – opere nel mercato ICT, realizza soluzioni informatiche e sistemi informativi integrati per il settore sanitario e sociale.
- Argentea S.r.l. - offre soluzioni e servizi nel settore dei pagamenti elettronici.
- Bim Italia S.r.l. - si occupa della valutazione e misurazione della produzione nel settore sanitario.
- Contact Care Solutions S.r.l. - fornisce servizi di call e contact center per la prenotazione di visite e visite mediche e servizi di supporto.
- Xidera S.r.l. - sviluppa la tecnologia per automatizzare la gestione delle attese e ottimizzare i processi di accodamento.
- Oslo Italia S.r.l. - soluzioni e servizi di business intelligence: sviluppo sistemi informativi per il controllo di gestione, project management, servizi di outsourcing e web-based, formazione e consulenza.
- Healthech S.r.l.- attiva nella produzione di software in ambito medicale.
- Do.Mi.No S.r.l. - si occupa di servizi di call center.
- Consorzio Stabile Cento Orizzonti Scarl - opera nel settore informatico/ICT.
- Gpi Cyberdefence S.r.l. - attiva nel settore della sicurezza informatica.
- Cliniche delle Basilicate S.r.l.- si occupa della gestione di case di cura, laboratori, ambulatori, strutture riabilitative e, più in generale, sanitarie e socio- sanitarie.
- Esakon Italia S.r.l.- si occupa di progettare e gestire una piattaforma in cloud per fornire programmi e servizi organizzati in modo estremamente flessibile e resiliente nei confronti delle future evoluzioni informatiche.
- IOP S.r.l.- fornisce soluzioni telematiche.
- Tesi Elettronica e Sistemi Informativi S.p.A. S.B. – opera nel mercato ICT, realizza soluzioni informatiche e sistemi informativi integrati per il settore sanitario e sociale.
- Arko S.r.l. – offre soluzioni e servizi nel settore informatico/ICT.
- Omnicom S.r.l. – realizza soluzioni informatiche e applicazioni gestionali per le strutture sanitarie, specializzata nella gestione del processo clinico/amministrativo del paziente.
- Project Consulting S.r.l. – opera nel settore dell'intelligenza artificiale.

Giurisdizioni in cui il Gruppo opera all'estero

- Austria - Professional Clinic G.m.b.h - distribuzione soluzioni software per il settore sanitario in Austria, Svizzera e Germania.
- Austria – Gpi Cee G.m.b.h. – società di nuova costituzione; si occuperà della distribuzione dei sistemi Automation nel mercato centro-est europeo.
- Francia – Gpi France S.a.s.u. – Società che ha incorpora Guyot-Walser Informatique S.a.s (settore trasfusionale, in particolare ambito software per la gestione del sangue nelle strutture sanitarie francesi) e Medinfo International Hemoservice (Soluzioni trasfusionali, fornitore chiave in Francia e in molti altri paesi), oltre ad acquisire il Gruppo Evolucare.
- Francia - Evolucare Investment S.a.s. - Società di investimento, detiene azioni di Evolucare Technologies.
- Francia - Evolucare Technologies S.a.s. - principale società operativa del Gruppo Evolucare, controlla tutte le società operative. Gestisce le attività di HIS, social care, critical care & imaging.
- Francia – Corwin - detiene principalmente i diritti di proprietà intellettuale del prodotto HIS e ne gestisce principalmente la manutenzione.
- Francia – Opthai - creata nel 2019 per assumere soluzioni oftalmologiche basate sull'IA.
- Francia – Adcis – gestisce il business collegato a computer vision (visione artificiale, campo dell'Intelligenza Artificiale).
- Francia – Medgic - gestisce contratti SaaS per il business del social care rivolto alle persone anziane.
- Spagna - Evolucare Technologies Iberia - gestisce operazioni di offshoring R&D in Spagna.
- Spagna - Him Software Spain – Centro dedicato a una parte della R&D (filiale spagnola di Health Information Management G.m.b.H.).
- Germania - Riedl G.m.b.h. - Progettazione e realizzazione di sistemi di automazione per farmacie/ospedali. Robotica.
- Spagna - Gpi Iberia Health Solutions S.L. - Soluzioni software web-based progettate per centri trasfusionali, banche del sangue, banche di organi, tessuti e cellule staminali, laboratori di analisi, banche del latte materno.
- Regno Unito – Gpi Britannia Limited – Dedicata alla commercializzazione dei prodotti Automation nel Regno Unito.
- Cile - Gpi Latam S.p.A. - Distribuzione soluzioni software web-based progettate per centri trasfusionali.
- Malta - Umana Medical Technologies Ltd - Soluzioni innovative per monitoraggio del paziente, come il sensore del tatuaggio in nanomateriale e in generale dispositivi di monitoraggio non invasivi per la raccolta del ph.
- USA - GPI Usa Inc - Soluzioni trasfusionali.
-

3.6 Tutela dei diritti umani e della privacy

Gpi è consapevole della rilevanza della tutela dei diritti umani in relazione allo svolgimento delle proprie attività da tutti i punti di vista. Riconosce, in particolare, i diritti fondamentali dell'individuo, i diritti del lavoro, così come essi sono richiamati nelle convenzioni dell'*International Labour Organisation* (ILO); il diritto alla salute, alla sicurezza e alla privacy e il diritto a un ambiente salubre.

In materia di tutela dei diritti individuali, il principale riferimento interno rimane il **Codice Etico del Gruppo**, in cui si afferma che non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e i principi previsti dallo stesso, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

Inoltre, il Gruppo sancisce l'impegno verso:

- la garanzia di condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona;
- la salvaguardia da eventuali atti di violenza fisica o psicologica;
- il ripudio di qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona e delle sue convinzioni;
- il contrasto di comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona;
- la non ammissibilità delle molestie sessuali.

Nel corso del 2023 è pervenuta un'unica segnalazione di discriminazione, ma non sottoscritta e quindi priva della possibilità di generare un'eventuale azione correttiva. Alla segnalazione è stato dato comunque risalto all'interno del *magazine* aziendale (Filodiretto) per darne una adeguata visibilità.

Parimenti, Gpi è impegnata ad assicurare la riservatezza di dati e informazioni sensibili riservate che riguardano dipendenti, clienti (le strutture ospedaliere e gli esercenti le professioni sanitarie) e utenti finali (i pazienti). Tali dati e informazioni sono trattati secondo i principi di stretta necessità, pertinenza, e rispetto del principio di finalità, nel

pieno rispetto delle procedure di sicurezza e protezione messe in atto; e con il divieto di utilizzo degli stessi per scopi non connessi con l'esercizio dell'attività. Gpi si astiene inoltre dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme vigenti.

In ambito sicurezza delle informazioni:

- il Gruppo Gpi si è dotato di un proprio *Data Protection Officer* che dispone di un presidio specialistico interno, il C.C.P. (Centro Competenza Privacy), composto da esperti certificati nei vari ambiti del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), che fornisce i propri servizi anche ai clienti;
- Gpi SpA, Argentea Srl e Gpi Cyberdefence Srl hanno certificato il proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni secondo lo standard internazionale ISO27001.

Nel corso del 2023 ci sono stati **25 casi di potenziali data breach**, per la maggior parte furti o smarrimenti di smartphone o PC portatili, in aumento rispetto ai 15 casi registrati nel 2022 e ai 22 del 2021. Tutti i casi sono stati chiusi positivamente e non hanno comportato conseguenze per il Gruppo.

4. Un'impresa al servizio dei cittadini e delle comunità

Continuiamo a crescere senza perdere di vista il senso più profondo dell'essere impresa, consapevoli che le soluzioni e i servizi che prestiamo alla collettività incidono sulla qualità della vita delle persone.

4.1 L'impatto dell'innovazione tecnologica

Il sistema socio-sanitario è un complesso sistema che coinvolge una serie di equilibri delicati tra diversi fattori che influenzano sia la domanda che l'offerta di salute. Da un lato, diversi elementi stanno spingendo verso l'alto la richiesta di cura e assistenza, tra cui l'invecchiamento della popolazione, la crescente resistenza agli antibiotici e l'aumento dell'incidenza delle malattie croniche. Questi fattori sono solo alcuni esempi dei fenomeni che caratterizzano l'attuale panorama sanitario. Dall'altro lato, l'offerta di servizi sanitari è sottoposta a notevole pressione a causa di risorse sempre più difficili da reperire. Questa tensione tra domanda e offerta può portare a un disequilibrio nel sistema sanitario.

L'esperienza e la visione di un così complesso contesto come quello della sanità hanno da tempo indirizzato Gpi verso lo sviluppo di soluzioni che mirano a supportare un cambio di paradigma che spinga verso una medicina di iniziativa, proattiva e personalizzata. In tale ottica, il *design* e sviluppo della nostra offerta sono presidiati da alcuni importanti pilastri:

1) Ridurre le distanze: il *Virtual Care* offre certamente opportunità rilevanti nei processi di cura, ma allo stesso tempo sconta non pochi problemi di adoption. La domanda è: la tecnologia oltre ai meri features funzionali può spingere verso l'adozione di massa? E che ruolo ha la *User Experience*? Sicuramente necessaria ma non sufficiente; è infatti utile lavorare anche su processi di automazione, di semplificazione, di *Engagement* e non solo.

2) Configurabilità: non esistono prodotti software in sanità in grado di riassumere compiutamente la complessità delle organizzazioni e questo vale a maggior ragione in ambito di *Virtual Care*, argomento di cui si parla da tanto ma che non ha mai avuto caratteristiche sistemiche. Per queste ragioni pensiamo a soluzioni con doti di plasticità spiccate: interpretare l'organizzazione non impone schemi funzionali rigidi.

3) Sviluppo rapido e manutenibilità: oltre le mode del momento, un sistema monolitico perde a confronto con uno a microservizi soprattutto per la capacità di evolvere rapidamente e di assicurare un mantenimento nel tempo, salvaguardando gli investimenti e richiedendo sforzi e costi sempre minori. L'adozione di tecniche di sviluppo (soprattutto front end) low e no code costruisce invece un meccanismo virtuoso, a somma positiva, e vantaggioso per il produttore, per il cliente e per gli utenti.

4) Domini di conoscenza: se abbiamo in carico un paziente con scompenso cardiaco è fondamentale condividere un linguaggio che rappresenti lo specifico dominio applicativo, il relativo piano di cura oltre che a prevedere una serie di step sequenziati e condizionali di follow up; è necessario riassumere le terapie farmacologiche o anche riabilitative, i pattern comportamentali (engagement ed empowerment), i dispositivi di monitoraggio (tele), i trigger di revisione e di decisione; un paziente con artrite reumatoide invece, avrà necessità differenti. Per queste ragioni è importante adottare un *Terminology Server* basato su domini ontologici in grado di rispondere efficacemente alle esigenze di specificità conservando una base semantica condivisa.

A partire da questi pilastri, rafforziamo la nostra offerta per continuare a essere un Partner affidabile nel percorso verso la trasformazione dei sistemi sanitari.

All'interno di questa visione siamo orientati inoltre allo sviluppo dell'intelligenza artificiale, e al contributo che essa può dare in materia di deep learning, machine learning, reti neurali. La nostra Ricerca e Innovazione collabora proficuamente con Enti di ricerca nazionali e internazionali, Atenei ed esperti di settore, facendo leva anche sulle opportunità di finanziamento offerte dalla Provincia Autonoma di Trento, dai FESR e ai bandi PON/MIUR a livello nazionale, e a livello internazionale (es. *Horizon Europe framework*). Si tratta di relazioni coltivate nel tempo, che mostrano la propensione di Gpi verso un modello di relazione aperta e collaborativa.

Di seguito si riportano alcune delle soluzioni a cui stiamo lavorando, arricchite da una descrizione dell'impatto che sono in grado di apportare in termini di efficacia ed efficienza dei metodi di diagnosi, cura e sul benessere dei pazienti.

Parole chiave	Soluzioni di Gpi
One – Health	<p>One-health per conoscere e controllare i fattori di rischio.</p> <p>È ormai ampiamente condiviso, tanto nella comunità scientifica quanto nella società comune, l’approccio secondo il quale la Salute Umana sia indissolubilmente collegata alla Salute Ambientale, a quella Veterinaria, e più in generale all’ecosistema che ci circonda.</p> <p>Questa è la visione One Health: comprendere che la nostra salute è esposta a fattori che sono sicuramente dipendenti dalle nostre caratteristiche interne, ma anche dall’ambiente esterno in cui ci troviamo.</p> <p>Esso può essere di tipo generale (parliamo di inquinamento, clima, urbanizzazione, dinamiche socio-demografiche), o specifico (legato quindi al singolo individuo: al suo stile di vita, a cosa mangia, cosa beve, quanto sport fa).</p> <p>Riuscire a rilevare e a conoscere le relazioni tra queste variabili di esposizione e lo stato di salute di un individuo, è una delle vie principali per aprire nuove prospettive per lo studio e la prevenzione di diverse patologie.</p> <p>Questa visione integrata della salute riguarda, come detto, anche l’ambito degli stili di vita. Ci sono dei momenti, per esempio, in cui gli stili di vita delle persone tendono a cambiare, e il loro sopraggiungere può essere colto dai numerosi device che ci circondano. Questi cambiamenti sono da considerarsi veri e propri “marcatori” e possono predire evoluzioni e peggioramenti del nostro stato di salute.</p> <p>Aumenta la stanchezza? Il peso? Si dorme di meno? Forse sta per sopraggiungere una nuova malattia o l’acutizzarsi di una già diagnosticata. E grazie ai nuovi apparati tecnologici possiamo fornire alla persona, in modo puntuale, una spinta gentile, <i>nudge</i> in gergo di psicologia comportamentale, che sia in grado di fornire uno stimolo verso comportamenti sani, in grado di preservare la sua salute.</p> <p>Ovviamente il complessivo trattamento dei dati deve rispondere alle più rigide normative di protezione della privacy. In una sola parola: rispetto puntuale della compliance.</p>
Predizione	<p>Predizione degli accessi in Pronto Soccorso in funzione dell’inquinamento</p> <p>Una corretta gestione del Pronto Soccorso è necessaria per migliorare l’assistenza sanitaria e la soddisfazione dei pazienti. La previsione degli accessi e dei tassi di ospedalizzazione attraverso approcci di Machine Learning appare promettente, soprattutto se abbinata a dati sull’inquinamento atmosferico e meteorologico.</p> <p>Il nostro lavoro applica gli approcci <i>Random Forest</i> e ARIMA ai dati clinici e ambientali per prevedere gli accessi giornalieri o i ricoveri giornalieri per patologie cardiovascolari e respiratorie. Le previsioni aderiscono abbastanza bene ai dati reali per la <i>Random Forest</i>, ma meno per l’ARIMA. Tuttavia, anche se il valore specifico non è sempre previsto correttamente, la tendenza generale sembra essere prevista correttamente e le metriche di performance sono per lo più soddisfacenti.</p> <p>Sebbene sia necessario un ulteriore lavoro per migliorare le prestazioni, i risultati sono incoraggianti e questo tipo di previsione di serie temporali localizzate geograficamente sembra fattibile.</p> <p>Gpi può realizzare modelli predittivi relativi all’ambiente in base alle richieste specifiche della committenza.</p>
Virtual-Care	<p>POHEMA: il sistema di servizi per la sanità del futuro</p> <p>POHEMA è la soluzione di Gpi che include una serie di applicazioni, tecnologie e servizi componibili per il <i>digital care</i>. Partendo da una serie di micro-servizi messi a disposizione, la soluzione permette di adattarsi a tutti i tipi di struttura sanitaria, oltre a facilitarne il continuo aggiornamento con le nuove tecnologie. Costantemente, infatti, l’azienda lavora per aumentare le funzionalità dei servizi offerti. Nel 2022, per esempio, si è conclusa l’integrazione di un nuovo innovativo <i>Medical Device</i> che consente l’esecuzione di esami e diagnosi da remoto. Tale partnership nasce dalla collaborazione con HigoSens, realtà innovativa europea. Nel Gennaio 2023 POHEMA ha ottenuto la certificazione MDR grazie ad un processo di validazione che ha dimostrato le grandi capacità di performance della soluzione, proiettandola anche su mercati internazionali.</p>
Diagnosi	Reteldea: un consorzio per i pazienti affetti di autismo

Gpi risulta aggiudicataria della gara di Reteldea, un consorzio di sei istituti clinici (Bambin Gesù, Burlo, Gaslini, Associazione Oasi Maria SS, Eugenio Medea, Fondazione Stella Maris) per la ricerca clinica basata su Machine Learning. La gara prevede fra l'altro lo studio e l'addestramento di algoritmi predittivi per i pazienti affetti di autismo. Si tratta di un progetto con forte connotazione scientifica e che, per la prima volta, ha come obiettivo sia la raccolta e la gestione del dato clinico, che lo studio e l'implementazione di algoritmi.

Il patient portal

Vicinanza

Collaborazione e relazione continua con i pazienti sono i due principi su cui si basa il *Patient Portal* (PP), lo strumento di virtual care pensato per offrire supporto e servizi ai pazienti. Attraverso video, materiali formativi e di sensibilizzazione, Gpi fornisce ai pazienti ulteriori strumenti per migliorare il proprio stile di vita e ridurre i fattori di rischio. Dopo un'importante attività di elaborazione di contenuto "*Over Technologies*"²² nel corso del 2021/22, la Valle d'Aosta rappresenta la prima occasione di implementazione per l'intera filiera della *Population Health Management* (PHM), dalla stratificazione della popolazione alla sensibilizzazione dei pazienti. Il 2023 vedrà inoltre la sperimentazione clinica degli strumenti di Patient Engagement messi a disposizione tramite il PP, in collaborazione con gli IRCCS Maugeri e l'Università di Verona.

La Voce come biomarker

Voce

Gli ultimi sviluppi negli algoritmi di *Machine Learning* (ML), come il *Deep Learning* (DL), aumentano la precisione dei sistemi. Ottenere un feedback accurato in tempo reale è infatti una richiesta sempre più sottolineata dagli operatori sanitari. Anche la tecnologia vocale è cresciuta enormemente negli ultimi anni e l'uso della voce come *Biomarker* è ormai uno dei *trend topic* della ricerca nel campo della *Disease Detection & Assessment*.

Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy ha pubblicato il Decreto di Concessione con il quale dichiara di supportare il progetto TALIA, Coordinato da Gpi in partnership con il Politecnico di Torino, l'Università di Torino, l'Università di Verona e l'Università delle Marche. Il progetto TALIA si concentra sull'utilizzo di biomarcatori vocali intelligenti per la diagnosi precoce e il monitoraggio di varie patologie. Ambisce allo sviluppo di agenti AI integrati in applicazioni di *Virtual Care* per aiutare la diagnosi precoce e la valutazione di diverse malattie. Il progetto esplora in particolare la voce come biomarcatore in casi specifici come le malattie neurodegenerative, cardiovascolari e la salute emotiva, con l'obiettivo di migliorare l'efficacia diagnostica e il monitoraggio delle condizioni del paziente.

²² Approccio che va oltre le tecnologie: Gpi offre anche modelli organizzativi (p.e. PHM - *Population Health Management*) e servizi

4.2 Qualità e continuità dei servizi in un contesto in evoluzione

Il business in cui opera Gpi si caratterizza per la sua complessità e delicatezza, oltre che per i molteplici impatti sociali generati nei confronti della comunità in generale: di conseguenza, la qualità e la continuità dei servizi rappresentano dei valori fondanti, che condizionano tutte le decisioni strategiche e operative.

L'obiettivo di Gpi è garantire un adeguato livello di qualità erogata e percepita per tutti i clienti; per tale ragione all'interno dell'azienda il tema della qualità è soprattutto sinonimo di efficienza, intesa come capacità di accorciare le attese dal punto di accesso alle strutture fino al momento della cura, valorizzando così il tempo dei propri clienti e dell'utente finale. Questo può essere fatto solamente attraverso un modello di gestione integrata di tutte le fasi operative, in cui gli aspetti di qualità, continuità e innovazione dei servizi sono resi concreti e messi a sistema attraverso il sistema di gestione che Gpi ha implementato e certificato secondo la norma internazionale ISO 9001.

Anche nel corso del 2023 si è operato per migliorare i processi aziendali che hanno maggiore impatto sulla capacità di risposta ai bisogni dei clienti e sulla continuità delle attività di business, con particolare riferimento al mondo dei contact center. In particolare, per i *Business Manager* e i *Project Manager* dell'Area, sono state svolte attività di **formazione interna** riguardanti le nozioni di forecast, conto economico, sostenibilità economica al fine di sensibilizzare e rendere il personale autonomo nel prendere le decisioni più corrette nell'interesse dell'azienda, clienti e utenti.

Il livello di servizio erogato è monitorato in modo costante attraverso diversi indicatori di prestazione: SLA (*Service Level Agreement*), tempi medi di attesa al telefono o agli sportelli e numero chiamate perse, non rendicontati nel documento.



Più significativa, anche in termini di valutazione di impatto, è invece la misurazione del grado di soddisfazione percepita da parte dell'utente/paziente finale dei servizi, che avviene attraverso l'indicatore "**Qualità del servizio**", uno dei tre KPI strategici di sostenibilità finora individuati dall'azienda.

Nella cornice del **Piano di sostenibilità** è a progetto un'indagine di soddisfazione dei clienti estesa a tutte le ASA che erogano servizi.

SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE/PAZIENTE FINALE DEI SERVIZI

La rilevazione relativa al **2023**, effettuata tramite interviste telefoniche svolte con il consenso da parte dei Clienti/Erogatori del servizio, ha restituito un **punteggio medio pari a 7,4** – superiore rispetto al target **definito** (maggiore o uguale a 7).

Platea interessata e altre informazioni:

- Analisi attiva su 6 clienti
- Volume complessivo di telefonate (dei 6 clienti) gestite nel 2023 circa 1.920.503 [rispetto all'anno precedente viene a mancare un cliente e per altri 2 la customer è stata interrotta in corso d'anno].
- Previsti circa 36.417 customer (pari allo 1,90% delle chiamate gestite); ricevuto riscontro da 11.176 customer (tasso di risposta del 30,69%, pari allo 0,58% delle chiamate gestite).
- Domande relative all'operato del Gruppo Gpi: erano 4, punteggio previsto da 1 a 9 (1 peggiore, 9 migliore):
 1. quanto il messaggio introduttivo prima di parlare con un operatore è stato chiaro
 2. quanto la durata dell'attesa di risposta è stata accettabile
 3. quanto l'operatore è stato cortese e disponibile ad aiutarla
 4. quanto le risposte fornite dall'operatore sono state chiare ed esaustive

Obiettivo 2024: incrementare il numero di customer per i clienti già in essere e continuare a chiedere disponibilità ad altri clienti di partecipare e aumentare il livello qualitativo del servizio.

La soddisfazione dei clienti è uno dei principali fattori per lo sviluppo del business. Per ottenere un buon risultato è importante soddisfare le aspettative dei clienti (in termini di qualità del servizio, costi e disponibilità) e, se possibile, anticipare le loro esigenze. Comprendere quali siano le loro aspettative e quanto Gpi riesca a soddisfarle è fondamentale in un'ottica continuo.

Anche l'affidabilità e il corretto funzionamento dell'infrastruttura IT sono altri elementi imprescindibili per garantire qualità e continuità dei servizi, e in tal senso particolare importanza è attribuita alla scelta dei fornitori dei data center. Gpi dispone di tre data center principali, alcuni dotati di elaboratori di proprietà, altri in cloud, di cui uno certificato

“Tier IV” secondo la classificazione Uptime Institute LLC con **continuità garantita al 99,995%**, ovvero un rischio di potenziale fermo di sole **0,4 ore/annue**. Le applicazioni vengono distribuite valutando di volta in volta la miglior soluzione adottabile.

