



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Maggiolinsieme
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA



SOMMARIO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	» 4
NOTA METODOLOGICA	» 7
1. GRUPPO MAGGIOLI	
IL PROFILO DI GRUPPO	» 12
Una storia di costante evoluzione	» 14
PRINCIPI E VALORI: CULTURA D'IMPRESA PER UNO SVILUPPO SOSTENIBILE	» 14
MISSION E VALUE PROPOSITION	» 15
Tecnologia e conoscenza – La mission di Maggioli	» 15
I valori di Maggioli	» 16
Semplificare i processi e migliorare i servizi	» 16
2. MODELLO DI BUSINESS	
MERCATI DI RIFERIMENTO E BUSINESS UNIT	» 20
LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER	» 22
3. ENVIRONMENT, SOCIAL E GOVERNANCE	
LO SCENARIO DI RIFERIMENTO	» 26
Agenda 2030	» 26
L'accordo di Parigi	» 26
Green Deal europeo e digitalizzazione	» 27
IL RUOLO DEL GRUPPO MAGGIOLI	» 27
La strategia	» 27
Gli obiettivi strategici del Gruppo	» 28
TEMI MATERIALI: GLI IMPATTI SECONDO I GRI STANDARDS	» 28
Unione Europea – La Direttiva UE 2022/2464 CSRD e la doppia materialità	» 28
IL PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE - VALUTAZIONE E PRIORITIZZAZIONE DELLE TEMATICHE	» 29
Individuazione e valutazione di impatti effettivi e potenziali	» 29
LE TEMATICHE RILEVANTI DEL GRUPPO MAGGIOLI	» 30
TEMI MATERIALI - OBIETTIVI ED AZIONI	» 34
4. "E": GLI IMPATTI AMBIENTALI	
POLITICA AMBIENTALE	» 40
Obiettivi della politica ambientale	» 40
ENERGIA, EMISSIONI	» 40
Consumi di energia	» 40
Intensità energetica	» 41
ARCHITETTURA INFORMATICA E SERVER FARM MAGGIOLI S.P.A.	» 42
DATA 4	» 43

Sommario

TEA Mantova MN	» 43
Certificazioni Maggioli SpA (rilevanti per Data Center)	» 44
Performance ambientale Data Center	» 44
Emissioni.....	» 44
Emissioni dirette e indirette: GHG Scope 1 - Scope 2.....	» 44
Intensità emissioni.....	» 46
Ore lavorate.....	» 46
Numero dipendenti	» 46
Data Center esterni – Consumi di energia ed emissioni (GHG Scope 3).....	» 46
ACQUA	» 48
ECONOMIA CIRCOLARE: MATERIALI E GESTIONE DEI RIFIUTI	» 49
I materiali.....	» 49
La gestione dei rifiuti	» 49
I rifiuti prodotti.....	» 50

5. “S”: IL VALORE DELLE PERSONE

AMBIENTE DI LAVORO E WELFARE AZIENDALE: PRENDERSI CURA DELLE PERSONE	» 56
Le politiche retributive e di valutazione della performance	» 57
Analisi di clima.....	» 58
Equilibrio tra vita professionale e vita privata.....	» 58
Congedi di maternità / paternità.....	» 59
LE POLITICHE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	» 60
Servizi di medicina sul lavoro	» 60
Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti.....	» 60
Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza del lavoro	» 60
Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	» 61
Gli infortuni	» 61
LE PERSONE DEL GRUPPO MAGGIOLI	» 62
Pre, durante e post assunzione	» 62
Gruppo Maggioli nel mondo	» 63
Diversità.....	» 64
FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE	» 66
Formazione Under 35.....	» 66
Formazione Responsabili e Manageriale.....	» 67
La valutazione delle competenze trasversali.....	» 68
Valutazione delle Soft Skills.....	» 68
Leadership Development Plan.....	» 69
MAGGIOLI PER IL TERRITORIO	» 70
Maggioli Academy	» 70
Formazione.....	» 70
Attività Esperienziali	» 70
GLI ISTITUTI	» 71
Le comunità	» 71
Iniziative sociali	» 71