Nel corso del 2022 la Società ha certificato la sua capacità di erogare il servizio in continuità anche a fronte di eventuali imprevisti adottando la norma ISO 22301 per la continuità operativa.

Sicurezza degli utenti e responsabilità di prodotto

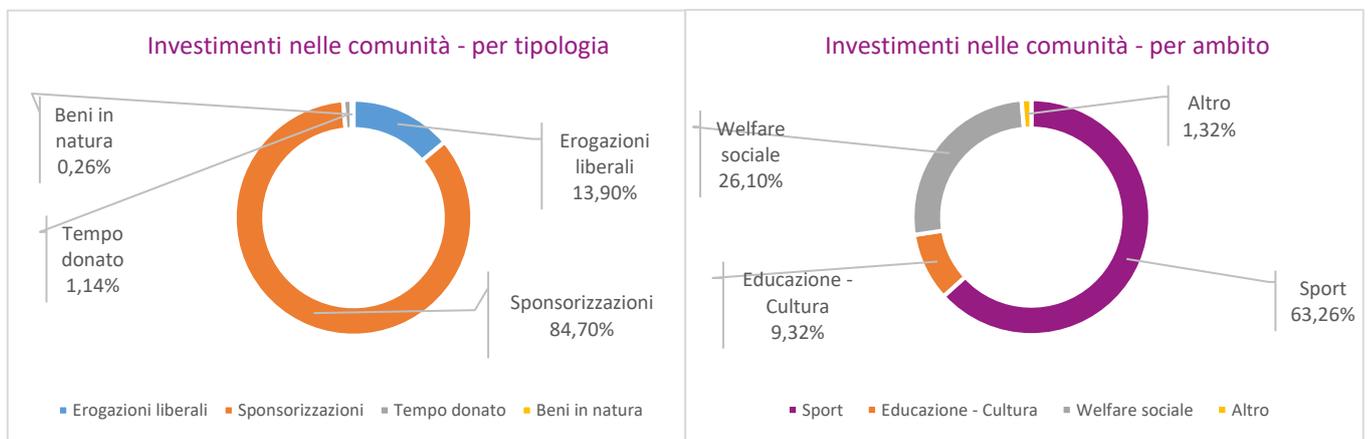
La responsabilità di prodotto (intesa come responsabilità del fabbricante da prodotto dannoso/difettoso) assume una valenza particolare nell’ambito sanitario; basti pensare alla filiera dei servizi trasfusionali, alla gestione della somministrazione farmacologica e a tutte le soluzioni per la gestione operativa dei reparti ospedalieri, in cui i malfunzionamenti dei software potrebbero avere impatti diretti sulla salute delle persone. Consapevole dell’importanza di tali aspetti nelle proprie attività, Gpi continua a presidiare il tema delle certificazioni, acquisendone di nuove o rinnovando le esistenti.

Nel corso del triennio 2021-2023 non sono stati registrati casi di non conformità a leggi e regolamenti inerenti all’impatto sulla salute e sicurezza di prodotti o servizi; inoltre, né Gpi, né altre società del Gruppo sono state in passato o sono attualmente coinvolte in alcun procedimento di accertamento di questa tipologia di responsabilità.

4.3 Vicini alle nostre comunità

Per Gpi condurre il business significa anche perseguire principi e azioni ispirati al concetto di “Cittadinanza d’Impresa”. Nei fatti l’impresa è un cittadino, con diritti e doveri rispetto alle comunità e ai territori in cui opera. È agente del cambiamento, capace di creare valore e redistribuirlo nel lungo periodo. Per trasformare questa convinzione in realtà Gpi, anno dopo anno, sviluppa relazioni con le più variegata espressioni della società civile: dalle associazioni culturali, alle realtà che riconoscono e includono le fragilità sociali, passando per le società sportive che promuovono la cultura del benessere fisico e psicologico.

Sul piano numerico nel 2023 sono stati investiti **circa 189 mila euro** in sponsorizzazioni e liberalità - il 42% in più rispetto al 2022 - ripartite in tre ambiti principali: sport, welfare sociale, educazione e cultura. Significativo è l’incremento del peso delle iniziative rivolte al welfare sociale (+16%). Il complesso delle attività riguarda principalmente l’Italia (95%).



Principali iniziative del 2023

Lo Sport, un valore come da Costituzione

Il 20 settembre 2023 il Parlamento italiano ha ratificato un importante aggiornamento della Costituzione italiana aggiungendo all’art. 33 il diritto allo sport. Testualmente si esplicita che: «La Repubblica riconosce il valore educativo, sociale e di promozione del benessere psicofisico dell’attività sportiva in tutte le sue forme».

Sponsorizzare realtà capaci di interpretare lo sport nella sua componente educativa e di benessere psicofisico, in grado di valorizzare l’attività giovanile e la presenza di atleti di entrambi i generi, sensibile verso il coinvolgimento di persone con particolari fragilità, realizza nella sostanza la visione del Gruppo e lo allinea ai valori enunciati dalla Costituzione.

Trentino Volley,
andare oltre le vittorie

Gpi è *Golden Sponsor* di Trentino Volley, una delle società pallavolistiche più conosciute nel panorama nazionale e internazionale, sicuramente per le sue vittorie, ma anche per un florido vivaio di giovani promesse che costituisce il vero fiore all'occhiello della Società. Sono 120 i ragazzi e le ragazze che, divisi fra 11 campionati, animano ogni anno circa 138 partite organizzate dalla Federazione. L'impronta di Trentino Volley è riconoscibile anche fuori dal campo, dove organizza progetti per coniugare educazione e sport. Due esempi sono il campus estivo sul Monte Bondone che nel 2023 ha registrato più di mille partecipanti tra gli 11 e i 17 anni e "BIG School", l'iniziativa che insieme ai campioni della prima squadra porta nelle scuole i migliori valori della pallavolo.

Il sociale,
la centralità delle
persone

L'inclusione, il riconoscimento e il sostegno di soggetti fragili sono gli elementi che animano l'impegno sociale di Gpi. Nel corso del 2023 l'Impresa ha voluto esprimere questo suo tratto identitario finanziando:

- Per il settimo anno consecutivo la raccolta fondi del progetto Telethon, partecipando attivamente alla 24^a Staffetta 24x1 di Udine.
- L'acquisto e la posa di arredi per i laboratori artistici della Fondazione Trentina per l'Autismo.
- Il laboratorio di attività artistiche per persone disabili organizzato da Futuro Diffuso. Organizzazione di volontariato impegnata a progettare, realizzare e gestire progetti di inclusione sociale per categorie deboli.
- L'Associazione Noi: Oratorio Mori, e più in particolare il laboratorio di lingua italiana per donne migranti. Un progetto per mettere in atto la virtuosa integrazione di queste persone nel tessuto economico-sociale trentino.
- Family UNited, un progetto internazionale nato per rafforzare il ruolo sociale della famiglia attraverso la costruzione di uno spazio formativo dove adolescenti e genitori possono dialogare, confrontarsi e imparare a riconoscersi.

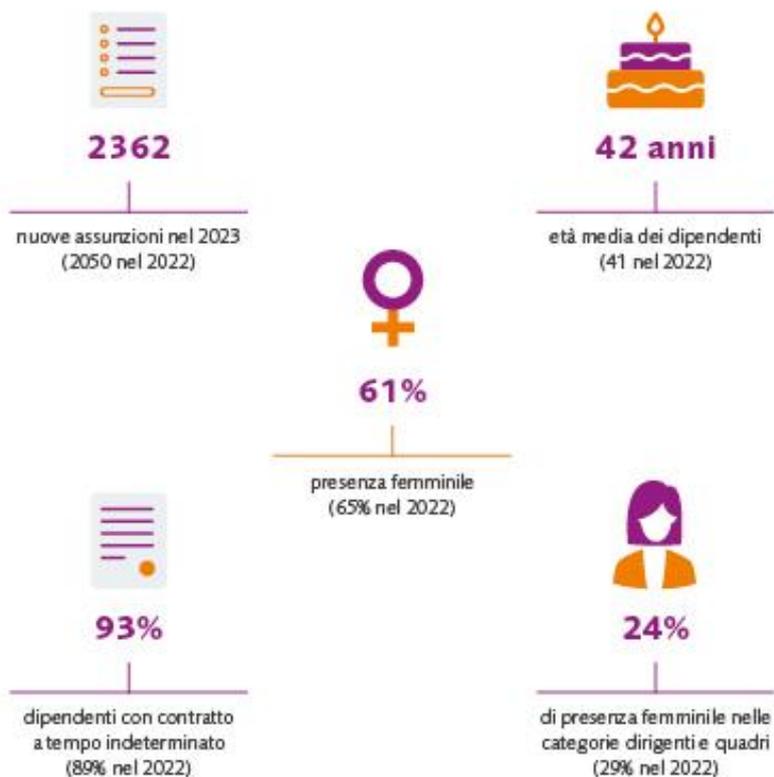
Cultura, educazione,
dunque territorio

Gpi dedica particolare attenzione anche alle iniziative che promuovono sinergie tra la cultura, l'educazione e la cura del territorio. I progetti sostenuti quest'anno sono:

- I percorsi di orientamento al lavoro organizzati dall'Istituto Tecnico Economico "A. Tambosi" di Trento, che offrono agli studenti strumenti efficaci per compiere le migliori decisioni per il loro futuro.
- Musica Natura Relazioni, la rassegna di eventi che stimola nuove sensibilità verso un turismo culturale e sostenibile all'interno del Parco Naturale del Monte Baldo.
- La Festa della Castagna di Brentonico, l'evento che celebra uno dei prodotti agroalimentari più conosciuti del Trentino.
- Tra le realtà a forte valenza locale ci sono la Banda Sociale Mori Brentonico, che anima l'omonimo altipiano con concerti e formazione in ambito musicale. Il Gruppo Alpini Brentonico impegnato a organizzare diversi eventi che intrecciano lo sport, l'aggregazione sociale e la promozione del territorio.

5. La centralità delle nostre persone

In un settore connotato dalla vicinanza con le tecnologie e dalla stretta relazione con i clienti, le persone sono una risorsa strategica per garantire alti standard di qualità e sviluppo nel lungo periodo.

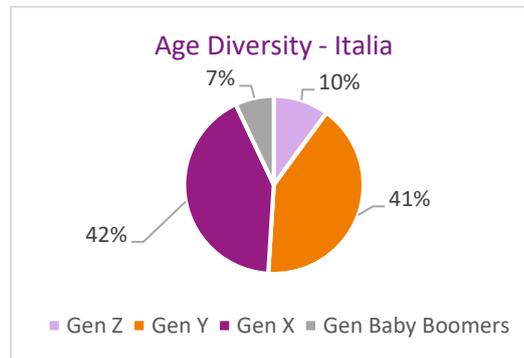


Occupazione

Al 31 dicembre 2023, il Gruppo Gpi conta un'occupazione complessiva pari a **7.595 dipendenti**²³, di cui 6937 in Italia (poco più del 91% della popolazione occupata) e 658 all'Estero (circa il 9%) in aumento di circa il 10,44 % rispetto al 2022. In Italia l'età **media si attesta intorno ai 42 anni**. Il dato, inferiore alla media nazionale, è in leggera crescita rispetto al 2022 (1 anno, contro il tasso nazionale che vede un incremento dell'età media di 2 anni, da 46,4 a 48,4).

Per quanto riguarda l'*age diversity*, nel Gruppo Gpi il 14 % ha meno di 30 anni, il 63% ha un'età compresa tra i 30 ed i 50 anni e il 23% ha un'età superiore ai 50 anni.

Nel solo perimetro italiano, al 31/12/2023, sono impiegate contemporaneamente **quattro generazioni**²⁴: il 10% appartiene alla Generazione Z, il 41% alla Generazione Y, il 42% alla Generazione X e il 7% alla generazione Baby Boomers.



A questi collaboratori si aggiungono altre 358 persone, in gran parte stagisti e personale somministrato. La massima parte dei collaboratori in Italia (91%) è in forza a Gpi S.p.A. e alle controllate italiane.

Nel perimetro italiano l'area numericamente più rilevante per numero di dipendenti è l'Area Strategica di Affari Care (circa il 70% del totale), area che eroga servizi, per lo più in appalto (BPO). In quest'area, è concentrato l'84% della popolazione aziendale femminile di Gpi. Le due principali caratteristiche distintive di questo modello rispetto all'organizzazione del lavoro è il ricorso prevalente a contratti di lavoro part time (90% degli occupati) e la distribuzione dei servizi, erogati sia presso le sedi aziendali di Gpi che presso le sedi dei clienti, su quasi tutto il territorio nazionale: la diffusione del personale Gpi infatti riguarda ben 14 regioni italiane e vede la compagine più numerosa in Lazio e in Sicilia (66% del totale occupati nell'area BPO).

La popolazione dell'altra grande Area Strategica di Affari, l'ASA software, presenta un modello di lavoro differente: si compone di profili ad elevata specializzazione, occupa prevalentemente popolazione maschile con contratti full-time. Una parte significativa di questa popolazione è concentrata nella sede di Trento.

Le persone operative nei servizi Care/BPO in Italia

Campania	22 dipendenti	Basilicata	215 dipendenti
Lazio	1.637 dipendenti	Emilia Romagna	41 dipendenti
Piemonte	47 dipendenti	Liguria	94 dipendenti
Sardegna	42 dipendenti	Puglia	47 dipendenti
Lombardia	164 dipendente	Sicilia	1.549 dipendenti
Veneto	495 dipendenti	Trentino Alto Adige	175 dipendenti
Abruzzo	294 dipendenti	Calabria	14 dipendenti

²³ Tale numero non include il totale perimetro del Gruppo EvoluCare (sono state considerate solo 4 delle 11 Società del Gruppo nel perimetro di rendicontazione). La totalità dei dipendenti al 31/12/2023, comprensiva di tutto il Gruppo EvoluCare si attesta a 7638 dipendenti.

²⁴ Generazione Z (1996-2010); Generazione Y (1981-1995); Generazione X (1965-1980); Generazione *Baby Boomers* (1945-1964).

Assunzioni

Complessivamente, nel 2023, sono state effettuate **2.362 assunzioni** (di cui 1.830 nel solo perimetro italiano) con una crescita pari al 15% rispetto al 2022. Di queste entrate, circa il 21 % ha interessato dipendenti sotto i 30 anni di età, il 63% tra i 30 ed i 50 anni e il 16% over 50. Il tasso di entrate si attesta intorno al 31% (era il 30% nel 2022).

Sulla totalità delle assunzioni il 53% ha interessato la rappresentanza femminile, il 51% ha invece interessato il mondo BPO (rispetto al 75% del 2022).

Per quanto riguarda le aree territoriali, 625 nuovi ingressi hanno interessato il Nord Italia (26%), 306 il Centro Italia (13%), 899 il Sud Italia e le isole (38%) e 532 l'Estero (23%).

Nel solo perimetro italiano del totale delle entrate (1830) il 17% ha riguardato la Generazione Z, il 44% la Generazione Y, il 37% la Generazione X ed il 3% la Generazione *Baby Boomers*.

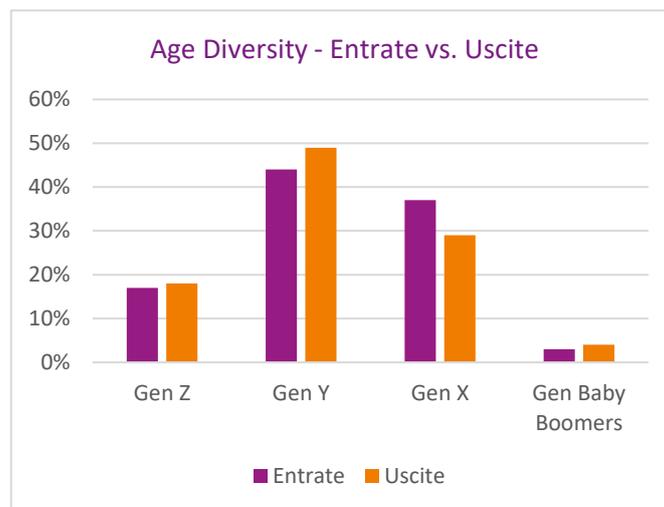
Risoluzioni

Nel 2023 sono avvenute **1.644 risoluzioni** (di cui 1.512 nel solo perimetro italiano) con una diminuzione pari al 31% rispetto al 2022. Di queste uscite, circa il 24 % ha interessato dipendenti sotto i 30 anni di età, il 63% tra i 30 ed i 50 anni e il 13% over 50. Il tasso di uscite si attesta intorno al 22% (era il 35% nel 2022).

Sulla totalità delle risoluzioni il 64% ha interessato la rappresentanza femminile, il 74% ha invece interessato il mondo BPO (rispetto al 84% del 2022).

Per quanto riguarda le aree territoriali, 683 uscite hanno interessato il Nord Italia (39%), 238 il Centro Italia (14%), 591 il Sud Italia e le isole (36%) e 132 l'Estero (0,8%).

Nel solo perimetro italiano del totale delle uscite (1.512) il 18% ha riguardato la Generazione Z, il 49% la Generazione Y, il 29% la Generazione X ed il 4% la Generazione *Baby Boomers*.



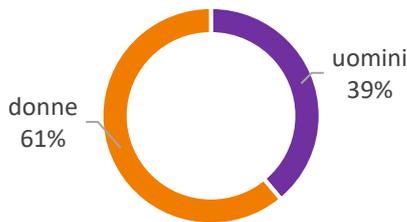
Turnover e Attrition rate

Il **tasso di turnover**, che si attesta complessivamente intorno al 51%, nel Gruppo Gpi è da considerarsi fisiologico, giacché nasce come conseguenza del termine di alcuni appalti nell'ambito dei servizi BPO e della chiusura dei contratti di lavoro a tempo determinato attivati nel periodo pandemico per far fronte all'emergenza sanitaria. Delle 1.644 cessazioni il **74% infatti è da riferirsi al solo mondo BPO**.

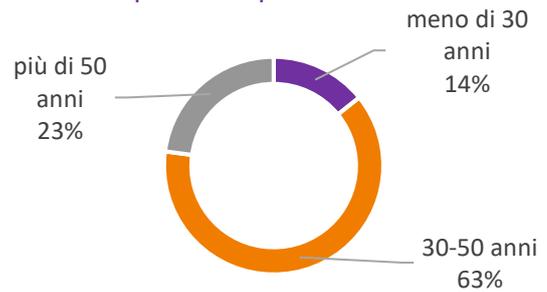
Questo elemento non pregiudica la produttività aziendale, in quanto il ricambio è un flusso continuo che non interferisce negativamente sull'operatività dell'Impresa (nuovi appalti continuano a entrare). L'Azienda si muove sul mercato con i margini di flessibilità e reattività necessari e il personale opera nel rispetto delle norme vigenti.

L'**Attrition rate**, che calcola invece il tasso di dimissioni volontarie sui lavoratori medi a tempo indeterminato, si attesta per il perimetro italiano al 7% (dato nettamente inferiore alla media nazionale che si attesta intorno all'11%). Tale elemento dimostra che i dipendenti restano in azienda per un periodo di tempo prolungato preservando il know-how aziendale.

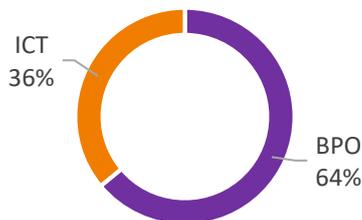
Dipendenti per genere



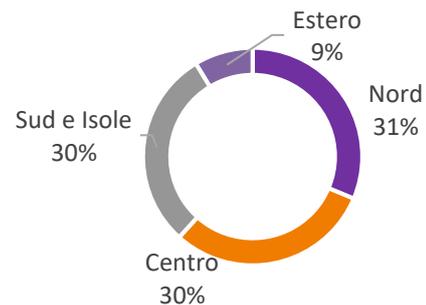
Dipendenti per fascia di età



Dipendenti per area di business



Dipendenti per area geografica



Tutto il personale del Gruppo è assunto con **regolare contratto di lavoro**. In Italia, a seguito delle operazioni di acquisizione e fusione avvenute negli anni e come conseguenza della legislazione vigente nel mondo degli appalti (che non presenta un'unica opzione dal punto di vista della scelta del contratto collettivo applicabile), sono applicati **quattro CCNL di riferimento**:

- CCNL Servizi Integrati Multiservizi
- CCNL Terziario
- CCNL Telecomunicazioni
- CCNL Metalmeccanico

I due principali CCNL (come numeriche di dipendenti ai quali vengono applicati) sono il Metalmeccanico e il Multiservizi, che insieme coprono il 91% dei dipendenti.

Workplace - Diffusione delle sedi e lavoro ibrido

Il Gruppo Gpi crede nella forza della presenza diffusa nel territorio e offre pertanto un modello di lavoro altamente distribuito (sono 51 le sedi in Italia) e internazionale. Oltre a ciò, Gpi adotta un modello di lavoro ibrido che consente ai collaboratori di gestire la propria prestazione in presenza e da remoto, in coerenza con le mansioni svolte. In Italia il 40% della popolazione aziendale ha la possibilità, reale e concreta, di far parte di un Gruppo internazionale senza dover rinunciare alla vicinanza al proprio luogo di domicilio, conciliando in tal modo la propria vita personale con le necessità del lavoro.

Relazioni industriali

Nell'ambito delle Relazioni industriali, il Gruppo Gpi mette al centro della propria filosofia di approccio alla relazione il dialogo e la ricerca continua di soluzioni concrete per armonizzare gli interessi delle parti. In quest'ottica Gpi promuove un confronto proattivo con le **organizzazioni sindacali** a tutti i livelli, con l'obiettivo di garantire un adeguato livello dell'interlocuzione. Coinvolge perciò tutte le unità produttive del Gruppo e valorizza la rappresentanza, a sostegno della qualità del lavoro e delle dinamiche occupazionali.

Ragionando nell'ottica di razionalizzare e organizzare la gestione di tali processi – anche in considerazione della complessità della strutturazione del Gruppo e la numerosità degli interlocutori sindacali a tutti i livelli - l'Azienda ha adottato proprie linee guida, sintetizzate in una procedura inclusa nel sistema di gestione della qualità.

In tale cornice si inserisce la quotidiana attività di confronto con i rappresentanti sindacali dei lavoratori e le OO.SS., territoriali e nazionali, che spazia su tutto il vasto perimetro delle dinamiche occupazionali.

Per quanto riguarda invece le occasioni di incontro istituzionalizzato con le parti sociali, nel 2023 si sono svolti **94 incontri sindacali** (a fronte dei 92 del 2022) che hanno riguardato la maggior parte delle sedi del Gruppo dislocate sul territorio nazionale, coinvolgendo gli interlocutori sindacali riconosciuti a livello regionale e provinciale, nonché nazionale.

Elemento qualificante del 2023 è la netta ripresa degli incontri in modalità “presenza”, positivo fattore di normalizzazione dei rapporti nonché di socializzazione, rispetto al periodo della pandemia da Covid-19, quando le interazioni sindacali – così come peraltro gran parte delle interazioni – erano transitate quasi nella loro totalità in modalità da “remoto”.

Anche grazie a tale ritorno alla consuetudine è stato possibile approfondire le tematiche di valorizzazione e di qualificazione del rapporto di lavoro in un’ottica più ampia di quella incentrata sul perimetro delle singole unità operative, anche grazie al rafforzamento dei Tavoli sindacali nazionali, laddove si sono affrontati temi generali e sono stati impostati accordi significativi su questioni come lavoro agile, parità di genere, politiche anti-discriminazione, relazioni industriali, sicurezza sul lavoro.

Parallelamente, sui tavoli territoriali sono state trattate questioni inerenti alle singole unità operative, quali:

- l’organizzazione del lavoro e le tematiche specifiche afferenti ai rapporti con la Committenza;
- la gestione delle procedure di cambio d’appalto, con particolare attenzione ai risvolti occupazionali;
- le tematiche di classificazione delle mansioni riguardanti la verifica dei corretti inquadramenti previsti dai CCNL applicati e dalle attività svolte;
- le attività e le iniziative intraprese dall’azienda in materia di formazione e sviluppo delle risorse umane, in sinergia con l’Academy Gpi;
- aggiornamenti continui di RSA e OO.SS. sullo stato di avanzamento delle gare di appalto ed eventuali rinnovi, proroghe e scadenze delle stesse.

Prevenzione degli infortuni e promozione della salute

La promozione e la tutela della salute e della sicurezza sui posti di lavoro rappresentano da sempre per Gpi un tema chiave per l’azienda, con l’obiettivo di limitare al minimo i rischi di infortunio legati all’operatività.

L’impegno verso la prevenzione degli infortuni è sancito dalla Politica per la Salute, la Sicurezza e l’Ambiente che costituisce parte integrante del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) sviluppato in conformità allo standard ISO 45001:2018²⁵. La sfera di copertura del SGSSL si estende a tutti i lavoratori operanti presso i siti di Gpi e dei Committenti, a fronte di aggiudicazione di bandi di gara, con una copertura che nel 2023 ha riguardato il 90% circa dei dipendenti del Gruppo (perimetro Italia).

Il ricorso allo *smart working* continua a caratterizzare la quotidianità, sebbene ci si sia posizionati su un rapporto più equilibrato tra lavoro in azienda e remoto, che ha visto una maggiore frequentazione delle sedi aziendali nel 2023. Pur in questo contesto organizzativo la numerosità degli infortuni è rimasta, nel suo complesso, sostanzialmente invariata. Nel 2023 si sono infatti verificati 67 infortuni (di cui 4 all’estero), 3 in più rispetto all’anno precedente (erano 64 circoscritti al solo perimetro italiano). Nessuno di questi infortuni ha avuto esito fatale e non si sono registrati casi di infortuni con gravi conseguenze. Il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro e il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze sono quindi entrambi pari a zero.

Rispetto all’organico aziendale, il numero degli infortuni rimane relativamente basso, mantenendo la tendenza dello scorso biennio. Il tasso di infortuni sul lavoro (con infortuni in itinere), riferito al perimetro italiano, è a 7,66 rispetto al 7,31 del 2022 e al 6,67 del 2021. Il valore del 2023 pur in crescita rispetto il 2022, si posiziona sensibilmente al di sotto del livello medio pre-pandemia. Il tasso di infortuni sul lavoro accaduti nell’ambiente lavorativo, ossia senza tener conto degli infortuni in itinere, si posiziona a 3,47, anch’esso al di sotto del dato medio pre-pandemia.

Il rischio maggiore a cui è esposto il personale del Gruppo Gpi è quello degli infortuni in itinere, che anche nel 2023 hanno riguardato più del 50% degli eventi denunciati. I rischi presenti presso le sedi Gpi (non in itinere perciò) sono

²⁵ Il campo di applicazione del SGSSL include le seguenti attività: progettazione, sviluppo e fornitura di sistemi informativi e servizi correlati per la pubblica amministrazione, sanità ed il sociale; manutenzione di sistemi informativi, assistenza tecnica *hardware* ed assistenza sistemistica; progettazione, organizzazione e gestione di servizi call center, customer service e di *consolidated service desk*; progettazione, produzione, installazione e commercializzazione di sistemi automatici per la gestione logistica di farmaci ed altri prodotti (EA 33, 35, 18)

invece quelli legati all'ambiente di lavoro e alle normali attività d'ufficio, che nel 2023 hanno riguardato il 48% del totale (30 su 64). Il 2023 ha manifestato alcuni eventi di infortunio e situazioni di pericolo riferibili alla fattispecie di aggressione, per lo più verbale. Gli eventi si riferiscono, per la quasi totalità, nelle situazioni ove vengono erogati servizi all'utenza per conto dei committenti e risulta, peraltro, in linea con il contesto sociale post-pandemico che ha visto crescere il livello di aggressività nei vari contesti sociali. Nel 2023 gli eventi riferibili a situazioni di pericolo sono stati 6: 2 aggressioni verbali e 4 eventi riconducibili a errata movimentazione carichi che hanno provocato situazioni di pericolo. L'osservatorio attivato relativamente alle situazioni di pericolo è di particolare interesse al fine di attivare interventi preventivi relativamente a situazioni che possono assurgere a infortunio per i lavoratori. In relazione al fenomeno dell'aggressione, l'azienda ha attivato un intervento formativo integrativo alla formazione ex D.Lgs. 81/08 con l'obiettivo di fornire al lavoratore gli strumenti utili per la gestione di queste specifiche situazioni.

Per quanto riguarda i lavoratori non dipendenti, il cui totale ore lavorate ammonta a oltre 136 mila²⁶ (oltre 67 mila per le donne), non si sono registrati casi di infortuni sul lavoro, infortuni con gravi conseguenze o di decessi a seguito di infortuni, pertanto il tasso di infortuni sul lavoro, il tasso di infortuni con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) e il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro risultano nulli per il 2023.

Gli incidenti professionali che danno origine a infortuni vengono puntualmente rilevati e segnalati all'Ufficio Amministrazione Personale attraverso apertura di Ticket, tramite una piattaforma informatica a disposizione di tutti i lavoratori. Nel 2023 Gpi si è attivata con le figure dei preposti al fine di sensibilizzare l'attenzione nei confronti, oltre che degli eventi infortunistici, delle situazioni di pericolo. Ciò al fine di intercettare, anticipatamente rispetto all'evento infortuni, i fenomeni e i contesti di pericolo e valutare gli interventi che si rendessero opportuni.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) provvede a effettuare opportune verifiche e approfondimenti su natura, circostanze e cause che hanno determinato l'evento, procedendo alla classificazione dello stesso e alla predisposizione di azioni correttive che consentano di evitare la reiterazione, rimuovendo le cause che l'hanno determinato, qualora connesse agli ambienti di lavoro o a processi e lavorazioni svolti in modo errato.

L'Organizzazione applica un costante monitoraggio al fine di garantire un'efficace individuazione e valutazione di tutti i rischi presenti sui luoghi di lavoro, sia di carattere trasversale che connessi alle diverse mansioni cui sono adibiti tutti i lavoratori presenti.

Il processo di valutazione dei rischi si avvale del supporto dei referenti di Team presenti in ogni luogo di lavoro, che nella loro qualità di Preposti svolgono, ai sensi di quanto previsto all'art. 19 D. Lgs. 81/2008, attività di vigilanza circa l'osservanza, da parte dei lavoratori, degli obblighi di legge e delle disposizioni aziendali in materia di salute e sicurezza.

I preposti, attraverso canali di comunicazione interna e con l'utilizzo di check list strutturate, riportano eventuali problematiche al SPP aziendale, il quale si attiva, attraverso gli strumenti a disposizione dell'Organizzazione, per la risoluzione delle criticità segnalate, nell'ottica del miglioramento continuo. Alla luce del contesto complessivo dell'organizzazione è stato ridefinito il fabbisogno della figura di preposto, nella consapevolezza della centralità di questo ruolo nell'intercettare e gestire i rischi potenziali. È stata erogata una rilevante formazione, ai nuovi preposti e a coloro che già ricoprivano il ruolo; è stato messo a punto un vademecum operativo; è stato attivato un processo quadrimestrale di survey. Tutto ciò al fine mantenere elevato il livello di consapevolezza del ruolo.

I lavoratori hanno a disposizione strumenti di comunicazione diretta (contatto con il proprio Team Leader, contatto con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza aziendali - RLS), oltre alla casella di posta elettronica sicurezza@gpi.it alla quale possono essere inviate eventuali segnalazioni urgenti in merito a problematiche di salute e sicurezza. La protezione contro eventuali ritorsioni viene garantita dalla riservatezza dei processi di verifica circa le situazioni critiche segnalate, messi in atto dal SPP.

Ai lavoratori viene somministrata adeguata formazione e informazione periodica, oltre all'addestramento necessario per lo svolgimento delle specifiche mansioni. Tali processi, strutturati e periodicamente aggiornati, consentono di consolidare la consapevolezza nello svolgimento in salute e sicurezza dei compiti all'interno dell'organizzazione,

²⁶ Per il calcolo delle ore lavorate sono stati inclusi solo gli stagisti e i lavoratori somministrati con riferimento al perimetro Italia.

riducendo il rischio di incidenti e dello sviluppo di malattie professionali nel lungo periodo. I lavoratori hanno a disposizione gli strumenti necessari per segnalare eventuali situazioni non conformi, anche in maniera riservata, alle figure di tutela presenti.

L'Organizzazione provvede, ai sensi dell'art. 37 D. Lgs. 81/2008 e dell'Accordo Stato-Regioni 12/2011, alla somministrazione ai lavoratori della formazione obbligatoria in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

La **formazione erogata** prevede la somministrazione dei seguenti moduli in modalità e-learning e in aula, per le seguenti figure:

Lavoratori

- Corso sicurezza generale – 4 ore e-learning
- Corso sicurezza specifico (rischio basso) – 4 ore e-learning
- Corso sicurezza specifico (integrazione per rischio alto) - 8 ore in modalità sincrona in presenza o a distanza
- Aggiornamento quinquennale – 6 ore e-learning

Preposti

- Corso base - 8 ore in modalità sincrona in presenza o a distanza
- Aggiornamento periodico – 6 ore in modalità sincrona in presenza o a distanza

Viene erogata formazione, da parte di enti esterni all'Organizzazione, per le figure di Addetti Primo Soccorso, per gli Addetti Antincendio – gestione delle emergenze, con livello 2, cioè rischio medio e per gli Addetti all'utilizzo del defibrillatore.

Ai lavoratori nominati/eletti RLS, viene somministrata formazione iniziale di 32 ore e aggiornamento annuale di 8 ore.

Sono stati inoltre somministrati a lavoratori che ricoprono mansioni che richiedono abilitazione all'utilizzo di attrezzature o lavorazioni a rischio alto, i seguenti corsi di formazione:

- utilizzatore PLE piattaforme elevabili
- utilizzatore carrello elevatore
- soggetto a rischio PES PAV lavori elettrici
- utilizzo scale portatili (h < 2m)
- formazione per lavori in quota con rischio di caduta dall'alto e DPI 3° categoria

Complessivamente nel **2023** sono state erogate per il solo **perimetro Italia 16.716 ore di formazione** su materie di **salute e sicurezza sul luogo di lavoro**.

I lavoratori sono sottoposti a sorveglianza sanitaria con la periodicità stabilita per legge e con le modalità relative al Protocollo Sanitario predisposto dal Medico Competente aziendale, sulla base del processo di valutazione dei rischi effettuato con il Datore di Lavoro.

Il Medico Competente si avvale di ulteriori Medici da lui coordinati, onde garantire una copertura sull'intero territorio nazionale, rispondente alle scadenze di legge.

Vengono inoltre effettuati regolari sopralluoghi agli ambienti di lavoro, sia presso siti dell'Organizzazione che dei Committenti, presso i quali operano lavoratori dell'Organizzazione, onde verificare la conformità degli stessi alla normativa vigente.

I giudizi di idoneità vengono custoditi dal Medico Competente e dall'Ufficio Risorse Umane. Le cartelle sanitarie dei lavoratori sono custodite presso lo studio del Medico Competente. I dati relativi alla situazione sanitaria dei lavoratori sono gestiti nel rispetto della normativa sulla privacy e non sono pertanto resi disponibili per effettuare valutazioni che possano influire sul trattamento riservato ai lavoratori nell'ambito dell'Organizzazione.

I lavoratori possono richiedere di essere sottoposti a visita medica attraverso l'apertura di un Ticket, utilizzando la piattaforma informatica aziendale e in caso di necessità possono contattare il Medico attraverso una casella mail dedicata.

Il rischio di contrarre malattie professionali è invece riconducibile allo sviluppo, nel tempo, di patologie connesse all'attività a VDT (videoterminale), connesse a posture non corrette o errato utilizzo di strumenti di puntamento (mouse); problemi quindi legati all'apparato muscolo-scheletrico (cervicale o lombare oppure degli arti superiori). Nel corso del **2023**, come già nel biennio precedente, **non sono state presentate denunce né riconosciuti casi di malattie professionali**.

I lavoratori vengono coinvolti, ai sensi della normativa vigente, attraverso la partecipazione dei RLS, come previsto dagli artt. 37, 47, 50 D.lgs. 81/2008.

Vengono effettuate periodiche riunioni ai sensi dell'art. 35 D. Lgs. 81/2008, momento ufficiale di condivisione e partecipazione alle questioni inerenti Salute e Sicurezza.

Il processo di condivisione degli obiettivi e delle politiche dell'Organizzazione, per quanto attiene il SGSSL, avviene anche attraverso momenti di comunicazione interna (circolari) e di ascolto bidirezionale (newsletter/intranet), attraverso i quali i lavoratori hanno la possibilità di inoltrare segnalazioni e suggerimenti.

Il processo di gestione del cambiamento in ambito SGSSL viene inoltre reso disponibile ai lavoratori attraverso le suddette piattaforme, oppure tramite incontri periodici dedicati.

La partecipazione al processo di identificazione dei pericoli e di valutazione dei rischi ha luogo anche attraverso i canali diretti dei Team Leader, i quali fungono da recettori e primi valutatori di eventuali situazioni di criticità rilevate all'interno dei luoghi di lavoro oppure nell'ambito delle lavorazioni inerenti alle singole mansioni.

L'Organizzazione mantiene un costante controllo sui lavoratori. Quando operanti su siti di Committenti a fronte di un contratto di servizio, non risulta presente un controllo diretto sui luoghi di lavoro, pertanto, ai sensi di quanto disposto dall'art. 26 D. Lgs. 81/2008, il processo di mitigazione dei rischi per la salute e sicurezza presenti, viene effettuato attraverso la sottoscrizione di un DUVRI redatto dal Committente, in qualità di soggetto che ha la disponibilità giuridica dei locali di lavoro. Nel DUVRI vengono individuati i pericoli e valutati i rischi di natura ambientale/trasversale presenti all'interno del sito, oltre ai rischi derivanti da lavorazioni del Committente e le eventuali interferenze introdotte dai lavoratori dell'Organizzazione.

Dal 2014 Gpi eroga direttamente prestazioni sanitarie specialistiche attraverso il proprio centro medico **Policura**, presente con due studi a Trento e Rovereto. I servizi offerti sono svariati:

- Allergologia	- Dermatologia	- Neuropsichiatria	- Oculistica
- Ostetricia	- Fisiatria	- Fisioterapia	- Logopedia
- Chirurgia vascolare e angiologia	- Dietologia e Diabetologia	- Medicina estetica	- Medicina sportiva
- Ortopedia	- Osteopatia	- Urologia	- Neurologia
- Psicologia e psicoterapia	- Massaggio infantile	- Otorinolaringoiatria	- Odontoiatria

Durante l'anno, il Centro promuove diverse campagne per sensibilizzare i dipendenti Gpi rispetto a particolari tematiche, creando convenzioni dedicate. Indipendentemente dalle convenzioni attive, i dipendenti hanno diritto a tariffe agevolate su tutti i servizi offerti del centro. Da gennaio 2021 **Filodiretto**, *magazine* mensile del Gruppo, ha aperto una rubrica riservata ai servizi Policura, con l'obiettivo di promuovere la cultura della prevenzione e della salute.

Per quanto riguarda l'**assistenza sanitaria** i dipendenti del Gruppo si avvalgono di provider diversi a seconda del loro contratto lavorativo (Metasalute per i metalmeccanici, Asim per multiservizi, Fondo Est per il terziario, Assicassa per Telecomunicazioni).

Dal 2019 il Gruppo Gpi, in collaborazione con il Fondo sanitario integrativo **Sanifonds**, ha istituito una **polizza Grandi Rischi**, per garantire ai propri collaboratori un indennizzo in caso di insorgenza di una patologia grave. Da luglio 2022 questa tutela è stata estesa anche alla famiglia dei collaboratori, nel caso in cui malauguratamente la malattia conduca alla premorienza. Il piano prevede l'erogazione di un indennizzo monetario una tantum (12.000 Euro) nel caso di insorgenza di gravi malattie all'iscritto (o ai suoi familiari in caso di decesso di questo ultimo). L'importo corrisposto sarà utilizzabile per coprire le spese sostenute, che potranno essere di qualsiasi tipo, non solo ed esclusivamente di tipo sanitario. Il piano integrativo include inoltre la facoltà di accedere alla Diagnosi comparativa, finalizzata ad ottenere una Seconda Opinione.

Per il solo perimetro Italia al 31/12/2023, sono registrati **6.228 iscritti**.²⁷ La garanzia è attivabile attraverso Sanifonds.

²⁷ Al 31/12/2022 gli iscritti erano 5.618. Per i nuovi assunti l'attivazione del fondo avviene in due precisi momenti dell'anno (01/01 e 01/07).

Una solida base per realizzare la responsabilità sociale

Nello scorso periodo di rendicontazione GPI S.p.A. e Contact Care Solutions S.r.l, le due aziende che rappresentano la maggior parte dei dipendenti del Gruppo Gpi, hanno deciso di conseguire la **Certificazione Etica di Responsabilità Sociale SA8000**.

L'ottenimento di questa certificazione è una solida base su cui il Gruppo sta costruendo una cultura d'impresa sensibile e attenta alle tematiche legate alla responsabilità sociale.

Questa norma, basata sulle Dichiarazioni delle Nazioni Unite sui diritti umani e sui diritti del bambino e sulle Convenzioni ILO – International Labour Organization, l'agenzia dell'Onu per i diritti sul lavoro - mette i dipendenti in primo piano: durante le visite ispettive, l'auditor intervista, a campione, i colleghi presenti e ne raccoglie spunti, osservazioni, eventuali segnalazioni critiche e valuta in generale il contesto lavorativo.

Oggetto di analisi sono gli aspetti legati all'assenza di lavoro infantile e di lavoro forzato o obbligato, all'idoneità del luogo di lavoro dal punto di vista della salute e sicurezza, alla libertà di associazione sindacale e al diritto alla contrattazione collettiva, all'assenza di discriminazione, alla legittimità delle pratiche disciplinari, all'orario di lavoro e alla retribuzione e infine alla presenza di un sistema di gestione per la responsabilità sociale che monitori l'attuazione di questi aspetti.

Diversità e Inclusione

Nel corso del 2023 GPI S.p.A. ha conseguito la Certificazione secondo la **norma UNI PdR 125** sulla parità e ha ottenuto l'attestazione **ISO 30415** relativa alla Diversità e Inclusione - quest'ultima è stata ottenuta a febbraio 2024 anche da Contact Care Solutions S.r.l e Cento Orizzonti s.c.r.l., che insieme alla capogruppo rappresentano la maggior parte dei dipendenti del Gruppo Gpi.

Diversità e inclusione sono due parole ben distinte che, tuttavia, oggi risultano strettamente legate l'una all'altra.

Quando si parla di **diversità** ci si riferisce a tutte le differenze tra individui, dall'età all'orientamento sessuale, al credo religioso o all'orientamento politico. A questo proposito, è molto importante tenere in considerazione anche tutte le intersezioni tra le molteplici sfaccettature che ricadono sotto il cappello della diversità.

Con il termine **inclusione** ci si riferisce al riconoscimento delle differenze tra le persone, le loro identità e il loro background; inclusione significa accogliere e valorizzare incondizionatamente queste differenze e ritenerle una ricchezza. Per poter costituire una società equilibrata, in generale, e un'organizzazione che funzioni, in particolare, l'inclusione diventa necessaria laddove c'è diversità.

Sostenere la diversità significa rispettare, apprezzare e valorizzare ogni risorsa come individuo, indipendentemente da fattori quali:

- Età
- Disabilità
- Genere
- Matrimonio e unione civile
- Gravidanza e maternità
- Etnia
- Religione o credo
- Orientamento sessuale
- Appartenenza politica
- Competenze e background formativo

Nell'ambiente di lavoro contemporaneo questi concetti si concretizzano nell'effettivo impegno a garantire che tutte le persone abbiano pari opportunità nel fornire il proprio contributo ed esprimere al massimo il proprio potenziale.

Un luogo di lavoro diversificato non comporta necessariamente che lo stesso sia anche un luogo di lavoro inclusivo: le due cose non sono automaticamente collegate. A volte, infatti, le differenze possono produrre discriminazioni (dirette o indirette) o trattamenti penalizzanti. Oltre a casi limite di molestie evidenti, la discriminazione può anche assumere la forma di micro aggressioni nella vita quotidiana.

L'equità in ambito lavorativo è determinata dall'impegno volto ad assicurare che a tutte le persone vengano offerte pari opportunità, riconoscimento economico e che tutte le diversità siano valorizzate. Implementare un Sistema di Gestione per la Diversità e Inclusione vuol dire rifiutare tutti i tipi di discriminazione citati.

Pari opportunità e benessere lavorativo

Gpi pone particolare attenzione all’inserimento, alla valorizzazione e all’incentivazione delle persone che lavorano in azienda e si adopera per eliminare ogni ostacolo connesso a genere, religione e convinzioni personali, origine etnica, disabilità, età, orientamento sessuale, nella convinzione che le diversità siano elementi da valorizzare in quanto fonte di arricchimento culturale e professionale.

In azienda è particolarmente significativa la **presenza femminile**, pari al **61%** dei dipendenti (di poco inferiore rispetto al 2022), supportata anche dalle politiche volte a favorire la conciliazione di vita lavorativa e privata delle persone, in particolare in relazione alla gestione quotidiana del lavoro, sia per quanto riguarda la distribuzione oraria e la sua elasticità, sia in relazione al luogo della prestazione lavorativa. Gpi è inoltre conforme ai requisiti normativi relativi all’occupazione di personale appartenente alle **categorie protette**, anche grazie ai rapporti intrattenuti con partner territoriali e cooperative sociali che rafforzano la sensibilità nei confronti delle diversità facilitandone l’inserimento. A fine 2023, i dipendenti appartenenti a tali categorie assunti presso le società italiane del Gruppo sono **311**, gran parte dei quali impiegata all’interno dell’ASA Care.

La distribuzione di genere non è uniforme all’interno delle diverse categorie, e di questo è opportuno tenere conto anche nell’analisi del gender pay gap, che ne risulta influenzata (*si veda paragrafo “Gender Pay Gap”*).

- nella categoria “dirigenti/executives” la presenza di donne è pari all’9% in Italia e al 29% all’estero (livello Gruppo 17%)
- nella categoria “quadri/middle managers” la presenza femminile è pari al 24% in Italia e al 26% all’estero (livello Gruppo 25%)
- nella categoria “impiegati/white-collars workers” la presenza femminile è pari al 65% in Italia al 33% all’estero (livello Gruppo 64%)
- nella categoria “operai/blue-collars workers” la presenza femminile è pari al 16% in Italia e al 12% all’estero (livello Gruppo 15%)



Tra i pilastri fondamentali della politica di gestione delle risorse umane un ruolo essenziale è giocato dal rispetto delle pari opportunità e di non discriminazione nelle condizioni di lavoro, che si traduce in iniziative concrete per assicurare la crescita professionale agevolando la conciliabilità tra vita privata e vita lavorativa, confermando un’attenzione particolare agli aspetti di tutela del diritto alla genitorialità.