Sommario

ADESIONI AD ASSOCIAZIONI E INIZIATIVE ESTERNE	» 73
LA CATENA DEL VALORE A MONTE: LA SUPPLY CHAIN	» 75
Selezione e valutazione dei fornitori	» 75
L'analisi della catena.....	» 75
Tipologia di forniture	» 75
LA CATENA DEL VALORE A VALLE: IL CLIENTE	» 77
CUSTOMER JOURNEY	» 78
CUSTOMER SATISFACTION - FOCUS SU MAGGIOLI S.P.A.	» 79
CONFORMITÀ IN MATERIA DI INFORMAZIONI DI PRODOTTI E SERVIZI E COMUNICAZIONI DI MARKETING	» 84
6. “G”: GOVERNANCE E CONDOTTA DEL BUSINESS	
IL GOVERNO DELL'IMPRESA	» 88
Gli organi di governo	» 88
Comitati aziendali.....	» 88
Governance della sostenibilità	» 89
Organi di controllo	» 89
Le politiche di remunerazione e la valutazione della performance del Consiglio di Amministrazione	» 90
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SISTEMA DI DELEGA	» 90
Struttura organizzativa	» 90
Il processo di delega	» 90
Processi di comunicazione	» 92
Sistemi di gestione e certificazioni	» 93
Maggioli S.p.A. - Sistemi di gestione ISO	» 93
Maggioli S.p.A. - Certificazioni	» 94
LA COMPLIANCE	» 95
In osservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica.....	» 95
Il rispetto delle norme ambientali.....	» 95
L'efficacia delle misure di prevenzione della corruzione.....	» 95
EVENTI DI SICUREZZA INFORMATICA	» 95
Eventi di sicurezza informatica 2024.....	» 96
Malfunzionamenti software	» 96
Attacchi esterni all'infrastruttura	» 96
Errori umani	» 96
Incidenti fisici.....	» 96
Privacy/Security by design.....	» 96
7. RACCORDO GRI – ESRS	
GRI STANDARDS INFORMATIVA GENERALE	» 100

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Gentili Stakeholder,

il percorso di evoluzione nell'ambito della sostenibilità e di promozione di una cultura d'impresa consapevole e responsabile si conferma per Gruppo Maggioli un progetto di primaria importanza e in costante progressione.

Il 2024 è stato un anno sfidante che ci ha permesso di sviluppare e consolidare opportunità, in linea con il **PNRR** - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - insieme a Enti e Istituzioni per il benessere dei cittadini. Inoltre, **l'Intelligenza Artificiale** ha contribuito a implementare nuovi scenari, idee e applicativi in coerenza con lo spirito di innovazione del Gruppo, l'utilizzo maturo dei dati e la diffusione di best practice per una solida postura di cybersecurity.

Il dialogo continuo con le istituzioni (Scuole, Università, Centri di Ricerca, Amministrazioni Locali e Nazionali), il presidio dei territori e l'esperienza in progetti verticali e integrati tra cui servizi al cittadino, Smart City - IoT, Cloud, AI, Cybersecurity, Sanità, Data e Document Management hanno consentito, infatti, di progettare e sostenere iniziative che hanno dato impulso ai processi di innovazione e concorrono a creare un **futuro in cui tecnologia e conoscenza promuovano efficienza, sicurezza, inclusione ed etica, per una migliore qualità di vita.**

Per Maggioli sono fondamentali il **valore e l'impatto generati in collaborazione con i propri stakeholder su città e comunità**: per favorire e incentivare territori intelligenti dove i servizi sono gestiti digitalmente, la governance è più trasparente e partecipata e la cittadinanza è attiva, proattiva e consapevole, sicura e in continua evoluzione, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza urbana. Inoltre, un monitoraggio intelligente dei dati può portare anche ad **analisi predittive** utili non solo a supportare scelte di governance, ma a prevenire e garantire un rapido intervento in condizioni di necessità, ad esempio rispetto ad analisi del suolo, dell'aria, dei rischi annessi.

Tecnologia e conoscenza sono quindi driver funzionali anche a un miglior utilizzo delle risorse per contrastare il *climate change* e soprattutto ridurre il *digital divide*, realizzando l'obiettivo della **inclusione digitale**.

Contribuire al processo di **transizione digitale**, sviluppando - al fianco di Enti, Istituzioni, Imprese e Liberi Professionisti – prodotti e servizi che **valorizzano le persone nell'uso consapevole della tecnologia** e concorrono a **migliorare la vita dei cittadini**, rappresenta per il Gruppo una mission che non si esaurisce in una mera prospettiva di business ma trae ulteriore slancio per poter essere leva di cambiamento e nuovo incremento. Questo è possibile grazie all'impegno di una squadra di oltre **3.300 persone - 42% donne, 58% uomini** dislocate in tutto il territorio italiano, in Spagna, Belgio, Grecia e Colombia – che permettono al Gruppo la diffusione di competenze e soluzioni trasversali.