Pari opportunità		
	dirigenti donne, tutte le tipologie, Gruppo global	tasso di recesso volontario dopo il rientro dalla maternità obbligatoria. Italia
AL 2026	20%	≤ 10%
2023	17%	6% (*)

(*) 7% se si considerano i soli contratti a tempo indeterminato.

Per quanto riguarda l’indicatore **Pari opportunità**, il Gruppo Gpi prosegue con la definizione di un piano per il cambiamento con l’obiettivo di aumentare la presenza del genere femminile nei ruoli dirigenziali. Il piano prevede percorsi di crescita e di sviluppo del personale femminile che, anno dopo anno, faranno crescere la rappresentanza femminile nei ruoli apicali sino a giungere, nel 2026, al perseguimento dell’obiettivo definito.

Nel 2023 la quota di **rappresentanza femminile è salita al 17%** (era al 15% nel 2022).

Nell’ambito degli indicatori relativi al congedo parentale, il tasso di rientro al lavoro dopo il periodo di congedo parentale obbligatorio, relativo all’anno di rendicontazione, mostra un **tasso di rientro totale al lavoro pari al 100%**, confermato anche **per la rappresentanza femminile**. Per quanto riguarda il **tasso di retention dopo 12 mesi dalla fine del periodo di congedo parentale obbligatorio**, la percentuale è pari invece all’**94%** dei dipendenti (uomini e donne),

confermando la percentuale tra coloro che hanno un contratto a tempo indeterminato. In questo caso, la quota di dipendenti che rimangono in azienda è pari tra uomini e donne. Stante che il termine di alcuni appalti nell'ambito dei servizi BPO e la chiusura dei contratti di lavoro a tempo determinato portano ad una visione non caratterizzante del tasso di retention, sono state escluse dal computo le cessazioni contratto per fine appalto e scadenza naturale, ponendo il focus solo sulle dimissioni volontarie e sulle risoluzioni consensuali.



Anche alla luce degli Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2023, il Gruppo Gpi conferma l'impegno nei confronti degli obiettivi definiti dal **Piano di Sostenibilità**. La Direzione Risorse Umane e Organizzazione ha individuato, nello scorso periodo di rendicontazione, ulteriori obiettivi connessi a temi di performance e impatto.

Di seguito i relativi aggiornamenti:

- **adottare la certificazione PDR 125 sulla parità di genere (UNI/PDR 125:2022), con l'obiettivo di favorire politiche che realizzino e promuovano la parità di genere**

Aggiornamento 2023: la certificazione UNI PdR 125 sulla parità di genere è stata adottata a dicembre 2023 dalla Capogruppo GPI S.p.A., andando a rafforzare la norma ISO 30415 dedicata alla diversità ed inclusione, adottata a maggio 2023 dalla Capogruppo e a febbraio 2024 da altre due aziende del Gruppo (Cento Orizzonti s.c.r.l. e Contact Care Solutions s.r.l.).

- **effettuare un'analisi di clima estesa a tutta la popolazione aziendale, con l'obiettivo di potenziare l'ascolto e la comprensione dei bisogni e delle opinioni dei colleghi**

Aggiornamento 2023: definito e approvato dalla Direzione aziendale il progetto di Survey di Clima che verrà somministrata a tutta la popolazione aziendale. A partire da marzo 2024, dopo un primo Onboarding dedicato alla prima linea manageriale, la Survey verrà somministrata alla popolazione aziendale.

- **introdurre la figura del Diversity Manager, con l'obiettivo di definire e attuare una strategia che favorisca la costruzione di una cultura attenta alla diversità e all'inclusione**

Aggiornamento 2023: il 29 maggio 2023 è stato costituito il Comitato D&I con l'obiettivo di rafforzare l'impegno del Gruppo Gpi verso i temi della diversità e dell'inclusione.

Il Comitato D&I garantirà il presidio delle attività di:

- sviluppo di un approccio chiaro in termini di missione, strategie e pratiche per stimolare una cultura del lavoro inclusiva, in cui le capacità professionali, le prospettive e le idee personali siano valorizzate appieno;
- sostegno all'adozione e all'implementazione di iniziative volte a sostenere la diversità e favorire l'inclusione;
- monitoraggio delle iniziative volte a creare un ambiente di lavoro più inclusivo.

I membri del Comitato, in larga parte espressione delle divisioni di business, saranno i primi ambasciatori del percorso di cambiamento.

Nella propria attività il Comitato D&I è supportato dal Diversity and Inclusion Manager che ha la responsabilità di proporre le linee guida per la definizione del Programma Globale D&I per il Gruppo Gpi.

La persona deputata a rivestire il ruolo di Diversity and Inclusion Manager si avvale a sua volta di una rete interna, che contribuisce alla diffusione della cultura inclusiva e al raggiungimento degli obiettivi del Programma Globale di D&I.

Nell'arco del 2024, il Comitato D&I studierà la modalità di allargare la partecipazione allo stesso verso membri dell'Organizzazione che siano diversamente rappresentativi, aumentando l'inclusività delle azioni e delle raccomandazioni espresse.

- **consolidare e sviluppare la formazione continua, introducendo percorsi e strumenti innovativi che favoriscano l'apprendimento continuo**

Aggiornamento 2023: a fine 2022 sono stati implementati in azienda dei corsi e-learning skilla, disponibili sulla piattaforma aziendale ILIAS, per promuovere la formazione continua e l'aggiornamento delle competenze come previsto dall'art. 7 del CCNL Metallmeccanico. A dicembre 2023, a fronte dell'obiettivo di consolidare e sviluppare la formazione continua introducendo percorsi e strumenti innovativi che favoriscano l'apprendimento, è stata ampliata l'offerta formativa ed estesa a tutti i dipendenti del Gruppo Gpi Italia.

- **evolvere il cruscotto direzionale dedicato alla formazione aziendale per monitorare l'andamento delle attività formative a livello di Gruppo**

Aggiornamento 2023: nel 2023 il cruscotto dedicato alla formazione aziendale si è evoluto. Ora non solo permette di monitorare e archiviare l'andamento delle iniziative formative aziendali sia di Gruppo, che di Team o individuali, ma anche di gestire i piani di certificazione al fine di valorizzare l'empowerment ed elevare il grado di retention dei talenti.

- **istituire un osservatorio indipendente per rinforzare il presidio della retention collegata al recesso volontario successivo al congedo parentale, con l'obiettivo di approfondire le ragioni che portano a lasciare l'Impresa e potenziare la tutela del diritto alla genitorialità.**

Aggiornamento 2023: rimane attivo, ma non ancora consolidato, l'obiettivo per i prossimi esercizi di verificare quanto l'allontanamento dall'azienda sia effettivamente legato alla difficoltà di conciliare vita lavorativa e vita privata e quanto invece al fisiologico turnover e quali, tra le motivazioni individuate, sono ritenute condizioni ostative che potrebbero essere rimosse. L'obiettivo finale è quello di creare un ambiente di lavoro sempre più inclusivo e in grado di venire incontro ai bisogni e alle necessità dei propri dipendenti.

Gender pay gap

Dal 2019, Gpi conduce un'analisi sul differenziale retributivo per genere (*gender pay gap*) sulla propria popolazione aziendale. L'analisi è rivolta a tutta la popolazione aziendale italiana.



L'approfondimento finalizzato a normalizzare i dati esteri è stato rinviato al 2024. L'entrata in vigore della nuova Direttiva europea (CSRD) impatta significativamente, sia a livello metodologico che operativo. La necessità di conoscere il contesto in cui opera ciascuna azienda estera controllata dal Gruppo e, conseguentemente, di individuare criteri che consentano di normalizzare i dati e farne una valutazione compiuta, resta elemento cruciale.

L'analisi prende in considerazione per tutti i CCNL applicati (metalmeccanico industria e Dirigenti, Multiservizi, Terziario e Distribuzione servizi, Telecomunicazioni) la retribuzione totale globale, riproporzionata al FTE.

Per quanto riguarda il *gender pay gap* della popolazione italiana:

- nella categoria **“dirigenti”**, le donne percepiscono mediamente un salario maggiore (circa il 125% - era 85% nel 2022) rispetto agli uomini per quanto riguarda il contratto Dirigenti Industria;
- nella categoria **“quadri”** le donne con contratto multiservizi percepiscono un salario maggiore rispetto agli uomini (117% - era 108% nel 2022); per quanto riguarda il contratto metalmeccanico la retribuzione delle donne è inferiore (88%) a quella degli uomini (era 101% nel 2022); per quanto riguarda il contratto terziario sono presenti solo “quadri” di sesso femminile; nel contratto telecomunicazioni non è presente la categoria “quadri”.
- nella categoria **“impiegati”** le donne percepiscono un salario di poco inferiore rispetto agli uomini, sia nel caso di contratto multiservizi (99%, confermando il dato 2022), sia nel caso di contratto metalmeccanico (92%, confermando il dato 2022). Nel terziario, dedicato da sempre al mondo BPO, con l'entrata a fine 2022 del Gruppo Tesi legato al mondo ICT, vi è stata un'inversione, portando la percentuale femminile totale ad una notevole diminuzione (54% per la totalità, 85% per il solo mondo BPO - era 84% nel 2022). Per quanto concerne invece il contratto telecomunicazioni, la retribuzione femminile è di poco inferiore (98%) a quella degli uomini.
- nella categoria **“operai”**, per il solo contratto multiservizi, le donne percepiscono un salario quasi pari a quello maschile (99%).

L'analisi testimonia un'inversione sul divario retributivo in Gpi. Se nei precedenti periodi di rendicontazione il differenziale penalizzava maggiormente il genere femminile solo nella categoria Dirigenti, con il 2023 le donne appartenenti alla categoria “dirigenti” hanno un salario mediamente maggiore rispetto ai colleghi di genere maschile. L'obiettivo del Gruppo è quello di perseguire l'impegno al fine di ridurre completamente la disparità salariale tra sesso femminile e sesso maschile.

Conciliazione tempo di vita-lavoro

Il Gruppo pone una forte attenzione sui temi della conciliazione vita – lavoro, cercando di costruire un percorso in grado di integrare le esigenze aziendali con i bisogni dei collaboratori.

All'interno di questa nuova riorganizzazione l'introduzione del lavoro agile ha sicuramente avuto un grande impatto. In data 24 agosto 2022 è stato redatto il primo “Regolamento aziendale sul lavoro agile” seguito dall'invio di accordi individuali.

Questa nuova regolamentazione ha permesso ai dipendenti di accedere ufficialmente al lavoro agile oltre a testimoniare l'attenzione di Gpi al work-life balance. Come ogni strumento, anche il lavoro agile è necessariamente declinato a seconda dei contesti lavorativi.

Nel **2023** sono state **2.767 le persone** che hanno avuto accesso alla possibilità di lavorare **da remoto** (perimetro italiano). La strutturazione del lavoro agile consente una maggiore flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi e degli orari a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati. L'organizzazione si sta evolvendo verso una nuova modalità di concepire il lavoro, alla ricerca di un miglior equilibrio tra vita privata e lavoro e nella consapevolezza dei potenziali benefici anche per l'ambiente, derivanti dalla riduzione delle emissioni di CO2 dovute ai minori spostamenti dei dipendenti da e verso il luogo di lavoro. Al fine di assicurare un corretto svolgimento dell'attività lavorativa garantendo così la stessa qualità e sicurezza offerta presso i luoghi di lavoro, Gpi ha messo a disposizione del proprio personale tutti gli strumenti necessari (laptop, cuffie e assistenza tecnica da remoto potenziata) nel pieno rispetto delle normative applicabili.

Anche in questo caso, si registrano differenze significative tra le diverse aree aziendali: nell'ASA Care, infatti, le attività che possono essere svolte da remoto sono minori. Tra le caratteristiche che rendono più difficoltosa l'applicazione della modalità di lavoro da remoto, c'è la sede di lavoro, che spesso non coincide con quella dell'Azienda: il personale svolge la propria attività presso i presidi ospedalieri sul territorio interessato, che spesso non hanno a disposizione strumenti tecnici adeguati e, in alcune situazioni, neppure sono autorizzati a farlo.

Alla luce della regolamentazione del lavoro agile, si riconferma fondamentale il diritto alla disconnessione, in modo da poter garantire ai lavoratori il rispetto dei tempi di vita, di cui il riposo è parte imprescindibile per favorire il recupero delle energie psico-fisiche necessarie per il benessere del lavoratore stesso.



Riconfermata la certificazione Family Audit

Dal 2012 Gpi è certificata *Family Audit*, uno standard definito dalla Provincia Autonoma di Trento con l'obiettivo di promuovere azioni innovative di conciliazione vita-lavoro, innescando un ciclo di miglioramento continuo dell'ambiente lavorativo. Nel 2023 la certificazione *Family Audit* è stata riconfermata.

La valutazione ha sottolineato il rinnovato slancio nelle azioni messe in atto apprezzando l'impegno anche, e soprattutto, in considerazione del continuo estendersi del perimetro aziendale.

La certificazione Family Audit prevede cicli biennali focalizzati sull'avviamento, mantenimento e consolidamento. Gpi si trova ora nel primo anno del quinto ciclo di consolidamento.

Tra le azioni per la conciliazione vita-lavoro, sviluppate nel 2023, importanti sono state sicuramente le iniziative volte alla creazione di una cultura di sostegno e fiducia in sé stessi.

All'interno di queste azioni possiamo trovare:



MOMMY & DADDY KIT

Vademecum dedicato ai neogenitori finalizzato al far conoscere in primis le opportunità che lo Stato mette a disposizione, in secondo luogo le azioni che l'Azienda offre come supporto alla natalità e le relative procedure necessarie per attivarle.

LIFEED, PERCORSO GENITORI E NEOGENITORI

Percorso digitale che trasforma la genitorialità in una palestra di preziose competenze fondamentali a casa come al lavoro. Uno spazio di benessere, ricco di letture, video, testimonianze, spunti di riflessione, esercizi pratici e missioni da completare nella vita di tutti i giorni.

FUTURELY

Futurely è un percorso digitale di orientamento che guida i ragazzi nella scelta delle scuole superiori, universitaria e ITS e nella realizzazione del proprio futuro, sviluppando consapevolezza di sé, curiosità e coraggio.

WELLNESS MAP

"Mappa concettuale" per presentare in modo più efficace le diverse iniziative di benessere dedicate ai dipendenti e alle loro famiglie. Questa mappa consente alle persone di conoscere le azioni attivate da Gpi e di orientarsi in modo più intuitivo.

CORPORATE BENEFITS

Piattaforma delle convenzioni aziendali che ha come obiettivo quello di consentire a tutti i collaboratori del Gruppo di usufruire di alcuni servizi salva-tempo e salva-denaro per i propri bisogni familiari e per la propria quotidianità, indipendentemente dalla propria sede territoriale.



Selezione e acquisizione dei talenti

La risorsa più importante di cui Gpi dispone è il suo personale, che determina gli *asset* dell'Azienda e da cui dipende la possibilità di mantenere un vantaggio competitivo. Perseguiamo pertanto l'impegno ad osservare elevati standard etici e di responsabilità sociale nel processo di selezione e gestione dei talenti, avendo cura di adattare ed innovare le nostre pratiche per affrontare le sfide emergenti del mercato del lavoro.

Gpi adotta un processo di *recruiting* improntato all'inclusività, all'innovazione e all'efficienza. I nostri principi guida sono:

- **Diversità e inclusione:** ci impegniamo ad aumentare la diversità della nostra *leadership* e dei nostri collaboratori e a mettere in atto processi decisionali adeguati, in modo che tutti si sentano inclusi, valorizzati e rispettati. I nostri annunci di lavoro sono esplicitamente rivolti ad entrambi i sessi, ai sensi delle leggi 903/77 e 125/91.
- **Sviluppo continuo e tecnologie avanzate:** investiamo nella formazione continua dei nostri *recruiter*, garantendo che siano sempre aggiornati sulle *best practices* del settore. Inoltre, grazie all'adozione negli anni precedenti di un *Applicant Tracking Software* (ATS) specializzato nella gestione del processo di *recruiting*, siamo progrediti nella digitalizzazione delle attività di selezione, migliorando significativamente l'efficienza operativa e riducendo i tempi di selezione senza inficiare la qualità.
- **Ricerca attiva e dinamica:** adottiamo un approccio proattivo alla selezione del personale, cercando di identificare i professionisti di talento prima di procedere alla pubblicazione di *job posting*. La nostra strategia risponde a criteri di flessibilità e adattabilità, in modo da essere pronti a modificare approccio a seconda delle mutevoli esigenze del mercato del lavoro.

Gpi crede nella valorizzazione delle professionalità presenti in Azienda e privilegia, pertanto, la crescita delle sue risorse: le posizioni vacanti sono ricercate in prima battuta attraverso il **job posting** interno, che si conferma come uno degli strumenti più efficaci nel garantire la mobilità interna e lo sviluppo professionale delle nostre persone. Nel 2023 infatti sono state 34 le posizioni condivise con i dipendenti. I nuovi *job posting* vengono portati all'attenzione di tutta la popolazione aziendale tramite mail e condivisi poi in una sezione dedicata sulla nostra *Social Intranet*, da cui ci si può candidare direttamente.

Nel 2023 Gpi ha continuato a migliorare anche la propria strategia di *employer branding* e a rafforzare la sua reputazione, utilizzando diversi canali per la ricerca esterna dei nuovi talenti:

- **Sito web aziendale:** le nostre offerte di lavoro vengono pubblicate nella sezione "Carriere" del sito web di Gpi, dove gli utenti possono effettuare candidature mirate o in alternativa inviare candidature spontanee. Ad aprile 2023 è stato implementato il nuovo sito web del Gruppo Gpi e la pagina "Carriere" è stata tra le prime a essere rinnovate: la sezione è stata interamente riorganizzata attraverso una suddivisione più chiara e immediata delle posizioni aperte.
- **LinkedIn:** ci avvaliamo dell'utilizzo di *LinkedIn* a supporto delle nostre attività di ricerca. Rispetto alle modalità più tradizionali, la comunicazione digitale si conferma uno strumento chiave al fine di reclutare le professionalità più idonee rispetto al ruolo ricercato.
- **Partecipazione ai Career Day:** attraverso la partecipazione di Gpi ai *Career Day* promossi dalle principali Università italiane, creiamo l'occasione per far conoscere il nostro marchio e per entrare in contatto con giovani laureandi e neolaureati desiderosi di iniziare a pianificare il proprio futuro lavorativo.
- **Promozione di tirocini e stage:** collaboriamo con le principali Università italiane per promuovere l'attivazione di tirocini formativi e di orientamento: extracurricolari per i laureati e curricolari per gli studenti che necessitano di ultimare il percorso accademico. In alcuni casi, agli studenti viene offerta anche l'opportunità di utilizzare l'esperienza di stage per la realizzazione di progetti di tesi. Promuoviamo inoltre l'attivazione di tirocini extracurricolari finalizzati all'inserimento/reinserimento lavorativo, appoggiandoci ai centri per l'impiego e alle agenzie per il lavoro.
- **Promozione di PCTO e incontri con le scuole:** attraverso la collaborazione con gli Istituti scolastici, che si manifesta nella promozione di percorsi di alternanza scuola-lavoro (PCTO) e nell'organizzazione di incontri con gli studenti, creiamo l'occasione per individuare i giovani talenti più promettenti e per fornire loro una formazione pratica e specifica nel settore di interesse già in giovane età. Ciò permette non solo di migliorare la nostra reputazione presso le comunità locali ma anche di preparare i futuri professionisti del domani, con competenze direttamente applicabili alle esigenze aziendali.
- **Organizzazione di Academy aziendali:** collaborando con fornitori specializzati, offriamo ai candidati di

alcune delle posizioni lavorative aperte la possibilità di seguire percorsi di formazione di durata variabile prima dell'effettivo ingresso in Azienda. Questo dà modo a giovani risorse talentuose e motivate di avvicinarsi a ruoli specifici all'interno dell'Organizzazione, riducendo al contempo il divario tra competenze richieste e competenze possedute.

L'impegno costante che Gpi riserva all'eccellenza si traduce in una particolare attenzione alle modalità di svolgimento del colloquio di selezione, riconoscendo in questa fase un momento cruciale per identificare e attrarre i talenti più qualificati e motivati. Il nostro processo di selezione si articola in due fasi: un primo colloquio conoscitivo a cura dei nostri *recruiter*, dedicato alla valutazione delle *soft skills* e degli aspetti motivazionali del candidato, oltre ad una prima verifica di aderenza rispetto al ruolo ricercato; segue un secondo colloquio con i referenti dell'area di inserimento, focalizzato invece sulle *hard skills* dell'intervistato e sulla sua effettiva capacità di svolgere mansioni specifiche associate alla posizione. Le due modalità sono complementari e permettono di ottenere una visione a 360 gradi del candidato, attribuendo la giusta importanza non solo alle competenze tecniche ma anche alla valutazione delle *soft skills*.

Durante i colloqui di selezione, per creare un rapporto di fiducia già dal primo incontro, ci impegniamo a instaurare un dialogo aperto e trasparente con i candidati, fornendo un quadro dettagliato delle aspettative del ruolo e ascoltando attentamente le aspirazioni degli intervistati. I nostri *recruiter* sono selezionati per la loro esperienza e professionalità: il loro è un approccio basato su criteri oggettivi e specifici che ci consente di identificare in modo accurato le qualità che saranno cruciali per il successo nel ruolo e nell'Azienda.

Terminata la fase di colloquio, cerchiamo di fornire sempre un *feedback* costruttivo a tutti i candidati, indipendentemente dall'esito del processo di selezione: ciò dimostra la nostra dedizione nel contribuire allo sviluppo professionale di ciascun individuo, valorizzando la *candidate experience* in modo che rifletta i nostri valori di trasparenza, rispetto e impegno nel costruire relazioni professionali durature.

Eventi Academy 2023

30 MARZO

Virtual Fair

05 APRILE

Career Day
Università degli
Studi di Napoli
Federico II

18 APRILE

ICT Days Trento

19 APRILE

Career Day
Università degli
Studi di Bologna

19 APRILE

Job Day - Policlinico
Universitario
Campus - Bio
Medico Roma

17 MAGGIO

Recruiting
Day Università
Partenope di Napoli

17 MAGGIO

Career Fair
Università degli
Studi di Trento

11 MAGGIO

Carrer Day
Politecnico di
Milano

26 APRILE

Incontro studenti
Ingegneria Clinica
Trieste

24 MAGGIO

Diversity Day
Milano - Bocconi

21 GIUGNO

Career Day
Università degli
Studi di Genova

28 SETTEMBRE

Job@UniTS
Università degli
Studi di Trieste

10 OTTOBRE

Career Day
Politecnico di Torino

12 OTTOBRE

Job Fair Pisa

11 DICEMBRE

CV@Lunch
Università Roma 3

09 NOVEMBRE

Università aperta
IES - Padova

19 OTTOBRE

Career Week
Università degli
Studi di Siena

12 OTTOBRE

Job Meeting
Politecnico di Bari

Career Day

Nel 2023 Gpi ha potenziato in modo significativo la propria strategia di coinvolgimento dei giovani talenti, incrementando la propria partecipazione a eventi come *Job Fair*, *Career Day* e *Recruiting Day* organizzati dai più importanti Atenei e Istituti italiani.

Il consolidamento e la promozione di queste prassi hanno consentito di rafforzare ulteriormente la presenza di Gpi sia all'interno degli ambienti universitari che nelle scuole superiori in tutto il territorio nazionale. I riscontri positivi ricevuti sia in termini di acquisizione di giovani talenti che di *employer branding* costituiscono il giusto incentivo per continuare a potenziare anche in futuro il percorso già intrapreso. Ciò testimonia il successo di una strategia orientata a costruire relazioni significative con le nuove generazioni, che vanno così ad arricchire la nostra popolazione aziendale, rendendola diversificata e altamente qualificata.

Area	Città	Career Day
Nord-Est	Trieste	Università degli Studi di Trieste - <i>Job@UniTS</i>
Nord-Est	Padova	Università degli Studi di Padova - <i>Università aperta IES</i>
Nord-Est	Trento	Università degli Studi di Trento - <i>ICT Days</i>
Nord-Est	Trento	Università degli Studi di Trento - <i>Career Fair</i>
Nord-Ovest	Milano	Politecnico di Milano - <i>Career Day</i>
Nord-Ovest	Torino	Politecnico di Torino - <i>Career Day</i>
Nord-Ovest	Genova	Università degli Studi di Genova - <i>Career Week</i>
Centro	Bologna	Università degli Studi di Bologna "Alma Mater" - <i>Career Day</i>
Centro	Pisa	Università degli Studi di Pisa - <i>Job Fair</i>
Centro	Siena	Università degli Studi di Siena - <i>Career Week</i>
Centro	Roma	Policlinico Universitario Campus Bio-medico di Roma - <i>Career Day</i>
Centro	Roma	Università degli Studi Roma Tre - <i>CV At Lunch</i>
Sud	Napoli	Università degli Studi di Napoli "Federico II" - <i>Career Day</i> della Scuola Politecnica e delle Scienze di Base
Sud	Bari	Politecnico di Bari - <i>Job Meeting</i>

**Employer
Branding -
Università**

Nel 2023 Gpi ha attivamente partecipato a una serie di eventi e incontri presso prestigiose istituzioni universitarie in diverse regioni d'Italia. Questi momenti di connessione con il mondo accademico hanno fornito un'opportunità unica per interagire con gli studenti, condividere la visione e i valori dell'Azienda, nonché presentare le nostre opportunità di carriera. Di seguito sono elencati alcuni degli eventi chiave che hanno caratterizzato la nostra presenza nelle diverse aree del Paese, evidenziando il nostro impegno nel promuovere la crescita professionale e la diversità all'interno del settore.

Area	Città	Evento
Nord-Est	Trieste	Università degli Studi di Trieste - Incontro con studenti del corso di Laurea in Ingegneria Clinica
Nord-Est	Verona	Borsa del <i>Placement</i> - <i>Virtual Fair</i>
Nord-Est	Verona	Borsa del <i>Placement</i> - <i>Forum</i>
Nord-Ovest	Milano	Politecnico di Milano - Incontro online con gli studenti nel contesto dell'adesione di Gpi all' <i>Associate Program</i>
Nord-Ovest	Milano	Politecnico di Milano - Incontro in presenza con gli studenti nel contesto dell'adesione di Gpi all' <i>Associate Program</i>
Nord-Ovest	Milano	<i>Diversity Day</i> presso Università Bocconi di Milano - Incontro aperto a studenti dell'Università ed esterni
Nord-Ovest	Savona	Evento <i>Campus</i> di Savona - Incontro con gli studenti
Sud	Bari	Università LUM - Incontro con studenti

FITSTIC

Da maggio 2022 Gpi ha consolidato ulteriormente il suo impegno nell'ambito dell'istruzione e dello sviluppo delle competenze tecnologiche diventando socia della Fondazione FITSTIC (Fondazione Istituto Tecnico Superiore Tecnologie Industrie Creative). Questa partnership, di durata triennale, testimonia ancora una volta il nostro impegno a promuovere l'istruzione e a facilitare la transizione degli studenti tra il mondo della formazione e quello del lavoro.

La Fondazione FITSTIC, operante su tutto il territorio dell'Emilia-Romagna, si distingue per la progettazione e l'implementazione di corsi biennali post diploma professionalizzanti. Questi corsi sono appositamente concepiti per acquisire competenze tecniche fondamentali nei settori della tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT). In particolare, la partnership con Gpi si è tradotta nell'accoglienza degli studenti iscritti agli 8 percorsi biennali in ambito ICT di Alta Formazione durante i momenti di formazione pratica.

Anche in questo caso, la scelta di concentrare i nostri sforzi nel territorio emiliano non è casuale ma strettamente legata alle strategie di business. Collaborare con la Fondazione FITSTIC ci consente di contribuire attivamente allo sviluppo di competenze qualificate nel settore dell'ICT in Emilia-Romagna: questa sinergia non solo beneficia gli studenti attraverso un'esperienza pratica diretta ma contribuisce anche alla crescita e allo sviluppo nel panorama tecnologico locale. In definitiva, questa partnership riflette la nostra missione di investire nelle risorse umane e di promuovere la formazione come leva strategica per il futuro, mantenendo un forte legame tra le nostre iniziative e il contesto territoriale in cui operiamo.

Progetto TU SEI	<p>In continuità con gli anni precedenti, Gpi ha aderito al “Progetto TU SEI” per l’anno scolastico 2022/2023, iniziativa nata dalla collaborazione tra Confindustria Trento e Provincia Autonoma di Trento con l’obiettivo di rafforzare il rapporto con le scuole e agevolare l’ingresso dei giovani nel mondo del lavoro.</p> <p>Il progetto si è svolto in partnership con la classe IV SC dell’Istituto Tecnico Economico “A. Tambosi” di Trento. I ragazzi e le ragazze coinvolte hanno lavorato attivamente allo sviluppo di un software innovativo dedicato alla gestione del rischio d’impresa, nato dalla necessità di mappare i rischi associati alle varie aree aziendali e il loro grado di accettabilità attraverso un programma di facile utilizzo. Gpi è composta infatti da funzioni diverse, ognuna connotata da rischi particolari, come ad esempio quelli legati alla cybersecurity. Il software è stato sviluppato per rispondere alla necessità di censire i rischi di ogni direzione aziendale, catalogare le azioni che li possano mitigare e che a tendere li possano risolvere.</p> <p>Nell’ambito del “Progetto TU SEI”, è proseguita anche la collaborazione iniziata nel 2022 tra la nostra ASA Pay e la classe 3AIN dell’Istituto “Marie Curie” di Pergine per la realizzazione di un’applicazione web dedicata ai pagamenti elettronici. Negli ultimi anni si è assistito ad una crescita costante dei pagamenti digitali elettronici, favorita dalla diffusione di tecnologie innovative come i wallet digitali, i pagamenti con carta di credito e i servizi di pagamento basati su tecnologie QR code. Questa tendenza ha spinto le imprese a adottare soluzioni sempre più innovative per semplificare il processo di pagamento e migliorare l’esperienza di acquisto dei propri clienti. In questo contesto, si inserisce il progetto di realizzare un’applicazione web che riproduce il comportamento di una cassa smart, per simulare il processo di pagamento e migliorare l’esperienza dei clienti.</p>
----------------------------	---

Dottorato di Ricerca sull’impatto sociale d’Impresa	<p>Gpi ha assunto un ruolo attivo nel supporto e finanziamento di un Dottorato di Ricerca in "Sustainability: Economics, Environment, Management and Society (SUSTEEMS)". Questo progetto, mirato alla definizione e misurabilità dell’impatto sociale, si rivela particolarmente significativo per il profilo di sostenibilità intrinseco alla missione della nostra Organizzazione. L’avvio del dottorato è avvenuto nel novembre 2020 grazie a un bando internazionale gestito dall’Università degli Studi di Trento. Il progetto, concluso alla fine del 2023, rappresenta un’importante tappa nella promozione della ricerca e dell’innovazione nel contesto della sostenibilità.</p> <p>La collaborazione con l’Università di Trento ha permesso di mettere a disposizione risorse per lo sviluppo di approcci innovativi e di metodologie avanzate finalizzate alla valutazione dell’impatto sociale nei contesti economici, ambientali, gestionali e sociali. Questo investimento testimonia il nostro costante impegno verso la sostenibilità e il progresso sociale, rafforzando il nostro profilo come azienda responsabile e orientata al futuro.</p>
--	---

Academy aziendali	<p>Nel 2023 Gpi ha sviluppato con successo diverse Academy aziendali, ovvero programmi di formazione destinati a persone esterne all’Azienda e progettati per sviluppare le competenze dei partecipanti per ruoli specifici all’interno dell’Organizzazione. Queste iniziative hanno rappresentato un’opportunità unica per giovani talenti di acquisire nuove competenze in diversi ruoli aziendali, grazie all’alternanza nella docenza tra colleghi interni e insegnanti esterni di spicco nel settore.</p> <p>Nel corso dell’anno sono stati attivati cinque percorsi formativi dedicati alla figura del <i>Software Developer</i> e tre percorsi per <i>Application Specialist</i>. Le Academy si sono concluse con successo con l’inserimento nel nostro organico di 35 <i>Software Developer</i> e 33 <i>Application Specialist</i>, a testimonianza dell’efficacia delle iniziative.</p>
------------------------------	--

Formazione e sviluppo professionale

Un tema fondamentale è costituito dalla *retention* dei talenti, fattore strategico per favorire lo sviluppo dei nostri collaboratori e scoraggiare il *turnover*. Con questo obiettivo, cerchiamo di coinvolgere i dipendenti in una prospettiva a lungo termine in cui lo sviluppo professionale, la formazione e le pari opportunità – estese democraticamente a tutta la popolazione aziendale – giochino un ruolo decisivo nella costruzione della carriera della risorsa.

Nel 2022 questo impegno si era concretizzato in una revisione approfondita dei *job profile*, finalizzata a identificare in modo chiaro e dettagliato le competenze richieste per ciascun ruolo aziendale. Il processo, partito da alcune società del Gruppo, è proseguito nel 2023 ed è destinato a protrarsi anche in futuro fino a coinvolgere l'intera organizzazione, attraverso un confronto continuo con i *manager* di linea. L'obiettivo finale consiste in una definizione più chiara di ruoli, responsabilità, requisiti necessari e desiderati. La descrizione analitica e contestualizzata del profilo contribuirà a consolidare tutte le attività di gestione del personale: ricerca e selezione, *performance management*, definizione dei percorsi di carriera e *job rotation*.

Questo approccio contribuirà a creare le basi per un ambiente di lavoro dinamico, che valorizzi le competenze individuali e offra prospettive di sviluppo a lungo termine, fondamentali per la costruzione e il mantenimento di una forza lavoro altamente qualificata e motivata.

La fidelizzazione dei talenti è stata perseguita attraverso il consolidamento di una cultura aziendale più inclusiva e incentrata sulle persone. Il primo passo è stato l'introduzione di una nuova iniziativa di *Onboarding* a settembre 2020, finalizzata a trasmettere ai neoassunti informazioni chiave circa l'Azienda, gli strumenti e i regolamenti aziendali.

A partire dal 2021 l'attività è entrata a tutti gli effetti nei nostri processi ed è stata oggetto di miglioramenti continui negli anni a seguire. Ogni mese, a rotazione, viene raccontata l'Azienda ai nuovi arrivati, sottolineando i suoi valori e descrivendone la storia e le prospettive di sviluppo. Tale attività supporta i neoassunti nella gestione operativa del primo periodo di inserimento in Azienda e costituisce un'occasione per trasmettere ai nuovi collaboratori un sentimento di vicinanza e di unione comune, favorendone quindi l'integrazione all'interno del tessuto aziendale.

A questa iniziativa si accompagna la promozione della formazione continua dei dipendenti. Favorire la creazione di un ambiente in cui l'apprendimento costituisca un processo costante rappresenta il cardine della nostra cultura organizzativa, che punta a valorizzare l'importanza della crescita personale e professionale delle sue persone. Investiamo perciò in modo tangibile nello sviluppo delle competenze dei dipendenti attraverso percorsi di formazione iniziale, programmi di aggiornamento e di richiamo che coinvolgano l'intera popolazione aziendale.

Questo approccio mirato non accresce solo il bagaglio delle conoscenze di ciascun individuo, ma si traduce anche in una risposta concreta alle mutevoli aspettative e ambizioni dei nostri collaboratori. Riteniamo infatti che offrire opportunità di apprendimento diversificate non solo favorisca la motivazione delle nostre persone, ma contribuisca anche a trattenere le risorse più valide all'interno dell'Azienda.

In un contesto in cui la scarsa disponibilità di personale specializzato, in particolare nell'ambito ICT, espone l'organizzazione al rischio di *skill shortage*, la nostra iniziativa assume una funzione cruciale. Miriamo a scongiurare questa prospettiva investendo nella formazione continua e garantendo che il nostro personale sia adeguatamente preparato per affrontare le sfide dell'industria.

Il nostro impegno in questa direzione è dimostrato innanzitutto dal rafforzamento del *Team Academy*, resosi necessario per far fronte alla sempre più impegnativa gestione dei fabbisogni formativi dell'Azienda, cresciuti nel 2023 rispetto all'anno precedente: sono state oltre **106 mila le ore di formazione complessivamente erogate in Italia**, e **oltre 10 mila quelle erogate all'estero**, per un **totale di oltre 117 mila ore** di formazione erogata.

Di queste, poco oltre le 99 mila (*di cui poco sopra le 9 mila per il perimetro Estero*) riguardano la formazione non obbligatoria sulle tematiche più varie: formazione trasversale, legata alla compliance aziendale, tecnica e addestramento interno ed esterno.

Le nuove assunzioni registrate nel corso dell'anno hanno reso necessario un impegno costante nella formazione a supporto della conformità su tematiche quali sicurezza, motivo per il quale nel 2023 **le ore dedicate alla formazione obbligatoria, per il perimetro italiano, sono state oltre 16 mila**. Si parla di circa **15,42 ore di formazione medie per dipendente nel perimetro italiano**, a cui vanno aggiunte 16,24 ore medie di formazione per le aziende all'estero, per un totale complessivo di **15,49 ore di formazione medie per dipendente**.

In particolare, i processi sottostanti alla formazione saranno, a tendere, sempre più strutturati e coinvolgeranno sia la direzione che le singole aree aziendali nella raccolta dei fabbisogni formativi prima e nella realizzazione di un piano annuale di formazione poi.

Tali sforzi si sono concretizzati nell'impegno di Gpi nell'**aumentare progressivamente le ore medie di formazione professionale dei dipendenti**, ritenuto dall'azienda l'indicatore più significativo per mostrare il rafforzamento della crescita professionale internamente a Gpi, in un'ottica di *lifelong employability*.

Va in questa direzione l'obiettivo sociale, avente per oggetto la formazione, definito nella primavera del 2022 e monitorato costantemente sino a fine anno.

Formazione delle persone	
ore medie di formazione professionale erogate per dipendente/Area ICT	
AL 2026	> 28
2023	29 ²⁸

(*) Indicatore non riferito a GRI Standard.

- Perimetro e popolazione: FTE dipendenti, consolidato Gruppo Gpi Italia, esclusa Area Care.
- Il valore comprende anche le ore di formazione dei dipendenti che hanno lasciato l'Azienda durante l'anno.
- Considerata la sola formazione professionale (no formazione obbligatoria).

Ore formazione 2023	FTE 2022	Ore pro capite 2022
61.943,87	2120	29,22



Il Team HR ha messo a punto, grazie alla BI aziendale, un cruscotto che riprende i dati gestionali relativi alle persone imputati a sistema raccogliendo le informazioni in KPI quantitativi che consentono di monitorare l'andamento e indirizzare le politiche di *people management*.

Per il 2023 il KPI relativo alla formazione rileva **29,22 ore medie di formazione per dipendente** (esclusa ASA Care), **in significativo aumento rispetto alle 24,5 ore medie/persona registrate nel 2022**.

Questo KPI per ora è monitorato solo sul perimetro Italia, ma sarà esteso all'intero Gruppo Gpi.



²⁸ Indicatore non riferito a GRI Standard.

- Perimetro e popolazione: FTE dipendenti, consolidato Gruppo Gpi Italia, esclusa Area Care.
- Il valore comprende anche le ore di formazione dei dipendenti che hanno lasciato l'Azienda durante l'anno.
- Considerata la sola formazione professionale (no formazione obbligatoria).

Numeri chiave 2023: Ore di formazione 61.943,87 / FTE 2120 / Ore pro capite 29,22

Aggiornamento LMS aziendale

Nel corso del 2023, Gpi ha potenziato la propria piattaforma di *Learning Management System* (LMS) mediante l'introduzione di nuovi corsi online. Questi corsi, concepiti in modalità *micro-learning* per consentire un apprendimento autonomo, sono stati strutturati per creare percorsi mirati in base alle diverse esigenze: formazione tecnica, formazione manageriale, lavoro agile e formazione al ruolo, comprendendo specifici percorsi dedicati ad apprendisti, *team leader* e figure professionali specializzate.

Nel 2023 è stato reso disponibile anche un percorso dedicato ai dipendenti assunti con il CCNL dell'Industria Metalmeccanica, comprensivo di numerosi corsi dedicati alle tematiche più varie (corsi sulle *soft skills*, formazione tecnica, formazione manageriale e al ruolo), che ha facilitato l'erogazione da parte dell'azienda delle 24 ore di formazione pro-capite stabilite dalla contrattazione collettiva. Questa iniziativa verrà estesa nel 2024 a tutta la popolazione aziendale, per garantire a ogni dipendente un accesso equo e democratico alle opportunità di formazione. La continua evoluzione della piattaforma LMS riflette l'impegno di Gpi nel fornire risorse didattiche avanzate, promuovendo al contempo un ambiente di apprendimento inclusivo e personalizzato.

Certificazioni professionali

Nel quadro delle iniziative di sviluppo professionale, Gpi ha attivamente promosso percorsi formativi volti a consentire ai dipendenti di ottenere certificazioni rilevanti in settori chiave. L'attenzione è stata focalizzata sull'erogazione di formazione avanzata in linguaggi informatici e tecnologie, nell'ottica di offrire nuove opportunità di apprendimento per l'acquisizione di competenze specializzate. Parallelamente, sono stati introdotti programmi dedicati al *project management* (PMP, Prince2, ISIPM) e alla gestione dei servizi IT (ITIL), con particolare enfasi sull'utilizzo di approcci agili e *Scrum*, finalizzati a facilitare una gestione proattiva ed efficiente dei progetti. In aggiunta, è stato favorito il trasferimento di conoscenze riguardanti gli standard internazionali di misurazione del *software* (IFPUG) e i protocolli per la facilitazione della comunicazione e dello scambio di dati tra sistemi informativi sanitari (HL7 – FHIR), assicurando ai dipendenti coinvolti una preparazione solida per conseguire le certificazioni pertinenti in questo campo. L'acquisizione di queste certificazioni rappresenta una parte essenziale della nostra strategia complessiva, non solo per garantire la qualità dei nostri servizi ma anche per consolidare la nostra competitività in ambito di gare d'appalto pubbliche e private. Ci impegniamo a garantire che i nostri colleghi siano adeguatamente preparati per gestire in modo efficace e conforme i servizi affidati, rafforzando così la nostra posizione nel settore.

Leadership manageriale

Nel corso del 2023, è stato confermato il programma di sviluppo delle competenze manageriali, focalizzato su vari ruoli organizzativi con crescenti responsabilità. Un passo avanti significativo è rappresentato dall'introduzione di percorsi propedeutici in *e-learning* per il middle management sulla nostra piattaforma LMS aziendale. Questi percorsi mirano a fornire un primo approccio ai concetti e alle tecniche manageriali.

Al termine di questa fase, è stata implementata una formazione *blended*, che combina le modalità virtuale e in presenza. Tale approccio ha permesso un approfondimento delle tematiche e ha facilitato la condivisione di conoscenze. Grazie all'affiancamento di *trainer*, è stato possibile elaborare un modello manageriale efficace, adattato alle caratteristiche e alle specificità di Gpi.

Per le posizioni di vertice, sono stati implementati percorsi di *business coaching* individuali, formazione linguistica e interventi mirati a sostenere il potenziamento delle competenze di *leadership*. Al fine di agevolare l'aggiornamento professionale, sono state organizzate sessioni sia virtuali che in presenza, focalizzate sui temi di maggiore rilevanza per lo sviluppo personale e professionale.

Queste sessioni si concentrano su argomenti chiave come la prospettiva di scenario, l'innovazione, lo sviluppo delle competenze di *leadership*, nonché gli aspetti cruciali del *marketing* e della comunicazione. L'approccio combinato di formazione virtuale e presenziale offre un contesto dinamico e completo per affrontare le sfide emergenti e per garantire che i professionisti alle posizioni apicali siano adeguatamente preparati ad affrontare le complesse dinamiche del loro ruolo.

6. Gpi e l'ambiente

Siamo nati in un territorio dove la natura è rispettata per vocazione.

Il nostro impegno è ridurre al minimo l'impatto delle nostre attività, ovunque operiamo.

Gestione degli aspetti ambientali

Gli impatti ambientali diretti generati da Gpi sono limitati e riconducibili in massima parte a quelli prodotti dalle attività di ufficio. Riguardano quindi i consumi di energia e di gas metano per le utilities delle sedi operative e quelli di combustibile per la flotta aziendale, il consumo di acqua per usi sanitari e la produzione di rifiuti. La loro mitigazione è considerata un impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'intera attività aziendale.

Per gestire tali impatti, seguendo gli indirizzi stabiliti dalla Politica di Salute Sicurezza, Ambiente ed Energia di Gruppo, Gpi S.p.A. si è dotata e mantiene aggiornato un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo lo **standard internazionale ISO 14001:2015**, che garantisce un approccio sistemico al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, anche grazie alla sensibilizzazione e al coinvolgimento di dipendenti, collaboratori e fornitori. Per quanto riguarda la valutazione dei dati e gli indicatori del 2023 si deve tenere conto che nel corso dell'anno si è verificato un progressivo rientro dei dipendenti al lavoro in presenza e in continuità con il 2022 l'azienda ha fornito ai propri dipendenti, ove la tipologia di attività lo consentisse, la possibilità di effettuare le attività lavorative presso la propria abitazione.

Nel corso del 2023 sono state ulteriormente affinate le modalità di calcolo dei dati e l'ulteriore espansione del perimetro consolidato, dovuta all'inclusione del gruppo Tesi e parte del gruppo Evolucare, portano a rilevare per il 2023 valori più elevati sia dei consumi di elettricità che di combustibile per il parco auto.

Accanto a questa gestione consolidata, l'azienda sta maturando una **maggiore sensibilità e consapevolezza anche rispetto agli impatti ambientali indiretti legati al business**, che sono molteplici e riconducibili ai temi strategici della



decarbonizzazione e dell'economia circolare; tra questi, ad esempio, l'impatto della catena di distribuzione, i viaggi di lavoro e il governo dell'end of life dei prodotti utilizzati. È su questi ambiti che in prospettiva si concentrerà l'impegno futuro del Gruppo, a partire dall'analisi più puntuale dell'impatto che sarà incentrata sulla definizione di un perimetro significativo sul quale operare il calcolo delle emissioni di CO₂ di scope 3, che insieme a quelle di scope 1 e 2 andranno a completare la misurazione dell'impronta carbonica dell'organizzazione. Per questo motivo, il Gruppo GPI sta ricercando uno strumento informativo adeguato a supportare i processi di gestione dei dati e degli indicatori.

Un ambito nel quale la società sta operando per ottenere risultati concreti è quello legato agli spostamenti delle persone, non tanto per trasferte lavorative verso altre sedi, clienti o fornitori, ma piuttosto quello quotidiano dei dipendenti per percorrere il tragitto casa-lavoro. Le emissioni di CO₂ derivanti da tali spostamenti sono state analizzate per 5 sedi ritenute critiche, in un progetto pilota che risponde anche a quanto richiesto dalla normativa italiana cogente²⁹. Per queste sedi sono state individuate nel corso del 2023 misure di mitigazione volte al contenimento delle emissioni. L'implementazione e il monitoraggio di tali misure saranno effettuate nel corso del 2024. Come ulteriore sviluppo, l'Azienda ha pianificato di estendere l'analisi dei dati all'intero perimetro consolidato, con l'obiettivo di implementare le misure di mitigazione citate, nonché di sensibilizzare e indirizzare i dipendenti verso una mobilità più sostenibile.