L'impegno riservato a temi quali sostenibilità e responsabilità sociale si esplicita anche con la promozione di un approccio responsabile che si qualifica anche attraverso **sistemi di gestione certificati** (ISO 9001, 14001, 27001, 20000-1, 37001, UNI/PdR 125:2022), **politiche di inclusio-**

ne, parità di genere, salute e sicurezza, gestione responsabile della supply chain secondo criteri ESG, **iniziative sociali, culturali e sportive, impegni per la trasparenza fiscale e la riduzione degli impatti ambientali.**

Il **Bilancio di Sostenibilità** rappresenta - anche in questo anno di transizione nell'utilizzo di diversi criteri di rendicontazione - una bussola per la valutazione di nuove attività e l'approfondimento dei processi in essere, in accordo con le priorità e i temi materiali definiti insieme agli stakeholder del Gruppo.

Gli obiettivi ESG sono parte integrante della strategia complessiva del Gruppo e ne concorrono alla crescita. Tra le attività relative alla sfera **ambientale**, si punta, tra gli altri, a un miglioramento del monitoraggio e razionalizzazione dei consumi energetici con l'aumento ed estensione nel Gruppo dei consumi di energia prodotta da fonti rinnovabili. L'ambito sociale continua ad essere fondamentale per il Gruppo - sia in relazione agli stakeholder interni che esterni - e racchiude obiettivi distinti, tra cui: l'impegno in attività volte a promuovere la Diversity, Equity & Inclusion; l'accrescimento del Welfare aziendale, lo sviluppo di competenze interne e diffuse e il supporto all'innovazione per l'Inclusione Digitale e la Sicurezza informatica. A livello di **governance** è chiaro l'indirizzo, concordato con tutte le società del Gruppo, diretto a condividere e/o implementare l'adozione di nuovi sistemi di gestione certificati.

In tal senso, si conferma l'impegno di Gruppo Maggioli principalmente su due livelli: innovare e diffondere soluzioni che possano apportare un impatto positivo diretto e indiretto a livello nazionale e internazionale e l'impegno a creare un ambiente di lavoro sano, propositivo, flessibile e rispondente alle crescenti e mutevoli necessità del mercato del lavoro.


PAOLO MAGGIOLI
CEO Gruppo Maggioli



Nota metodologica



Il Bilancio di sostenibilità 2024 di Maggioli S.p.A. e società controllate (di seguito anche, “Maggioli”, “Gruppo Maggioli”, Gruppo”), documento pubblicato con cadenza annuale, descrive l’approccio alla sostenibilità di Maggioli e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, di governance ed economici.

Le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, economici e sulla governance riportate nel Bilancio di Sostenibilità consentono una migliore comprensione delle attività svolte dal Gruppo Maggioli, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse. La rendicontazione delle informazioni sugli impatti più significativi delle attività e relazioni di business, sull’economia, l’ambiente, le persone, inclusi i diritti umani, consente peraltro una migliore comprensione delle performance anche finanziarie e del valore di un’impresa, in quanto tali impatti sono o possono diventare nel tempo di natura finanziaria. Le informazioni rese disponibili attraverso il reporting di sostenibilità forniscono input per identificare i rischi finanziari e le opportunità relative agli impatti dell’impresa, al suo valore e capacità di durare nel tempo. Questo permette di poter fare valutazioni e prendere decisioni informate in merito agli impatti del Gruppo Maggioli e sul suo contributo allo sviluppo sostenibile.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto secondo le metodologie e i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Standards), secondo l’opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards), rendicontando quei GRI Standards selezionati, o parti del loro contenuto, indicati nei diversi paragrafi del documento e riepilogati nel GRI Content Index, parte integrante del Bilancio di sostenibilità. Il GRI Content Index consente la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati.

Si evidenzia che, nei limiti dell’opzione di rendicontazione with reference to GRI Standards, sono stati adottati gli standard generali pubblicati nel 2021, che hanno aggiornato il processo di redazione, l’informativa di carattere generale e il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali: GRI 1 Principi fondamentali; GRI 2 Informativa generale; GRI 3 Temi materiali. Il GRI 1 Foundation 2021 definisce i principi generali del reporting di sostenibilità (Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l’attività del Gruppo Maggioli e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, come descritto nel capitolo 5 Temi materiali, è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards, tenuto conto dell’opzione di rendicontazione adottata. Tale processo viene aggiornato e progressivamente sviluppato nel tempo, quale parte del percorso di rendicontazione di sostenibilità (accountability) del Gruppo Maggioli.

La struttura del Bilancio di sostenibilità, tenuto conto di quanto previsto dai GRI Standards è articolata come segue:

Capitoli 1-2	Informativa di carattere generale (GRI 2)
Capitolo 3	Temi materiali: processo di identificazione e valutazione - elenco temi materiali (GRI 3)
Capitoli 4-6	Rendicontazione e performance temi materiali (GRI 200 – GRI 300 – GRI 400)

Si evidenzia che il Bilancio di sostenibilità del Gruppo Maggioli, redatto su base volontaria, non comprende l'informativa prevista dall'art.8 del Regolamento UE 2020/852, relativo alla Tassonomia dell'Unione Europea in materia di attività sostenibili in quanto in Gruppo Maggioli non è obbligato alla pubblicazione di tale rendicontazione.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative è rappresentato dalle performance della capogruppo Maggioli S.p.A. e società controllate, consolidate integralmente, coerentemente con il bilancio consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2024, per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024). Nei capitoli / paragrafi corrispondenti del documento viene data indicazione analitica qualora i dati pubblicati non riguardino tutte le società del Gruppo. Tali situazioni sono limitate a casi specifici e non significativi rispetto all'obiettivo di consentire un'adeguata rappresentazione degli impatti ambientali e sociali del Gruppo Maggioli.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività del Gruppo Maggioli vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti. L'eventuale ricorso a stime per alcune delle informazioni quantitative viene direttamente richiamato nei diversi paragrafi del presente documento, a commento dei dati presentati.

Per assicurare la coerenza e la comparabilità delle informazioni, ove ritenuto necessario per la correzione di eventuali errori o per tener conto della modifica nella metodologia di misurazione degli indicatori o nella natura dell'attività, i dati quantitativi presentati e relativi ai precedenti periodi possono essere ricalcolati e riesposti (restatement) rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità del precedente esercizio. Le relative indicazioni, criteri di ricalcolo ed effetti vengono evidenziati nei corrispondenti capitoli e paragrafi.

Il processo di redazione del Bilancio di sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni della capogruppo Maggioli S.p.A. e delle società controllate italiane ed estere.

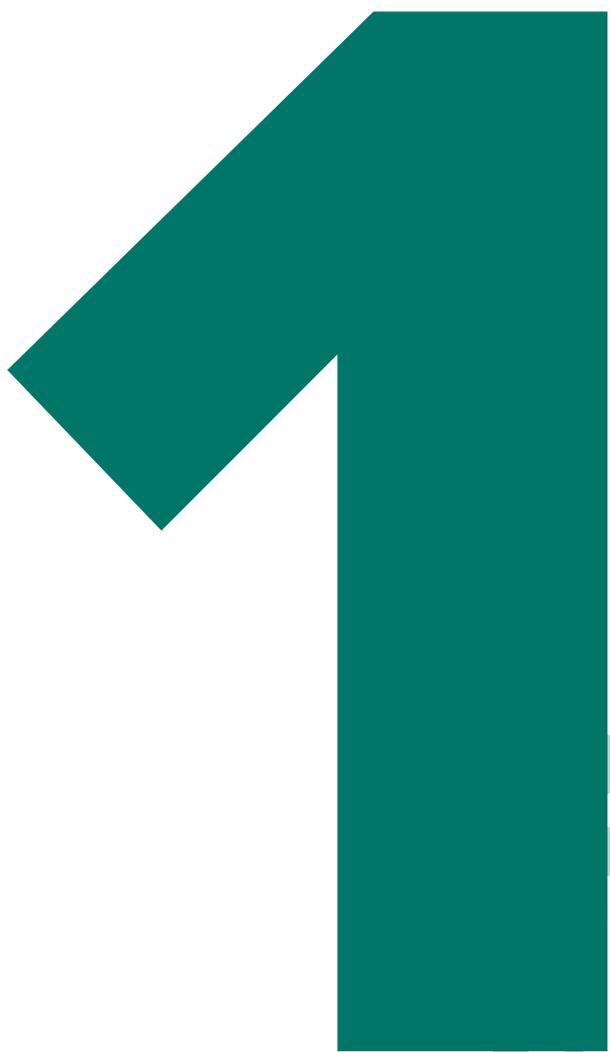
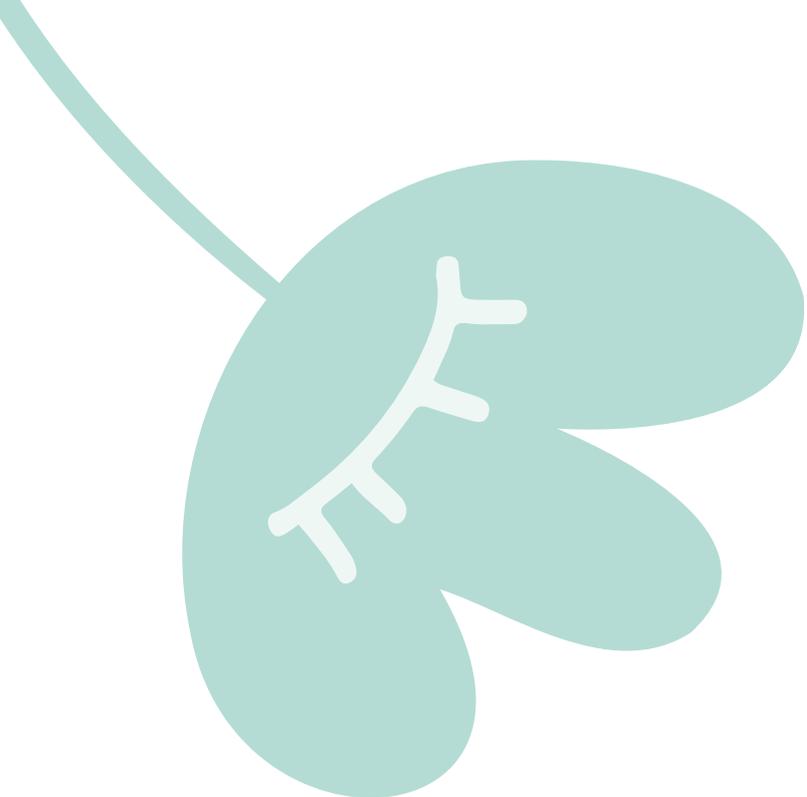
Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Maggioli S.p.A. in data 26 maggio 2025.