Tra i primi step per la mappatura dello scope 3, è il calcolo delle emissioni di CO₂ derivante dai viaggi di lavoro dei dipendenti gestiti dall'ufficio Travel del Gruppo. Il settore dei viaggi di lavoro rappresenta una significativa fonte di emissioni di carbonio, contribuendo in modo rilevante all'impatto ambientale complessivo del Gruppo. Per questa prima analisi sono stati presi in considerazione i pernottamenti e le varie tipologie di mezzi di trasporto, quali voli, treni, traghetti e bus³⁰. L'obiettivo ultimo di questa mappatura è quella di individuare le soluzioni maggiormente sostenibili al fine di ridurre le emissioni di CO₂, adottando specifiche misure di mitigazione quali l'acquisto della compensazione di CO₂ emessa proposta dalle compagnie aeree, la sensibilizzazione dei dipendenti all'utilizzo di mezzi

²⁹ Legge 77 del 17/07/2020 e dal D.M. 179 del 12/05/2021

³⁰ Non sono state prese in considerazione le emissioni derivanti dalle autovetture, in quanto esse appartengono alla flotta aziendale e sono già rendicontate all'interno di scope 1 dell'organizzazione.

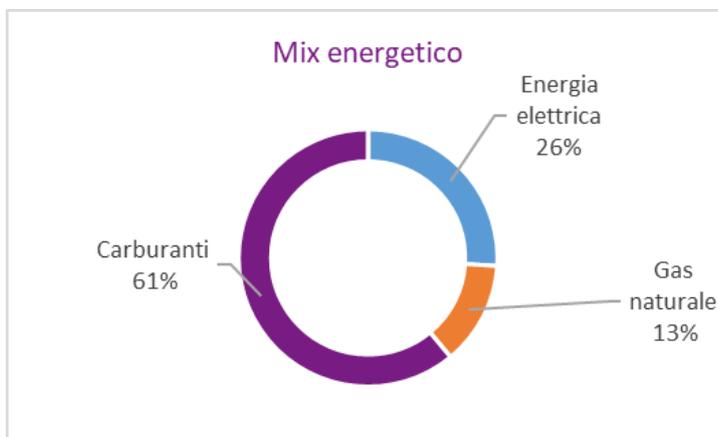
di trasporto più sostenibili come il treno, pernottamento presso alberghi che pongono attenzione ai temi relativi alla sostenibilità, ecc.

Un secondo progetto in corso per la mappatura di scope 3 è quello relativo al **ciclo di vita dei prodotti**, nello specifico il calcolo della CO2 derivante dalla gestione del fine vita dei rifiuti urbani e speciali (recupero e smaltimento). Ad oggi, Il Gruppo Gpi è in grado di rendicontare le emissioni da questa fonte limitatamente al perimetro italiano.

Nello stesso filone si colloca anche un altro importante progetto in corso di implementazione volto al **rinnovamento del parco automezzi a noleggio**, e descritto più in dettaglio nel paragrafo dedicato alla Mobilità esposto nelle pagine successive.

Consumi di energia e carbon footprint

Nel 2023 il consumo totale di energia è risultato pari a 51.385 GJ registrando un **aumento complessivo di circa il 36% rispetto al 2022**, aumento dovuto principalmente all'ampliamento del perimetro rendicontato. **L'intensità energetica**, misurata come rapporto tra i consumi totali e le ore lavorate, è risultata pari a **5,57 per migliaia di ore**.



La rappresentazione del mix energetico evidenzia come il consumo di carburanti sia in netto rialzo rispetto agli anni precedenti, coprendo ormai il 61% del totale, a testimonianza del progressivo ritorno alla situazione pre-pandemica.

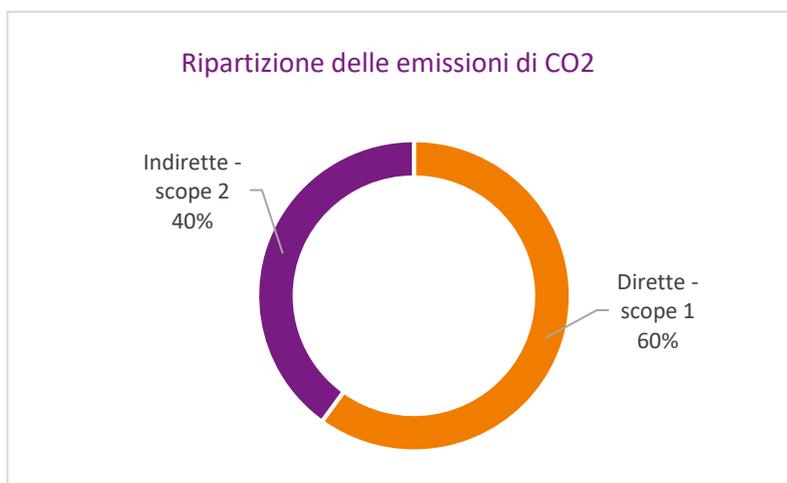
L'aumento di **carburante** rispetto al 2022 è pari al 57%

Per quanto riguarda i consumi di **energia elettrica** si evidenzia un aumento di utilizzo rispetto al 2023 pari al 19%, che conferma il trend di consumo rispetto agli anni precedenti, riportando un lieve incremento dovuto principalmente all'estensione del perimetro

rendicontato.

L'incidenza delle fonti rinnovabili sul totale dei consumi risulta per il 2023 pari al 14% ed è per lo più derivante da scelte aziendali, ove possibile, di avvalersi di forniture sostenibili di elettricità 100% green.

Gpi mantiene inoltre una piccola autoproduzione di energia elettrica che proviene dall'impianto fotovoltaico situato presso la sede di Trento, per un totale stimato nel 2023 di 87,8 GJ, la quale, però, viene interamente immessa nel mercato nazionale.



Le emissioni di **gas a effetto serra** sono risultate pari a **2.692 tonnellate di CO2** per lo **scope 1**, al quale afferiscono le emissioni derivanti dalla combustione di gas naturale (**14%**) e quelle derivanti dal parco auto aziendale (**86%**).

Lo **scope 2 location-based** è pari a **1.106 tonnellate di CO2**. Il **totale delle emissioni** derivanti da scope 1 e 2 per il 2023 ammonta a **3.797 tonnellate di CO2** (+42% rispetto al 2022). Seguendo l'approccio *market based*, le emissioni indirette di **scope 2** risultano invece pari a **735 tonnellate di CO2**, portando il **totale delle emissioni a 3.427 tonnellate di CO2**.

Nel corso del 2023, è stata effettuata la diagnosi energetica secondo il d.lgs. 102/2018, la cui clusterizzazione ha identificato come significative 3 sedi e il parco auto aziendale. Sono stati così individuati degli indicatori rilevanti per il saving energetico e proposte all'organizzazione delle possibili azioni di mitigazione.

Programma di rinnovamento del parco automezzi

La quota maggiore delle emissioni di CO2 proviene dalla combustione dei carburanti per autotrazione. In Italia il parco automezzi è composto da **526** veicoli, con **106 vetture Hybrid e 2 Plug-in**.

Sono 518 le vetture classificate euro 6 e di queste ben 317 classificate 6B,6C o 6D.

Il parco auto aziendale è composto in maggioranza da veicoli a noleggio e con un numero molto ridotto di auto proprietarie, ereditate dalle acquisizioni di società, che si sta cercando di sostituire gradualmente.

L'alimentazione dei veicoli è ancora in maggioranza a gasolio, ma sono in continuo aumento – in occasione di nuove immatricolazioni - i motori full hybrid a benzina e, in piccola parte, GPL, CNG (*compressed natural gas*) ed elettrico.

I contratti di noleggio hanno una durata iniziale di 48 mesi o 60 mesi: ciò permette una rotazione più frequente orientata verso l'approvvigionamento di vetture con tecnologie di emissione di particolato e CO2 il più contenute possibile.

In questi ultimi anni i contratti di noleggio sono stati prorogati a 60 mesi e in alcuni casi anche oltre; ciò per sopperire alla difficoltà di approvvigionamento nel mercato automotive, che ha causato un rallentamento nel piano di rinnovamento della flotta aziendale.

Data la diversità della configurazione dei territori in Gpi cui è presente, le auto totalmente elettriche appaiono poco compatibili con le generali percorrenze degli utilizzatori. Alla luce di questo, dopo una valutazione interna che ha coinvolto l'intera direzione, anche con l'obiettivo di sensibilizzare sui temi ambientali, l'Azienda ha orientato le sue scelte alla sostituzione della flotta aziendale con mezzi full-hybrid. Il progetto è partito nel 2021, con le prime consegne di auto nel 2022, ed è continuato nel 2023. A fine di quest'anno la flotta del Gruppo contava **106 vetture Hybrid**.

Nel corso del 2023 è stata introdotta anche un'auto direzionale elettrica, con l'installazione di una colonnina di alimentazione presso la sede legale di Trento



Il progetto di rinnovamento delle vetture della flotta aziendale con veicoli di tipo full-hybrid avviato nel 2021, ha dato i primi frutti nel 2022, si è ampliato nel 2023 con l'introduzione di altre 44 vetture hybrid, tra TOYOTA YARIS 1.5 116 CV HYBRID (Fascia 1) e TOYOTA Corolla 1.8 CV 122 Hybrid (Fascia 3)³¹. Il progetto, tutt'ora attivo, prevede ulteriori consegne e ordini nel 2024.

I risultati dell'analisi dei consumi e delle emissioni relative al viaggio 2023 evidenzia come la **politica green adottata abbia apportato benefici all'ambiente**. Per ogni vettura hybrid in Fascia 1 introdotta nel parco auto si riducono le emissioni di CO2 di 0.12 t ogni 10.000 km percorsi e i consumi di carburante di 158,68 lt.

I valori risultano positivi anche per i veicoli di Fascia 3, per i quali percorrenze di 10.000 km consentono di ridurre le emissioni di CO2 di 0.19 t e i consumi di 67.82 lt.

	Fascia	Differenza consumi	10.000 km	20.000 km	30.000 km
Delta consumi viaggiato	1	1,6 lt/100km	158,68	317,36	476,04
Delta consumi viaggiato	3	0,7 lt/100km	67,82	135,64	203,47

	Fascia	Unità di misura	10.000 km	20.000 km	30.000 km
Risparmio CO2 su viaggiato	1	[t CO2]	0,12	0,24	0,36
Risparmio CO2 su viaggiato	3	[t CO2]	0,19	0,39	0,58

Da questa analisi si deduce che le vetture Hybrid hanno avuto un impatto minore sull'ambiente rispetto alle vetture tradizionali in termini di CO2 emessa e di litri di carburanti consumati.

³¹ La categorizzazione in Fasce è riconducibile alla *car list* che il personale Gpi compone sulla scorta della procedura interna che disciplina l'assegnazione delle auto aziendali (224.PDU.0159.1.0-PROCEDURA+PER+LA+GESTIONE+DEL+PARCO+AUTO+AZIENDALE). La *car list* è suddivisa per fascia professionale; per ogni fascia sono proposte diverse tipologie di auto aziendali selezionabili.

Gestione dei rifiuti

I **rifiuti³² speciali** prodotti dal Gruppo Gpi sono costituiti prevalentemente da apparecchiature elettriche ed elettroniche (16 - RAEE), consumabili per la stampa (08 - toner/cartucce), da ingombranti (20 - Rifiuti urbani) e imballaggi (15 - Rifiuti di imballaggio).

Nel 2023 sono state prodotte **293 ton di rifiuto sul perimetro consolidato**; nelle sole **sedì italiane** sono state invece prodotte **274 ton di rifiuto**, delle quali circa il 2,48% di natura pericolosa. Dei rifiuti di natura pericolosa, quelli di tipo sanitario, che derivano dalle attività di tipo infermieristico/chirurgico condotte presso i centri medici Gpi, rappresentano il 11,26%. La maggior parte dei rifiuti pericolosi riguardano apparecchiature elettriche ed elettroniche pericolose (36,47%) e auto aziendali di proprietà (47,49%). La gestione del rifiuto viene demandata a fornitori autorizzati e specializzati nel settore.

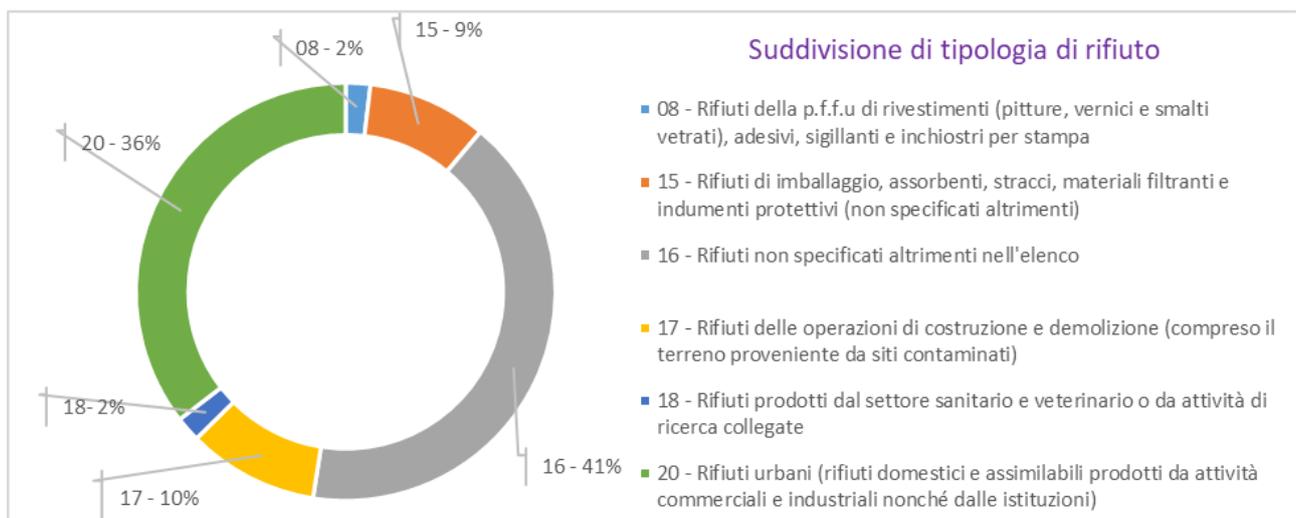
Il dato relativo ai rifiuti prodotti nel 2023 è molto più elevato rispetto a quello degli anni precedenti (80,26 ton nel 2022), perché nel 2023 sono stati inclusi non solo i rifiuti speciali, ma anche quelli urbani conferiti al Servizio Pubblico.

È stato, infatti, implementato un processo per il calcolo dei quantitativi conferiti al circuito urbano, che prevede la rendicontazione del numero di sacchi conferiti settimanalmente per ciascuna tipologia di rifiuto: carta/cartone, plastica, organico, vetro e indifferenziato.

Il dato relativo ai soli rifiuti speciali si attesta a **80,04 ton**, in linea con il dato riportato nel 2022.

Per le **sedì italiane** la frazione di rifiuti prodotti avviati a **recupero** è pari al 99% per i rifiuti pericolosi, mentre per i rifiuti non pericolosi è pari al 74%. Con riferimento all'intero **perimetro consolidato**, invece, i rifiuti pericolosi avviati a **recupero** sono pari al 99%, mentre per i rifiuti non pericolosi è pari al 72%.

Per le società italiane del Gruppo, si riportano i dati relativi alla suddivisione dei rifiuti speciali per tipologia.



³² I dati si riferiscono al perimetro Italia. I dati relativi all'estero sono non materiali.

7. Appendice

7.1 Nota metodologica

Il presente documento costituisce la Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche “Dichiarazione” o “DNFC”) del Gruppo Gpi predisposta in conformità agli artt. 3 e 4 del Decreto Legislativo del 30 Dicembre 2016, n.254 e contiene i dati e le informazioni relative agli ambiti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono ritenuti rilevanti tenuto conto delle caratteristiche del Gruppo e delle attività condotte e che saranno svolte, secondo il principio di materialità

La Dichiarazione, predisposta con periodicità annuale, è redatta in conformità alle disposizioni del Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito anche “Decreto”) e secondo i GRI Standards, standard maggiormente diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di sostenibilità, per il periodo con chiusura al 31 dicembre 2023. Al fine di agevolare la lettura del documento, le informazioni rendicontate sono indicate nell’Indice dei Contenuti GRI, riportato nella sezione 7.3 del presente documento. e costituisce una Relazione distinta inclusa nella Relazione Finanziaria Annuale ancorché non contenuta nella Relazione sulla Gestione.

Si sottolinea che i temi materiali di sostenibilità sono rimasti invariati rispetto a quelli esposti nella DNFC 2022. Questo approccio conservativo è stato condiviso con il Management aziendale e, in seguito, con il Comitato Controllo, Rischi e Sviluppo Sostenibile nella riunione del 15 febbraio 2024.

Ciascun ambito del Decreto è trattato in specifici paragrafi contenenti la descrizione dei temi materiali e dei rischi e delle modalità di gestione ad essi collegati, gli indirizzi di gestione ricavabili dal Codice Etico e dalle politiche definite della Società, le attività di gestione e, infine, gli indicatori di prestazione rilevanti per misurare e comprendere i risultati.

La tabella sottostante riporta l’elenco dei temi materiali indicati per ciascun ambito e i GRI standard selezionati per rappresentare i risultati della gestione.

Temi materiali, ambiti del D. Lgs. 254/2016 e indicatori GRI³³

Ambito del Decreto 254	Tema materiale	Perimetro interno	Perimetro esterno	GRI topic standards
Aspetti connessi alla gestione del personale e tutela dei diritti umani	Reperimento di risorse qualificate e valorizzazione delle professionalità	Gruppo Gpi	Dipendenti	401 – Occupazione, turnover, congedo parentale 404 – Formazione e istruzione
	Diversità e inclusione	Gruppo Gpi	Dipendenti	405 – Diversità e pari opportunità 406 – Non discriminazione
	Sicurezza, salute e benessere delle persone	Gruppo Gpi	Dipendenti	403 – Salute e sicurezza del lavoro
	Cybersecurity	Gruppo Gpi	Clienti Dipendenti	418 – Privacy dei clienti
Aspetti connessi all’impatto sociale	Diffusione dell’innovazione nel sistema sanitario	Gruppo Gpi	Clienti	(**)
	Affidabilità e sicurezza delle soluzioni tecnologiche (*)	Gruppo Gpi	Clienti	416 – Salute e sicurezza dei clienti
	Capacità di delivery e continuità dei servizi	Gruppo Gpi	Azionisti Clienti Enti e Istituzioni locali	(**)
	Innovazione e relazione con i partner strategici	Gruppo Gpi	Clienti Fornitori	(**)
	Gestione dei fornitori (*)	Gruppo Gpi	Fornitori	204
	Attenzione per le comunità	Gruppo Gpi	Enti e Istituzioni locali	203 - Impatti economici indiretti
Anti Corruzione	Rispetto dei valori etici e delle regole	Gruppo Gpi	Tutti gli stakeholder	205 - Anticorruzione 206 - Comportamento anticoncorrenziale

³³ In considerazione del contesto territoriale, normativo e di business in cui l’azienda opera, il tema relativo all’utilizzo delle risorse idriche, pur essendo previsto dal Decreto, non è stato incluso tra quelli materiali e non è trattato all’interno della Dichiarazione.

				419 - Compliance socio-economica
Aspetti ambientali	Efficienza energetica e decarbonizzazione	Gruppo Gpi	Tutti gli stakeholder	302 - Energia 305 - Emissioni

(*) altri temi materiali potenzialmente connessi con l'ambito diritti umani.

(**) tema materiale non rendicontato con Topic-Specific GRI Standards, per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato.

Perimetro di consolidamento al 31/12/2023

Il perimetro di riferimento delle informazioni, qualitative e quantitative, contenute nella DNFC coincide con l'area di consolidamento del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2023 (periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023) e include, pertanto, la società madre Gpi e tutte le società da questa consolidate integralmente, con le eccezioni evidenziate nella tabella sottostante. Eventuali ulteriori limitazioni a tale perimetro sono opportunamente indicate all'interno del documento.

Si evidenzia in particolare l'esclusione dal perimetro di rendicontazione non finanziaria consolidata relativa all'esercizio 2023 di alcune legal entities del Gruppo Evolucare, esclusioni riconducibili alla difficoltà di reperimento dei dati e delle informazioni.

Le attività finalizzate alla raccolta dei dati non finanziari del Gruppo Evolucare, avviate nell'autunno del 2023, hanno infatti restituito una fotografia incompleta. Il tempo a disposizione per organizzare un processo di raccolta dei dati non finanziari non è stato sufficiente: l'acquisizione risale al 3° trimestre 2023 e il Gruppo Evolucare è nuovo alla logica della rendicontazione non finanziaria. Per tale ragione Gpi ha ritenuto opportuno escludere dal perimetro le Società del Gruppo Evolucare che non potevano rendicontare adeguatamente.

Con riferimento al Gruppo Evolucare, l'impatto principale derivante dall'esclusione dal perimetro di rendicontazione non finanziaria di alcune società del Gruppo trova evidenza concreta nella differenza rispetto al numero complessivo dei dipendenti al 31/12/2023. La differenza tra i dipendenti complessivi, Italia ed Estero, indicati in Relazione sulla gestione (7.638) e quelli indicati nella DNFC (7.595) ammonta a 43 unità.

Società controllate	Motivazione di esclusione dal perimetro di rendicontazione non finanziaria 2023
Gpi S.p.A. (capogruppo)	
Argentea S.r.l.	
Bim Italia S.r.l.	
Cliniche della Basilicata S.r.l.	
Consorzio Stabile Cento Orizzonti Scarl	
Contact Care Solutions S.r.l.	
Do.Mi.No. S.r.l.	
Esakon Italia S.r.l.	
Gpi Britannia Limited	Impatti non finanziari non materiali (costituita febbraio 2023)
Gpi Cee G.m.b.H.	Non operativa
Gpi Cyberdefence S.r.l.	
Gpi France SASU	
Gpi Iberia Health Solutions S.L.	
Gpi Latam S.p.A.	
Gpi Polska z o.o.	Impatti non finanziari non materiali
Gpi Usa Inc.	
GTT Gruppo per Informatica Technologie Tunisie Suarl	
Healtech S.r.l.	
Informatica Group O.o.o.	Non operativa
IOP S.r.l.	
Oslo Italia S.r.l.	