Contestualmente alla redazione del presente Bilancio di Sostenibilità, il Gruppo Maggioli ha intrapreso il passaggio dal GRI agli ESRS nel corso dell'anno 2025, come richiesto dalla direttiva CSRD attualmente in vigore.

La Direttiva EU 2022/2464 CSRD Corporate Sustainability Reporting Standards e i criteri ESRS

La Direttiva EU 2022/2464 CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive approvata dal Parlamento Europeo nel mese di novembre 2022 prevede la pubblicazione del Sustainability Statement (dichiarazione di sostenibilità) per aziende come Gruppo Maggioli, l'obbligo di rendicontazione è fissato al 2028 ma il Gruppo si sta impegnando già adesso nel passaggio a tali principi, la pubblicazione del Sustainability Statement (Dichiarazione di sostenibilità), quale parte integrante della Relazione sulla gestione al Bilancio consolidato annuale, e l'adozione degli ESRS European Sustainability Reporting Standards quali criteri di redazione e rendicontazione della tematiche di sostenibilità / ESG.

Il primo set degli ESRS European Sustainability Reporting Standards è stato adottato dalla Commissione Europea il 31 luglio 2023, con pubblicazione del relativo regolamento delegato EU 2023/2772 nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 22 dicembre 2023. Il Regolamento Delegato della Commissione del 31 luglio 2023 integra la Direttiva EU 2013/34 del Parlamento Europeo e del Consiglio per quanto riguarda i principi di rendicontazione di sostenibilità (ESRS).





IL GRUPPO MAGGIOLI

Il profilo di Gruppo

 STANDARDS 2-1 | 2-2 | 2-6 | 2-23 | 2-24

Maggioli è una **Family Company alla guida di un Gruppo che opera in Italia, Europa e America Latina**. In oltre **100 anni**, ha costruito e sviluppato competenze e soluzioni di eccellenza per supportare **Pubblica Amministrazione, Sanità, Aziende e Liberi Professionisti** affiancandoli nel percorso di **trasformazione digitale**.

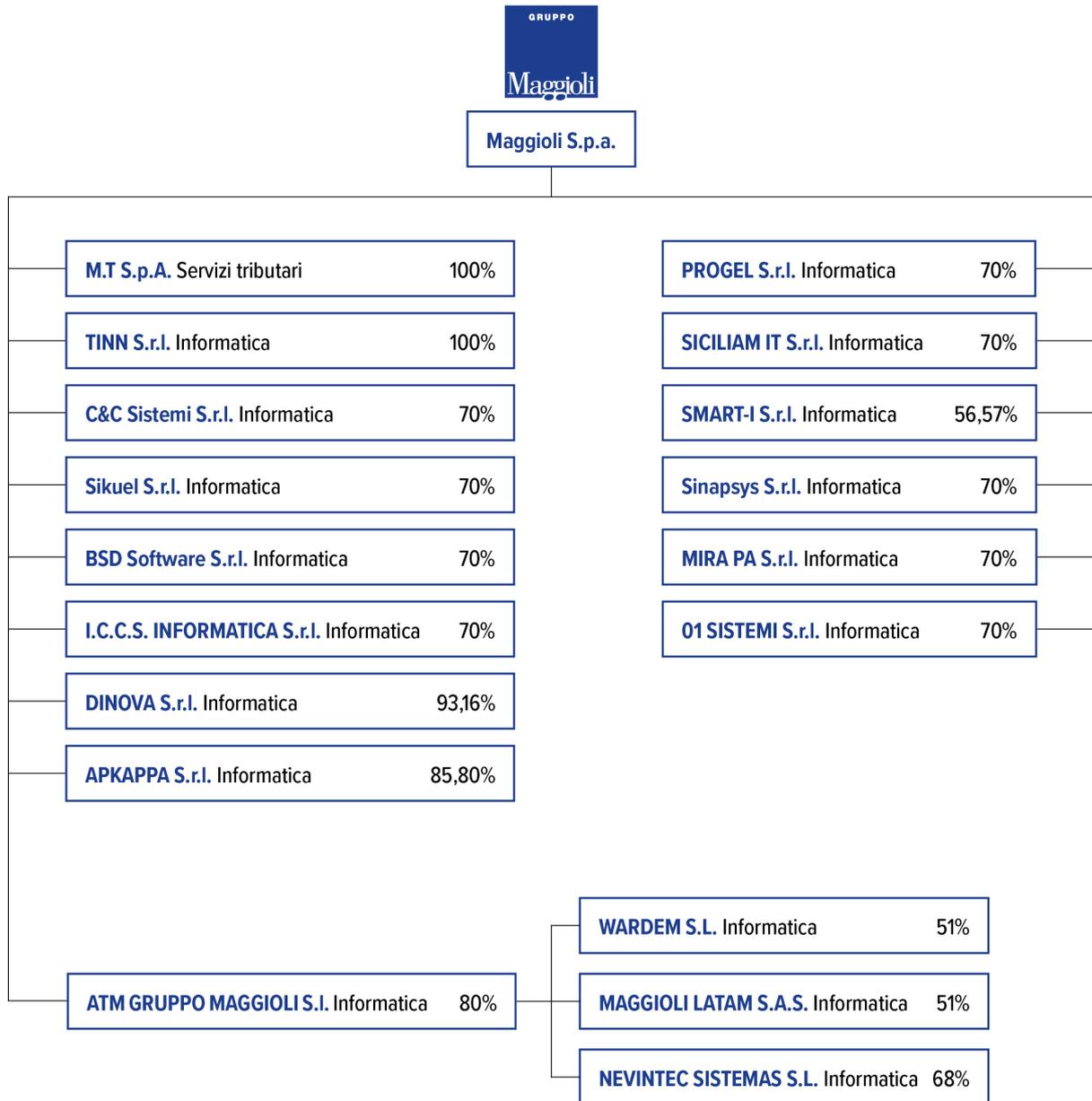
“Innovatori per tradizione” rappresenta l’essenza della cultura aziendale, capace di coniugare esperienza, innovazione tecnologica e sostenibilità; sintetizza la strategia condivisa orientata al consolidamento della leadership nell’ambito dell’Information & Communication Technology, promuovendo sinergie e collaborazione tra le oltre 3.300 persone del Gruppo (42% donne, 58% uomini), le Istituzioni, le comunità, i fornitori e i partner nazionali e internazionali.

Tra i **principali operatori ICT** nel mercato della Pubblica Amministrazione in Italia, Gruppo Maggioli ha attuato un percorso di crescita costante anche attraverso politiche M&A e ampliato i propri confini all’estero. L’**internazionalizzazione**, quale sfida per lo sviluppo anche di nuovi mercati, ha permesso di esportare competenze e soluzioni e si conferma tra i pillar strategici del Gruppo. Il know-how consolidato con software, tecnologie e servizi (BPO), a cui si

integrano **consulenza, formazione e prodotti di digital publishing**, ha permesso di creare opportunità trasversali a Paesi e mercati, diversificando l’offerta e valorizzando le specificità dei territori.

All’interno del Gruppo una particolare attenzione è riservata all’attività di **ricerca e sviluppo**, su scala nazionale ed europea. In particolare, si conta la partecipazione attiva a più di 40 progetti correlati a programmi pluriennali Europei tra cui: Horizon 2020 e 2021, FP7, Connecting Europe Facility e AAL. Il contesto ha permesso di creare sinergie e collaborazioni con aziende, Università e amministrazioni pubbliche Europee, approfondendo, tra gli altri, domini applicativi sfidanti ed eterogenei come industria 4.0, e-health, cyber/physical security, realtà aumentata. In tutti i progetti il ruolo del Gruppo (capofila in circa il 20% dei progetti) è collegato ad attività che coinvolgono l’utilizzo di tecnologie ICT innovative, coinvolgendo una struttura di oltre 100 persone dedicate.