Professional Clinical Software G.m.b.H.	
Project Consulting S.r.l.	Impatti non finanziari non materiali (acquisita 3° trimestre 2023)
Riedl G.m.b.H.	
Umana Medical Technologies Ltd	
Xidera S.r.l.	
Tesi - Elettronica e Sistemi Informativi S.p.A.	
Arko S.r.l.	
Omnicom S.r.l.	
Tesi de Mexico S.A. de C.V.	
Tesi Brasil Ltda	
Informatica Tesi Colombia S.a.s.	Impatti non finanziari non materiali
Evolucare Investment S.a.s.	
Evolucare Technologies S.a.s.	
Corwin (Gruppo Evolucare)	
Medgic (Gruppo Evolucare)	
ETManagement	Incorporata in Evolucare Technologies S.a.s. (4°trimestre 2023)
Opthai	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Adcis	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Adcis Inc.	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Evolucare RD	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Evolucare Technologies Shenzen	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Evolucare Technologies Iberia	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Groupe Evolucare Canada Inc.	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Health Information Management G.m.b.H. (HIM)	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Critical Care Company NV	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Him Software Spain	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)
Dotnext	Dati non disponibili- acquisizione 3°trimestre 2023 (Gruppo Evolucare)

Processo di reporting

La predisposizione della Dichiarazione per l'esercizio 2023 è stata svolta nel rispetto del processo di reporting strutturato secondo quanto di seguito riportato:

- il coinvolgimento delle strutture/direzioni aziendali che hanno contribuito all'individuazione e valutazione dei temi materiali, all'aggiornamento, verifica e validazione di tutte le informazioni riportate nella Dichiarazione e alla fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, ciascuno per la propria area di competenza;
- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato in data 28 marzo 2024;
- il rilascio di un giudizio di conformità sulla Dichiarazione da parte di KPMG S.p.A. nella forma di un esame limitato;
- la pubblicazione sul sito internet al fine di renderla disponibile agli stakeholder, nel rispetto delle tempistiche previste dalla legge

Per effetto di nuovi conteggi conseguenti all'affinamento continuo delle metodologie di rilevazione e di interpretazione degli standard di rendicontazione, la presente Dichiarazione riporta nuovi valori del tasso di entrata e turnover (tabella dati e indicatori a pag. 62) rispetto a quelli precedentemente esposti per gli anni 2020 e 2021. Si precisa che la modifica dei valori è conseguente al cambio del denominatore utilizzato nel conteggio e che il risultato non è di portata tale da indurre a una diversa valutazione degli impatti sottostanti. Altre eventuali modifiche di minore entità sono espressamente all'interno del documento.

Principi di rendicontazione

Le informazioni, i dati e gli indicatori riportati nel documento sono stati rendicontati tenendo in considerazione quanto previsto dai GRI Standard di contesto di sostenibilità e completezza e nel rispetto dei principi di rilevanza e inclusività. Per la definizione dei criteri di qualità informativa e del perimetro di rendicontazione sono stati altresì applicati i principi di equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità. Il valore di ciascun indicatore riportato nelle tabelle "Dati e Indicatori di Performance" è raffrontato con quello dei due esercizi precedenti.

Il contenuto della Dichiarazione è integrato, laddove necessario o opportuno, da altre informazioni riportate nella Relazione sulla Gestione, nella Relazione sul governo societario e assetti proprietari, e nel sito internet della Società - consultabili seguendo gli specifici rimandi.

La Relazione Finanziaria Annuale 2023 è disponibile sul sito Internet della Società, <http://www.gpigroup.com/>, nella Sezione Investitori/Bilanci e Relazioni. La Dichiarazione Non Finanziaria 2023 è disponibile sul sito sia nella Sezione Investitori/Bilanci e Relazioni che nella Sezione Sostenibilità.

Informativa relativa al Regolamento Europeo 852/2020

Il Regolamento del Parlamento Europeo n. 2020/852 del 18 giugno 2020 introduce la richiesta alle imprese non finanziarie di comunicare la quota del loro fatturato proveniente da prodotti e servizi associati ad attività economiche considerate ecosostenibili ai sensi degli articoli 3 e 9 del medesimo Regolamento, nonché la quota delle loro spese in conto capitale e la quota delle spese operative, relativa ad attivi o a processi associati ad attività economiche considerate ecosostenibili ai sensi dei già citati articoli.

In particolare, il suddetto Regolamento considera attività economiche che possono essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale quelle che sono in grado di perseguire i seguenti obiettivi:

- mitigazione dei cambiamenti climatici;
- adattamento ai cambiamenti climatici;
- uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine;
- transizione verso un'economia circolare;
- prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- protezione e ripristino delle biodiversità e degli ecosistemi.

In attuazione di quanto sopra il Regolamento Delegato (UE) 2021/2178 ha stabilito che con riferimento ai Reporting di Sostenibilità, pubblicati a partire dal 1° gennaio 2023, siano inserite alcune informazioni riferite alle attività allineate alla tassonomia ("*taxonomy-aligned*") e non allineate alla tassonomia ("*taxonomy-non-aligned*"), ovvero attività che in aggiunta al rispetto dei requisiti previsti per le attività ammissibili alla tassonomia siano anche conformi a specifici criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione Europea e al momento stabiliti nel Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 per i primi due obiettivi ambientali ovvero:

- mitigazione del cambiamento climatico
- adattamento al cambiamento climatico

Le attività economiche svolte dal Gruppo Gpi possono dirsi “ammissibili e/o allineate” ogni qualvolta possano essere ricondotte alle attività identificate nell’ambito della Tassonomia ed in particolare alle attività incluse nel Regolamento delegato 2021/2139 per i primi due obiettivi ambientali e nel Regolamento delegato 2023/3851 per i successivi quattro obiettivi ambientali.

Il Gruppo ha avuto pertanto come riferimento la normativa applicabile sopra specificata, oltre ai chiarimenti rilasciati dalla Commissione Europea sotto forma di Q&A pubblicate a nel mese di dicembre 2021 e successivi, come interpretati dal Gruppo stesso e ha adottato un approccio prudentiale rispetto alle valutazioni alla base della *disclosure*.

Sulla base di un'analisi delle attività economiche, per il calcolo dell’indicatore relativo al fatturato, al denominatore è stato considerato il fatturato netto consolidato in conformità allo IAS 1. ma al numeratore. Allo stato attuale tuttavia si ritiene di non esporre alcun indicatore relativo all’ammissibilità e/o allineamento del Fatturato relativo all’esercizio 2023. Per il calcolo dell’indicatore relativo alle Capital Expenditure (CapEx) sono stati considerati al denominatore gli incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali avvenuti nell'esercizio, prima degli ammortamenti e delle eventuali rivalutazioni, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore, per l’esercizio in questione, ed escluse le variazioni del fair value. Al denominatore, sono state considerate le eventuali acquisizioni di immobilizzazioni materiali (IAS 16), immobilizzazioni immateriali (IAS 38), attività immobiliari (IAS 40), e attività per diritti d'uso (IFRS 16).

Per quanto riguarda il numeratore, sono stati considerati ammissibili gli incrementi di immobilizzazioni legati all'acquisto di output da attività economiche ammissibili alla Tassonomia e/o relative alle misure messe in atto che consentano una riduzione delle emissioni in atmosfera, tra cui principalmente gli investimenti sostenuti per l’efficientamento energetico e la riduzione del consumo di energia dei building e degli store, per l’installazione di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici e per il rinnovo della flotta aziendale di natura ibrida e/o elettrica. Allo stato attuale tuttavia si ritiene di non esporre alcun indicatore relativo all’ammissibilità e/o allineamento delle Capex sostenute nel 2023.

Per quanto riguarda il calcolo dell’indicatore relativo alle Operating Expenditure al denominatore si è tenuto conto della totalità dei costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine e canoni di locazione variabili, manutenzione e riparazione e a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali attivi. Non sono state incluse le spese relative al funzionamento quotidiano di immobili, impianti e macchinari come: materie prime, costo dei dipendenti che utilizzano la macchina, elettricità o fluidi necessari per il funzionamento di tali attivi.

Per quanto riguarda il numeratore, sono stati considerati ammissibili i costi inclusi nel denominatore relativi ad acquisto di output da attività economiche ammissibili alla Tassonomia e/o relative alle misure messe in atto che consentano una riduzione delle emissioni in atmosfera: in particolare, sono stati inclusi i costi legati all’efficientamento energetico e alla riduzione del consumo di energia dei building e i costi per i contratti a breve termine per la flotta aziendale di natura ibrida e/o elettrica. Allo stato attuale tuttavia si ritiene di non esporre alcun indicatore relativo all’ammissibilità e/o allineamento delle Opex sostenute nel 2023.

7.2 Dati e indicatori di performance

Performance economiche

	GRI standard	U.M.	2023	2022	2021 ***
Valore aggiunto					
Valore economico generato			433.424	360.167	326.902
Ricavi	201-1	Migliaia di euro	424.615	356.880	323.890
Altri proventi e partecipazioni			8.809	3.287	3.012
Valore economico distribuito			(393.633)	(336.418)	(298.352)
Agli azionisti *	201-1	Migliaia di euro	(14.405)	(14.405)	(9.079)
Ai fornitori			(132.755)	(115.827)	(97.625)
Al personale			(220.622)	(189.900)	(179.209)
Ai fornitori di capitale di credito			(19.287)	(9.203)	(6.762)
Alla Pubblica Amministrazione			(6.319)	(6.879)	(5.435)
Alla comunità			(245)	(204)	(242)
Valore economico trattenuto			39.791	23.750	28.550
Altre componenti di conto economico **	201-1	Migliaia di euro	(52.016)	(28.234)	(26.371)
Risultato netto non distribuito			(12.225)	(4.485)	(2.179)

* Il 28 marzo 2024 il CdA ha deliberato di proporre all'assemblea, convocata il 29 aprile 2024, di fissare in Euro 0,50 il dividendo da riconoscere a ciascuna delle Azioni in circolazione.

** Le Altre componenti di conto economico comprendono le seguenti voci:

- Ammortamenti e svalutazioni;
- Altri Accantonamenti;
- Quota dell'utile di partecipazioni.

*** Per una miglior rappresentazione del Valore economico trattenuto, le altre componenti di conto economico del 2021 e 2020 sono state riviste rispetto ai precedenti fascicoli includendo le voci "Altri Accantonamenti" e "Quota dell'utile di partecipazioni"

Occupazione e turnover											
	GRI standard	U.M.	2023			2022			2021		
Consistenza			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Dipendenti al 1/1	401-1	n	6.619	258	6.877	7.011	206	7.217	5.275	158	5.433
- di cui BPO (*)		n	4.849	37	4.886	5.312	36	5.348	3.905	19	3.924
- di cui ICT (*)		n	1.770	221	1.991	1.699	170	1.869	1.370	139	1.509
Entrate totali		n	1.830	532	2.362	1.948	102	2.050	2.095	89	2.184
- di cui BPO		n	1.195	0	1.195	1.524	7	1.531	1.733	23	1.762
- di cui ICT		n	635	532	1.167	424	95	519	362	66	428
Uscite totali		n	1.512	132	1.644	2.340	50	2.390	1.043	41	1.084
- di cui BPO		n	1.208	15	1.223	1.999	6	2.005	783	6	789
- di cui ICT		n	304	117	421	341	44	385	260	35	295
Dipendenti al 31/12		n	6.937	658	7.595	6.619	258	6.877	7.011	206	7.217
- di cui BPO		n	4.836	22	4.858	4.837	37	4.874	5.318	36	5.354
- di cui ICT		n	2.101	636	2.737	1.782	221	2.003	1.693	170	1.863
Ripartizione dipendenti per genere				ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO
Uomini	405-1	n	2.492	466	2.958	2.275	164	2.439	2.332	143	2.475
- di cui BPO		n	1.096	12	1.108	1.076	24	1.100	1.175	24	1.199
Donne		n	4.445	192	4.637	4.344	94	4.438	4.679	63	4.742
- di cui BPO	n	3.740	10	3.750	3.761	13	3.774	4.143	12	4.155	
Ripartizione dipendenti per inquadramento			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Dirigenti	405-1	n	44	31	75	39	29	68	36	17	53
- di cui BPO		n	4	3	7	4	8	12	3	7	10
Quadri		n	134	246	380	95	68	163	63	34	97
- di cui BPO		n	8	0	8	7	0	7	8	0	8
Impiegati		n	6.728	364	7.092	6.458	142	6.600	6.885	134	7.019
- di cui BPO		n	4.808	16	4.824	4.811	24	4.835	5.291	22	5.313
Operai		n	31	17	48	27	19	46	27	21	48
- di cui BPO		n	16	3	19	15	5	20	16	7	23
Ripartizione dipendenti per fasce età				ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO
sotto i 30 anni	405-1	n	981	101	1.082	1.076	53	1.129	1.229	65	1.294
- di cui BPO		n	506	3	509	712	17	729	919	25	944
da 30 a 50 anni		n	4.359	414	4.773	4.158	153	4.311	4.445	108	4.553
- di cui BPO		n	3.203	17	3.220	3.147	16	3.163	3.453	7	3.460
sopra i 50 anni		n	1.597	143	1.740	1.385	52	1.437	1.337	33	1.370
- di cui BPO		n	1.127	2	1.129	978	4	982	946	4	950
Ripartizione dipendenti per area geografica			TOTALE			TOTALE			TOTALE		
Nord Italia	102-7	n	2.379			2.534			2.611		
- di cui BPO		n	1.016			1.397			1.563		
Centro Italia		n	2.307			2.144			2.336		
- di cui BPO		n	1.931			1.816			2.030		
Sud e Isole		n	2.251			1.941			2.064		
- di cui BPO		n	1.889			1.624			1.725		
Estero		n	658			258			206		
- di cui BPO		n	22			37			36		
Altri lavoratori occupati									ITALIA	ESTERO	TOTALE
Collaboratori, interinali e stagisti	102-8	n	358	23	381	111	12	123	221	41	262

(*) I dati relativi ai dipendenti per ASA al 01/01/2023 differiscono dai dati per ASA al 31/12/2022 in quanto è stata operata un ridisegno strategico delle Aree Strategiche d'Affari.

Diversità e pari opportunità

		GRI standard	U.M.	2023			2022			2021		
Dipendenti per inquadramento / genere				ITALIA	ESTERO	TOTALE	ESTERO	TOTALE	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Dirigenti - uomini	405-1	%	91	71	83	92	76	85	92	76	87	
Dirigenti - donne		%	9	29	17	8	24	15	8	24	13	
Quadri - uomini		%	76	74	75	76	51	66	78	62	72	
Quadri - donne		%	24	26	25	24	49	34	22	38	28	
Impiegati - uomini		%	35	67	36	33	62	34	32	69	33	
Impiegati - donne		%	65	33	64	67	38	66	68	31	67	
Operai - uomini		%	84	88	85	85	84	85	81	81	81	
Operai - donne		%	16	12	15	15	16	15	19	19	19	
Dipendenti per inquadramento / fasce di età				ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Dirigenti sotto i 30 anni	405-1	%	0	0	0	0	7	3	0	18	6	
Dirigenti - tra 30 e 50 anni		%	27	61	41	38	55	46	42	59	47	
Dirigenti > 50 anni		%	73	39	59	65	38	51	58	24	47	
Quadri sotto i 30 anni		%	0	7	4	0	22	9	0	35	12	
Quadri - tra 30 e 50 anni		%	45	65	58	37	56	45	41	41	41	
Quadri > 50 anni		%	55	28	38	63	22	46	59	24	46	
Impiegati sotto i 30 anni		%	14	23	15	17	23	17	17	33	18	
Impiegati - tra 30 e 50 anni		%	64	62	63	63	62	63	64	56	64	
Impiegati > 50 anni		%	22	15	22	20	15	20	17	11	18	
Operai sotto i 30 anni		%	35	6	25	37	5	24	22	29	25	
Operai - tra 30 e 50 anni		%	39	59	46	33	74	50	41	43	42	
Operai > 50 anni		%	26	35	29	30	21	26	37	29	33	

Differenziale retributivo per genere e inquadramento *

		GRI standard	U.M.	2023				2022			2021		
Differenziale retributivo sulla retribuzione annua lorda (RAL)				CCNL METALMECCANICO	CCNL MULTISERVIZI	CCNL TERZIARIO	CCNL TELECOMUNICAZIONI (**)	CCNL METALMECCANICO	CCNL MULTISERVIZI	CCNL TERZIARIO	CCNL METALMECCANICO	CCNL MULTISERVIZI	CCNL TERZIARIO
Dirigenti	405-2	%	101	n.a.	n.a.	n.a.	101	n.a.	n.a.	102	n.a.	n.a.	
BPO		%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
ICT		%	100	n.a.	n.a.	n.a.	100	n.a.	n.a.	102	n.a.	n.a.	
Quadri		%	101	100	n.a.	n.a.	100	100	n.a.	99	100	n.a.	
BPO		%	100	100	n.a.	n.a.	100	n.a.	n.a.	100	n.a.	n.a.	
ICT		%	101	n.a.	n.a.	n.a.	100	100	n.a.	99	100	n.a.	
Impiegati		%	97	99	87	98	96	99	86	96	99	89	
BPO		%	101	100	85	98	99	100	87	98	100	89	
ICT		%	99	98	95	100	99	99	80	99	98	n.a.	
Operai		%	n.a.	100	n.a.	n.a.	n.a.	100	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
BPO		%	n.a.	100	n.a.	n.a.	n.a.	100	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
ICT		%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	

* Percentuale salario delle donne rispetto a quello degli uomini

Riferito a perimetro Italia - totalità dei dipendenti - importi parametrati su FTE (40 ore) – Base calcolo: Retribuzione annua base (comprensiva di contingenza ed EDR)

** Dal 2023 introdotto nuovamente il CCNL Telecomunicazioni

Differenziale retributivo per genere e inquadramento *												
	GRI standard	U.M.	2023				2022			2021		
Differenziale retributivo sulla remunerazione totale			CCNL METALMECCANIC	CCNL MULTISERVIZI	CCNL TERZIARIO	CCNL TELECOMUNICAZIONI (**)	CCNL METALMECCANIC	CCNL MULTISERVIZI	CCNL TERZIARIO	CCNL METALMECCANIC	CCNL MULTISERVIZI	CCNL TERZIARIO
Dirigenti	405-2	%	125	n.a.	n.a.	n.a.	85	n.a.	n.a.	81	n.a.	n.a.
BPO		%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ICT		%	122	n.a.	n.a.	n.a.	84	n.a.	n.a.	79	n.a.	n.a.
Quadri		%	88	117	n.a.	n.a.	101	108	n.a.	97	106	n.a.
BPO		%	111	126	n.a.	n.a.	105	n.a.	n.a.	98	n.a.	n.a.
ICT		%	89	n.a.	n.a.	n.a.	102	108	n.a.	100	106	n.a.
Impiegati		%	92	99	54	98	92	99	84	90	99	89
BPO		%	92	100	85	98	90	100	86	86	101	89
ICT		%	96	96	76	101	97	97	69	97	96	n.a.
Operai		%	n.a.	99	n.a.	n.a.	n.a.	102	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
BPO		%	n.a.	99	n.a.	n.a.	n.a.	102	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ICT		%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

* Percentuale salario delle donne rispetto a quello degli uomini.

Riferito a perimetro Italia - totalità dei dipendenti - importi parametrati su FTE (40 ore) – Base calcolo: Retribuzione annua base comprensiva di scatti (congelati e non), per, IV elemento, V elemento, integrazione provinciale, superminimo (assorbibile e non), indennità di mansione, PDR tutti parametrati FTE e premi.

** Dal 2023 introdotto nuovamente il CCNL Telecomunicazioni

Tipologia di rapporto contrattuale											
	GRI standard	U.M.	2023			2022			2021		
Applicazione Contratti collettivi di lavoro			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Dipendenti con CCNL	102-41	n	6.937	n.a.	6.937	6.619	n.a.	6.619	7.011	n.a.	7.011
- di cui Metalmeccanico		%	26,3	n.a.	26,3	24,6	n.a.	24,6	21,60	n.a.	21,60
- di cui Servizi Integrati Multiservizi		%	63,8	n.a.	63,8	74,2	n.a.	74,2	76,20	n.a.	76,20
- di cui Dirigenti Industria		%	0,6	n.a.	0,6	0,6	n.a.	0,6	0,50	n.a.	0,50
- di cui altri contratti		%	9,3	n.a.	9,3	0,6	n.a.	0,6	1,70	n.a.	1,70
Tasso di applicazione CCNL (*)		%	100	n.a.	100	100	n.a.	100	100	n.a.	100
Ripartizione tempo determinato / indeterminato per genere			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
tempo indeterminato	102-8	n	6.462	637	7.099	5.886	245	6.131	5.735	205	5.940
- di cui BPO		n	4.492	20	4.512	4.230	37	4.267	4.160	36	4.197
- di cui donne		n	4.113	184	4.297	3.855	86	3.941	3.743	62	3.805
Tempo determinato		n	475	21	496	733	13	746	1.276	1	1.277
- di cui BPO		n	344	2	346	607	0	607	1.157	0	1.157
- di cui donne		n	332	8	340	489	8	497	936	1	937
Ripartizione tempo determinato / indeterminato per area geografica			TOTALE			TOTALE			TOTALE		
Tempo indeterminato Nord Italia	102-8	n	2.240			2.261			2.200		
Tempo indeterminato Centro Italia		n	2.149			1.937			1.775		
Tempo indeterminato Sud e Isole		n	2.073			1.688			1.718		
Tempo indeterminato Estero		n	637			245			205		

Tempo determinato Nord Italia		n	139	273	380						
Tempo determinato Centro Italia		n	158	207	552						
Tempo determinato Sud e Isole		n	178	253	344						
Tempo determinato Estero		n	21	13	1						
Ripartizione full time / part time			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Full time	102-8	n	2.409	621	3.030	1.995	226	2.221	1.879	215	2.052
- di cui BPO		n	488	18	506	415	33	448	409	30	439
- di cui donne		n	885	168	1.053	720	75	795	668	42	710
Part time		n	4.528	37	4.565	4.624	32	4.656	5.132	54	5.165
- di cui BPO		n	4.348	4	4.352	4.422	4	4.426	4.909	6	4.915
- di cui donne		n	3.560	24	3.584	3.624	19	3.643	4.011	21	4.032

Entrate e Uscite del personale

	GRI standard	U.M.	2023			2022			2021		
			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Entrate per età											
Sotto i 30 anni	401-1	n	389	102	491	645	27	672	731	47	778
Da 30 a 50 anni		n	1.154	336	1.490	1.012	56	1.068	1.127	29	1.156
Sopra i 50 anni		n	287	94	381	291	19	310	243	13	256
Entrate per genere			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Uomini	401-1	n	710	392	1.102	645	54	699	623	47	670
Donne		n	1.120	140	1.260	1.303	48	1.351	1.478	42	1.520
Entrate per area geografica			TOTALE			TOTALE			TOTALE		
Nord Italia	401-1	n	625			668			860		
Centro Italia		n	306			987			769		
Sud e Isole		n	899			293			472		
Estero		n	532			102			89		
Uscite per età			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Sotto i 30 anni	401-1	n	355	39	394	622	13	635	263	11	274
Da 30 a 50 anni		n	950	80	1.030	1.283	27	1.310	580	20	600
Sopra i 50 anni		n	207	13	220	435	10	445	200	10	210
Uscite per genere			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Uomini	401-1	n	493	92	585	702	31	733	375	29	404
Donne		n	1.019	40	1.059	1.638	19	1.657	668	12	680
Uscite per area geografica			TOTALE			TOTALE			TOTALE		
Nord Italia	401-1	n	683			741			513		
Centro Italia		n	238			1179			298		
Sud e Isole		n	591			420			232		
Estero		n	132			50			41		

Tasso di turnover

	GRI standard	U.M.	2023			2022			2021		
			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Tassi totali (***)											
Tasso entrate totale (*)	401-1	%	26	81	31	29	40	30	30	43	52
Tasso uscite totale (*)		%	22	20	22	35	19	35	15	20	15
Tasso turnover (**)		%	47	98	51	76	85	76	51	71	52
Attrition Rate (****)		%	7	n.a.	n.a.						