Il Gruppo Maggioli chiude il **2024 con 310 milioni di € di valore del giro d’affari di ricavi consolidati** (+16,2% rispetto al 2023), **EBITDA pari a 65 milioni di €** (+12,3% rispetto al 2023) e l’**estero in crescita** si attesta a 8% rispetto al totale del valore del giro d’affari di ricavi consolidati.



UNA STORIA DI COSTANTE EVOLUZIONE

Da oltre 100 anni Maggioli è attenta al mercato e all'innovazione, attraverso un modello di sviluppo consapevole rispetto ai cambiamenti in atto e alle mutate esigenze del territorio e dei clienti. Nell'ultimo decennio Maggioli ha rafforzato la **politica di M&A**, valorizzando con approfondimenti verticali la propria

offerta di carattere trasversale. È di poco più recente il **processo di internazionalizzazione** che ha caratterizzato lo sviluppo commerciale di Maggioli S.p.A. in Europa e America Latina, portando oltre i confini del territorio di origine **competenza e know how**, in una relazione di condivisione virtuosa con le aziende partner.

Il nostro percorso 120 anni di storia



Principi e Valori: cultura d'impresa per uno sviluppo sostenibile

La digitalizzazione ha cambiato l'approccio al modello di business, contribuendo a indirizzare il Gruppo Maggioli verso un processo di costante evoluzione.

Pubblica Amministrazione, cittadini e imprese devono poter disporre di soluzioni innovative e funzionali, dirette a semplificare l'operato quotidiano e migliorare le performance. È con questa consapevolezza che Maggioli lavora per le persone e con le persone alla trasformazione digitale, affrontando le sfide quotidiane con responsabilità, visione e una chiara direzione, per garantire accessibilità e sicurezza.

I punti di forza:

Esperienza e Lungimiranza
Trasversalità, verticalità e Integrazione
Affidabilità e Capillarità
Innovazione e Condivisione

Mission e Value Proposition

TECNOLOGIA E CONOSCENZA – LA MISSION DI MAGGIOLI

Tecnologia e conoscenza sono da sempre il business e il modo con cui Maggioli ha risposto alle richieste del mercato. Sono anche i pilastri su cui poggia la mis-

sion: *offrire servizi e prodotti di eccellenza alle organizzazioni pubbliche e private, in Italia e all'estero, per favorire l'innovazione tecnologica e di processo; coltivare e diffondere cultura, creatività e talento attraverso un team di risorse competenti e professionali.*

Key message

INNOVATORI PER TRADIZIONE

Lo spirito imprenditoriale con cui vinciamo le sfide quotidiane

TRASFORMAZIONE DIGITALE

Con ricerca e innovazione progettiamo il futuro della Pubblica Amministrazione e dei cittadini

CONOSCENZA E COMPETENZA

Trasferiamo il sapere in soluzioni che migliorano la vita e il lavoro delle persone