Tasso di entrata per età			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Sotto i 30 anni	401-1	%	40	101	45	60	51	60	59	72	60
Da 30 a 50 anni		%	26	81	31	24	37	25	25	27	25
Sopra i 50 anni		%	18	66	22	21	37	22	18	39	19
Tasso di entrata per genere			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Uomini	401-1	%	28	84	37	28	33	29	27	33	27
Donne		%	25	73	27	30	51	30	32	67	32
Tasso di entrata per area geografica			TOTALE			TOTALE			TOTALE		
Nord Italia	401-1	%	26			26			33		
Centro Italia		%	13			46			33		
Sud e Isole		%	40			15			23		
Estero		%	81			40			43		
Tasso di uscita per età			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Sotto i 30 anni	401-1	%	36	39	36	58	25	56	21	17	21
Da 30 a 50 anni		%	22	19	22	31	18	30	13	19	13
Sopra i 50 anni		%	13	9	13	31	19	31	15	30	15
Tasso di uscita per genere			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Uomini	401-1	%	20	20	20	31	19	30	16	20	16
Donne		%	23	21	23	38	20	37	14	19	14
Tasso di uscita per area geografica			TOTALE			TOTALE			TOTALE		
Nord Italia	401-1	%	29			29			20		
Centro Italia		%	10			55			13		
Sud e Isole		%	26			22			11		
Estero		%	20			19			20		

(*) Calcolati in base al numero di dipendenti al 31/12.

(**) Calcolato come (entrate totali + uscite totali) / numero medio dipendenti.

(***) Nel corso dello scorso quadriennio (2018-2021) il dettaglio del tasso di turnover per categoria è stato parametrato alla totalità dei dipendenti come da standard originale.

(****) Calcolato come (dimissioni volontarie / numero medio dipendenti a tempo indeterminato – Solo perimetro Italia

Con il 2022 abbiamo voluto approfondire maggiormente il tasso di turnover avvalendoci della modifica introdotta con l' *Interpretation Statement* che nel 2016 ha previsto la libertà di approcciarsi al dato.

Viene quindi introdotto uno studio del turnover parametrato alla categoria di appartenenza, aggiornando in maniera omogenea i dati dei diversi esercizi.

Benessere lavorativo

Assenteismo											
	GRI standard	U.M.	2023			2022			2021		
			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Totale ore di assenza (*)	403-2	n	791.996	43.379	835.374	878.868	20.255	899.123	709.911	17.869	727.780
- di cui donne		n	636.385	15.771	652.156	689.760	6.291	696.051	572.488	6.416	578.904
Totale ore lavorabili		n	10.686.044	1.282.827	11.968.870	10.100.281	441.842	10.542.123	10.168.530	334.397	10.502.927
- di cui donne		n	6.426.274	369.923	6.796.197	6.265.727	155.526	6.421.253	6.339.468	95.179	6.434.647
Tasso di assenteismo totale		%	7,4%	3,4%	7,0%	8,7%	4,6%	8,5%	7,0	5,3	6,9
Tasso di assenteismo uomini		%	3,7%	3,0%	3,5%	4,9%	4,9%	4,9%	3,6	4,8	3,7
Tasso di assenteismo donne		%	9,9%	4,3%	9,6%	11,0%	4,0%	10,8%	9,0	6,7	9,0

(*) Non include le ore di assenza dovute a ferie, festività, permessi studio, congedi parentali e permessi per lutti e gravi motivi familiari.

Formazione e sviluppo									
	GRI	U.M.	2023			2022			2021
ORE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	TOTALE
Totale ore	404-1	n	106.970	10.687	117.657	94.940	6.623	101.564	48.575
- di cui formazione professionale		n	90.254	9.528	99.783	81.422	3.325	84.747	29.841
- di cui formazione obbligatoria (*)			16.716	1.159	17.875	13.518	3.298	16.816	18.734
Ripartizione ore di formazione per genere			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	TOTALE
Uomini	404-1	n	47.334	7.527	54.861	37.994	4.118	42.112	24.736
Donne			59.637	3.160	62.796	56.946	2.506	59.452	23.840
Ripartizione ore formazione per inquadramento			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	TOTALE
Dirigenti	404-1	n	990	448	1.438	1.009	182	1.191	1.507
Quadri			3.561	3.815	7.376	2.614	1.011	3.625	1.617
Impiegati			101.075	6.395	107.470	90.950	5.362	96.312	45.223
Operai			1.344	30	1.374	366	68	434	229
Ripartizione ore di formazione per ambito di attività			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	TOTALE
Area ICT	404-1	n	65.107	10.437	75.544	45.662	6.241	51.903	30.579
Area BPO			41.863	250	42.113	49.279	382	49.661	17.997
Sotto i 30 anni	404-1	n.	28.103	2.397	30.500	26.323	1.549	27.872	7.855
Tra i 30 e i 50 anni			61.915	6.518	68.433	52.627	4.018	56.645	32.682
Sopra i 50 anni			16.953	1.672	18.625	15.990	1.057	17.047	8.039
Ore medie di formazione (**)			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	TOTALE
Ore medie totali	404-1	n.	15,42	16,24	15,49	14,34	25,67	14,77	6,70
Ore medie uomini			18,99	16,15	18,55	16,70	25,11	17,27	10,00
Ore medie donne			13,42	16,46	13,54	13,11	26,66	13,40	5,00
Ore medie dirigenti			22,50	14,45	19,17	25,88	6,28	17,52	28,40
Ore medie quadri			26,57	15,51	19,41	27,52	14,87	22,24	16,70
Ore medie impiegati			15,02	17,57	15,15	14,08	37,76	14,59	6,40
Ore medie operai			43,36	1,76	28,63	13,57	3,58	9,44	4,80
Ore medie area ICT			30,99	16,41	27,60	25,62	28,24	25,91	16,40
Ore medie area BPO			8,66	11,36	8,67	10,19	10,32	10,19	3,40

(*) Comprende corsi di formazione in materia di: qualità e policy aziendali, salute e sicurezza, anticorruzione, privacy, modello 231.

(**) Calcolate come rapporto tra ore di formazione erogate e dipendenti al 31/12/2023

Congedo parentale (*)					
Numero di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale, per genere	GRI	U.M.	2023	2022	2021
Uomini	401-3	n	81	82	78
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		n	76	80	78
Donne		n	217	189	143
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		n	212	179	131
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	GRI	U.M.	2023	2022	2021
Uomini	401-3	n.	81	82	78
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		n.	76	80	78
Donne		n.	217	181	131
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		n.	212	179	128
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale, per genere (**)	GRI	U.M.	2023	2022	2021
Uomini	401-3	n.	82	78	62
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		n.	80	78	62
Donne		n.	189	130	136
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		n.	179	128	133
Numero totale di dipendenti che sono ancora dipendenti dopo 12 mesi successivi al rientro, per genere (**)	GRI	U.M.	2023	2022	2021
Uomini	401-3	n.	78	69	50
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		n.	77	69	50
Donne		n.	177	110	120
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		n.	167	110	120
Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo, per genere	GRI	U.M.	2023	2022	2021
Totale	401-3	%	100	97	95
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		%	100	100	99
Uomini		%	100	100	100
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		%	100	100	100
Donne		%	100	96	92
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		%	100	100	98
Tasso di retention in azienda dopo 12 mesi, per genere	GRI	U.M.	2023	2022	2021
Totale	401-3	%	94	86	86
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		%	94	87	87
Uomini		%	95	88	81
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		%	96	88	81
Donne		%	94	85	88
<i>di cui a tempo indeterminato</i>		%	93	86	90

(*) Per il 2021, il congedo parentale è calcolato solamente per il perimetro Italia. Il numero di congedi parentali si riferisce solamente alle maternità e paternità obbligatorie.

(**) Dal 2023 considerate solo le dimissioni volontarie (tolte le cessazioni per fine appalto, per scadenza naturale, e risoluzioni consensuali o cessione ad altra azienda del Gruppo).

Salute e sicurezza

	GRI standard	U.M.	2023			2022			2021		
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili (*)											
			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Infortuni non in itinere	403-9	n	30	2	32	20	0	20	23	1	24
- di cui donne		n	18	1	19	14	0	14	14	0	14
In itinere		n	33	2	35	44	0	44	30	0	30
- di cui donne		n	26	1	27	33	0	33	24	0	24
Totale infortuni		n	63	4	67	64	0	64	53	1	54
- di cui donne		n	44	2	46	47	0	47	38	0	38
Indici infortunistici											
Giorni di assenza a causa di infortunio			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Per infortuni non in itinere	403-9	n	1.036	35	1.071	512	0	512	519	10	529
- di cui donne		n	730	23	753	398	0	398	362	0	362
Per infortuni in itinere		n	979	43	1.022	1.369	0	1.369	1.086	0	1.086
- di cui donne		n	845	3	848	825	0	825	763	0	763
Totale giorni persi		n	2.015	78	2.093	1.881	0	1.881	1.605	10	1.615
- di cui donne		n	1.575	26	1.601	1.223	0	1.223	1.125	0	1.125
Numero totale di ore lavorate (milioni)			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Uomini	403-9	n	3,43	0,71	4,14	3,42	0,13	3,54	4,83	0,24	3,36
Donne		n	4,79	0,30	5,10	5,34	0,07	5,41	3,12	0,10	4,92
Totale ore lavorate		n	8,22	1,01	9,23	8,76	0,12	8,87	7,95	0,33	8,28
Tassi sugli infortuni sul lavoro (**)			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Tasso di infortuni sul lavoro (con infortuni in itinere)	403-9	n	7,66	3,97	7,26	7,31	0,00	7,21	6,67	2,99	6,52
- tasso donne		n	5,35	1,99	4,98	5,37	0,00	5,30	7,87	0,00	7,72
Tasso di infortuni sul lavoro (senza infortuni in itinere)		n	3,65	1,99	3,47	2,28	0,00	2,25	2,89	2,99	2,90
Indici di gravità degli infortuni (***)			ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE	ITALIA	ESTERO	TOTALE
Gravità totale (con infortuni in itinere)	403-9	n	0,25	0,08	0,23	0,21	0,00	0,21	0,20	0,03	0,20
- gravità totale donne		n	0,19	0,03	0,17	0,14	0,00	0,14	0,23	0,00	0,23
Gravità (senza infortuni in itinere)		n	0,13	0,03	0,12	0,06	0,00	0,06	0,07	0,03	0,06
Malattie professionali											
Numero di casi di malattie professionali registrabili	403-10	n	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero di decessi derivanti da malattie professionali		n	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(*) Con assenza lavorativa superiore a 1 giorno.

(**) Calcolati come numero di infortuni sul lavoro registrabili / milioni di ore lavorate.

(***) Calcolati come numero di giornate perse a causa di infortuni / migliaia di ore lavorate.

Annual Total compensation (*)					
	Universal Standard	U.M.	2023	2022	2021
Rapporto di remunerazione totale annua					
Compenso totale annuo della persona con la retribuzione più alta dell'organizzazione	2-21 a	€	600.000	600.000	600.000
Retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti dell'organizzazione, esclusa la persona con la retribuzione più alta		€	23.045,87	22.110,11	21.316,40
Rapporto di remunerazione totale annua		%	26,04	27,14	28,15
Variazione percentuale del rapporto di retribuzione totale annua					
Aumento percentuale del compenso totale annuo per la persona con la retribuzione più alta dell'organizzazione	2-21 b	%	0	0	
Aumento percentuale mediano della retribuzione totale annua per tutti i dipendenti dell'organizzazione, esclusa la persona con la retribuzione più alta		%	0,04	0,04	

(*) Considerata la sola GPI S.P.A.

Energia, emissioni, rifiuti

	GRI standard	U.M.	2023 (*)	2022	2021(***)
Consumi di energia					
Consumi da fonti non rinnovabili	302-1	GJ	38.240	26.848	21.149
- di cui Gas naturale- natural gas			6.713	6.785	5.432
- di cui GPL - liquified petroleum gas (LPG)			18	12	13.523
- di cui Benzina - gasoline			12.205	4.299	2.106
- di cui Gasolio - diesel			19.287	15.752	1
-di cui altro (gas naturale compresso) - compressed natural gas (CNG)			17	0	0
Energia autoprodotta da fonti rinnovabili			87,8	85,7	87,3
Totale consumi diretti			38.240	26.848	21.149
Energia elettrica approvvigionata (da fonti non rinnovabili)			12.883	5.758	7.895
Energia termica approvvigionata			262	401	367
Energia elettrica approvvigionata (da fonti rinnovabili) (**)			7.089	4.844	3.910
Totale consumi indiretti			13.145	11.003	12.172
Totale consumi energetici			51.385	37.851	33.321
Intensità energetica (****)	302-3		5,57	5,89	4,19
Emissioni di gas effetto serra					
Emissioni Scope 1	305-1	ton. CO ₂ e	2.692	1.855	1.459
Emissioni Scope 2 (location based)	305-2		1.106	821	898
Emissioni Scope 2 (market based)			735	773	1.023
Totale emissioni di gas effetto serra (location based)		ton. CO₂e	3.797	2.675	2.357
Totale emissioni di gas effetto serra (market based)			3.427	2.628	2.482
Intensità delle emissioni di gas effetto serra (location based) (*****)	305-4	ton. CO ₂ e	0,41	0,42	0,30
Intensità delle emissioni di gas effetto serra (market based) (*****)			0,37	0,41	0,31

(*) I dati sono completi per il perimetro Italia, mentre per il perimetro estero vengono rendicontati solo i dati reali.

(**) A partire dal 2023 si evidenzia come provenienti da fonti rinnovabili la fornitura di energia per tutte le sedi, la cui energia è fornita da Dolomiti Energia, e per alcune sedi sulla base dei mix energetici indicate nelle bollette.

I consumi di gas naturale ed energia elettrica sono stati calcolati dalle fatture ricevute o stimati in base ai consumi di sedi simili per caratteristiche di impianti, grandezza e personale presente.

I dati relativi ai consumi della flotta aziendale sono stati ricavati dai dati riepilogati sul portale del fornitore esterno di carburante. Per convertire tutti i dati di consumo in GJ e calcolare le emissioni di CO₂ - scope 1 - sono stati utilizzati i parametri standard nazionali pubblicati sul sito del Ministero dell'Ambiente e relativi agli anni 2020-2022. Per il calcolo delle emissioni di CO₂ - scope 2 (location based) - è stato utilizzato il più recente fattore di emissione della produzione elettrica lorda (fonte ISPRA su dati Terna). Per il calcolo delle emissioni di CO₂ - scope 2 (market based) è stato utilizzato il più recente fattore relativo al "residual mix" nazionale (fonte AIB 2022).

Per quanto riguarda l'energia autoprodotta da fonti rinnovabili, essa deriva dai pannelli fotovoltaici presenti nella sede legale di Trento. L'energia prodotta non viene utilizzata da Gpi, bensì immessa nel mercato nazionale.

(***) I dati relativi al 2021 sono stati modificati rispetto a quelli rendicontati nella Dichiarazione Non Finanziaria del 2021, perché l'affinamento delle metodologie di calcolo nel corso del 2022 ha evidenziato degli errori nell'esposizione del dato. Al fine della massima trasparenza e della corretta rendicontazione dei dati ambientali, è stata rivista la tabella in modo da fornire il dato storico corretto.

(****) Calcolata come consumi energetici totali in GJ / migliaia di ore lavorate.

(*****) Calcolata come emissioni di gas effetto serra totali in ton. / migliaia di ore lavorate.

Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento					
	GRI standard	U.M.	2023 (*)	2022 (*)	2021(*)
Produzione di rifiuti pericolosi	306-2	ton	6,79	2,86	3,31
- di cui avviati a recupero		%	99	72	10
Produzione di rifiuti non pericolosi		ton	286,34	77,40	30,03
- di cui avviati a recupero		%	72	92	90
Totale rifiuti prodotti		ton	292, 93 (***)	80,26 (**)	33,34 (**)

(*) Dati riferiti all'intero perimetro.

(**) Aumento dei rifiuti legato soprattutto alla ripresa delle attività di rottamazione dei rifiuti limitata nel 2020.

(***) Aumento esponenziale dei rifiuti legato alla rendicontazione dei rifiuti urbani, esclusi dalle precedenti rendicontazioni.

Catena di fornitura - Supply Chain					
	GRI standard	U.M.	2023	2022	2021
Fornitori e approvvigionamenti - suppliers / procurement					
Totale fornitori attivi (*) - active suppliers	102-9	n	2.115	1.405	1.313
Valore forniture (**) - value of purchased goods and services		migliaia €	138.140	112.255	91.794
Approvvigionamenti per area geografica (***)					
Forniture Italia	204-1	%	96,45	97,75	97,83
Fornitori Estero		%	3,55	2,25	2,17
Approvvigionamenti per categorie merceologiche - procurement by categories					
Beni - Goods	102-9	%	20,89	15,55	9,87
Servizi - Services		%	79,11	84,45	90,13
Appalti - Works		%	0	0	0

(*) Fornitori che hanno ricevuto almeno un ordine o un contratto nel corso dell'anno.

(**) Valore dell'acquistato.

(***) Attribuita in base alla sede del fornitore.

7.3 Tabella di corrispondenza GRI standard

Dichiarazione di uso	Il Gruppo Gpi ha presentato una rendicontazione in conformità agli standard GRI per il periodo 01/01/2022 - 31/12/2022
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali - Versione 2021
Applicabilità di GRI Sector Standard(s)	n.a.

GRI STANDARD ALTRE FONTI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PAGINA UBICAZIONE	OMISSIONI			NR. GRI SECTOR STANDARD
			REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
PRINCIPI FONDAMENTALI						
GRI 2: Principi fondamentali 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Pgg. 8, 25				
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'Organizzazione	Pgg. 67, 68, 69				
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e referente	Pg. 67				
	2-4 Restatement delle informazioni	Pg. 70				
	2-5 Assurance esterna	Pg. 70				
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Pgg. 8, 10, 11, 19				
	2-7 Dipendenti	Pgg. 8, 73				
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Pgg. 40, 73				
	2-9 Struttura e composizione della governance	Pg. 24				
	2-10 Nomina e selezione del massimo Organo di governo	Pg. 21				
	2-11 Presidente del massimo Organo di governo	Pg. 20				
	2-12 Ruolo del massimo Organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Pgg 22-23				
	2-13 Delega delle responsabilità per la gestione degli impatti	Pg. 21				
	2-14 Ruolo del massimo Organo di governo nella rendicontazione del bilancio di sostenibilità	Pg. 21				
	2-15 Conflitti di interesse	Pg. 21				
	2-16 Comunicazione delle criticità	Pg. 21				
	2-17 Conoscenze collettive del massimo Organo di governo	Pg. 20				
	2-18 Valutazione delle prestazioni del massimo Organo di governo	Pg. 22				
	2-19 Norme riguardanti la remunerazione	Pg. 22				
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Pg. 22				
	2-21 Rapporto di retribuzione annuale	Pg. 22				

GRI STANDARD ALTRE FONTI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PAGINA UBICAZIONE	OMISSIONI			NR. GRI SECTOR STANDARD
			REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Pg. 13				
	2-23 Impegno in termini di policy	Pgg. 26, 27, 48				
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Pgg. 29, 30, 31				
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Pgg. 30				
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Pg. 30				
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Pg. 20				
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Pg. 14				
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	Pgg. 15, 20				
	2-30 Contratti collettivi	Pgg. 43, 75				
TEMI MATERIALI						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Pg. 15,16,17,18				
	3-2 Elenco di temi materiali	Pg. 18				
Performance economica						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pgg 19, 20				
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Pg. 19				
Impatti economici indiretti						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pgg. 36, 37				
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Pgg. 36, 37				
Prassi di approvvigionamento						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pg. 20				
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Pg. 20				
Anticorruzione						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pg. 29				
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Pg. 30				
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Pg. 30				
Comportamento anti competitivo						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pg. 29				

GRI STANDARD ALTRE FONTI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PAGINA UBICAZIONE	OMISSIONI			NR. GRI SECTOR STANDARD
			REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
GRI 206: Comportamen to anti competitivo 2016	206-1 Azioni legali relative a comportamento anti competitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	Pg. 29				
Tasse						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pg. 31				
GRI 207: Tasse 2019	207-1 Approccio alle imposte	Pgg. 31, 32				
	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	Pgg 31, 32				
Energia						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pg. 63				
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Pgg. 64, 82				
	302-3 Intensità energetica	Pgg. 64, 82				
Emissioni						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pg. 64				
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Pgg, 64, 82				
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Pgg. 64, 82				
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Pgg. 64, 82				
	305-5 Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Pg. 64				
Rifiuti						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pg. 66				
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Pgg. 66, 83				
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Pgg. 66, 83				
	306-3 Rifiuti generati	Pgg. 66, 83				
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	Pgg. 66, 83				
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	Pgg. 66, 83				
Occupazione						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pg. 40				
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Pg. 73				
	401-3 Congedo parentale	Pg. 79				
Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pgg. 43, 44				

GRI STANDARD ALTRE FONTI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PAGINA UBICAZIONE	OMISSIONI			NR. GRI SECTOR STANDARD
			REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	Pgg. 43, 44				
Salute e sicurezza sul lavoro						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pgg. 44-47				
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pgg. 44-47				
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Pgg. 44-47				
	403-3 Servizi per la salute professionale	Pgg. 44-47				
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Pgg. 44-47				
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Pgg. 44-47				
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Pgg. 44-47				
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Pgg. 44-47				
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pgg. 44-47				
	403-9 Infortuni sul lavoro	Pgg. 44-47, 80				
	403-10 Malattia professionale	Pgg. 44-47, 80				
Formazione e istruzione						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pgg. 60, 61				
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Pg. 78				
Diversità e pari opportunità						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pg. 49				
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Pgg. 24, 74				
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pgg. 49, 74, 75				
Non discriminazione						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pgg. 32, 33				
GRI 406: Non discriminazione e 2016	406-Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pgg. 32, 33				

GRI STANDARD ALTRE FONTI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PAGINA UBICAZIONE	OMISSIONI			NR. GRI SECTOR STANDARD
			REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
Pratiche di sicurezza						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Ppg. 44				
GRI 410: Pratiche di sicurezza 2016	410-1 Personale di sicurezza che ha seguito corsi di formazione sulle pratiche o procedure riguardanti i diritti umani					
Comunità locali						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pgg. 34, 37				
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Pgg. 38, 39				
	413-2 Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	Pgg. 38, 39				
Salute e sicurezza dei clienti safety						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pg. 38				
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Pg. 38				
Privacy dei clienti						
GRI 3: temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pgg 32, 33				
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Pg. 32, 33				

7.4 Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Leone Pancaldo, 70
37138 VERONA VR
Telefono +39 045 8115111
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione non finanziaria consolidata ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

*Al Consiglio di Amministrazione della
GPI S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5, comma 1, lett. g), del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione non finanziaria consolidata del Gruppo GPI (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 28 marzo 2024 (di seguito anche la "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "*Informativa relativa al Regolamento Europeo 852/2020*" incluso nella sezione 7.1 "*Nota metodologica*" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della GPI S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso. Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.



Gruppo GPI

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2023

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, ha mantenuto un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della GPI S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
- 4 Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).



Gruppo GPI

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2023

- 5 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della GPI S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le sedi di Trento, che abbiamo selezionato sulla base della loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato interviste indirizzate ai rispettivi responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione non finanziaria consolidata del Gruppo GPI relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

Le nostre conclusioni sulla dichiarazione non finanziaria consolidata del Gruppo GPI non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Informativa relativa al Regolamento Europeo 852/2020" incluso nella sezione 7.1 "Nota metodologica" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Verona, 5 aprile 2024

KPMG S.p.A.

Massimo Rossignoli
Socio

GPI S.P.A.

**Soggetta alla direzione e coordinamento
da parte di FM S.P.A.**

Sede in TRENTO, VIA RAGAZZI DEL '99 nr. 13

E. sustainability@gpi.it

Capitale sociale 13.890.324,40 i.v.

Codice Fiscale 01944260221

Iscritta al Registro delle Imprese di TRENTO

Nr.Reg.Imp. 01944260221

Nr. R.E.A. 189428