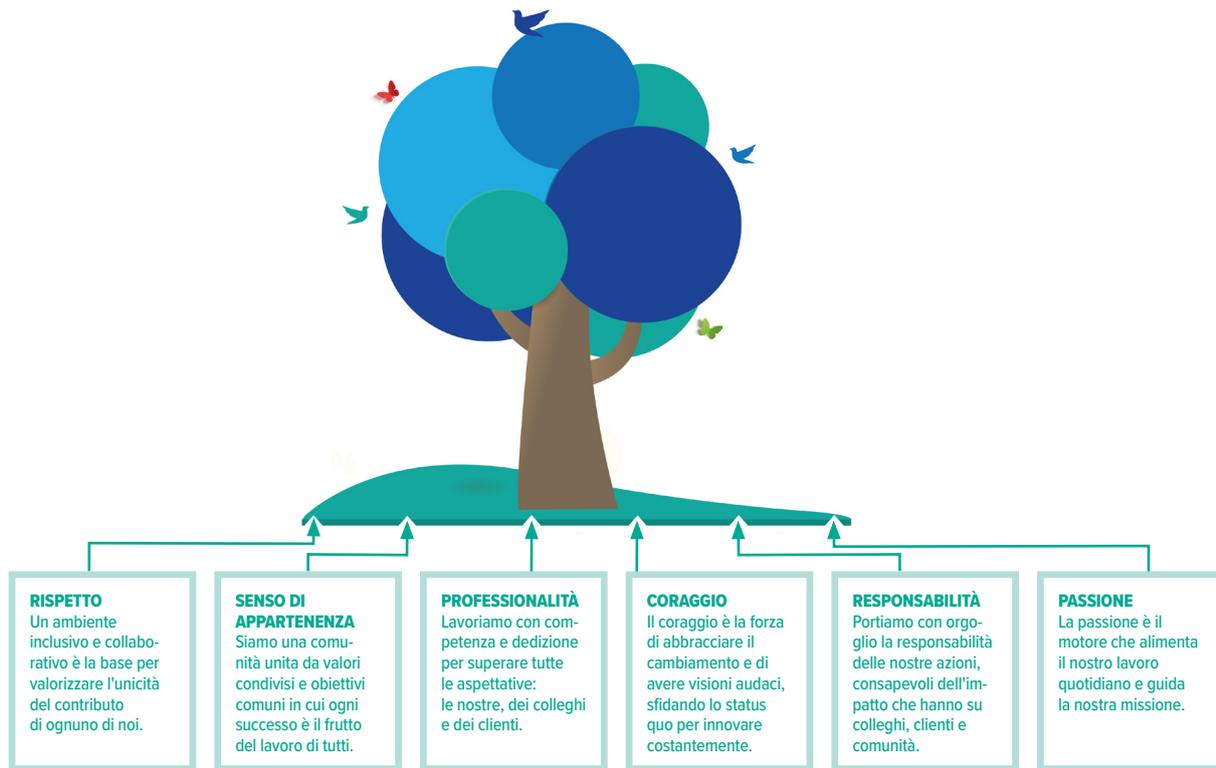
PERSONE AL CENTRO

Investiamo su talento e formazione continua per creare valore e professionalità

SVILUPPO SOSTENIBILE

Agiamo responsabilmente per valorizzare le comunità e i territori

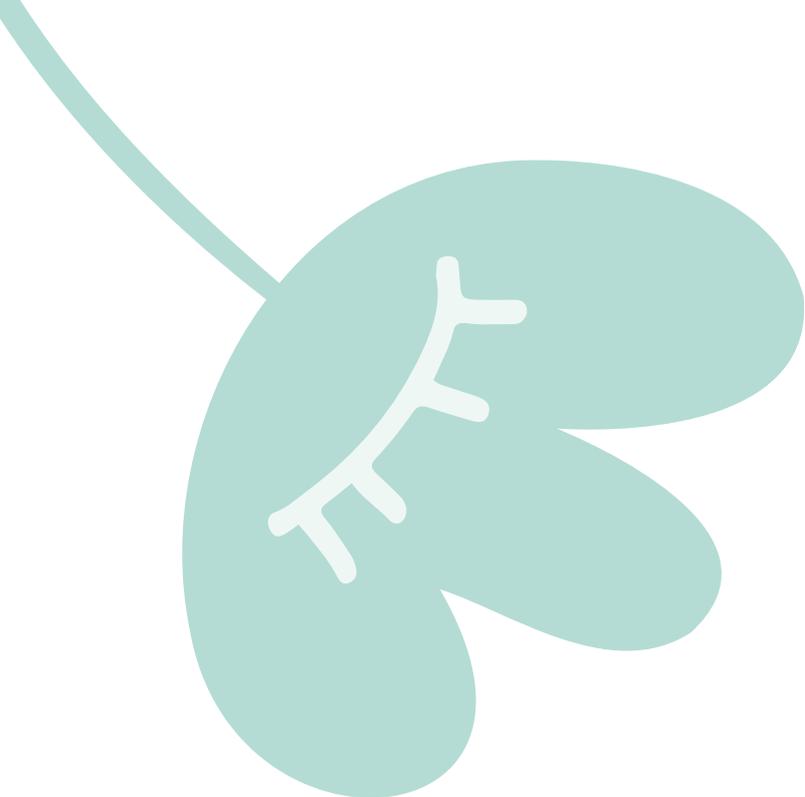
I VALORI DI MAGGIOLI



SEMPLIFICARE I PROCESSI E MIGLIORARE I SERVIZI

Le soluzioni software e le tecnologie nell'ambito ICT, i servizi e i progetti personalizzati per l'informatizzazione del settore pubblico e privato; concorrono a contribuire – in tandem alla conoscenza diffusa attraverso l'editoria professionale, i servizi online e la formazione – a una società più consapevole, che possa fruire in modo semplice e attento dei progressi della digitalizzazione. Lo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale, delle tecnologie cloud e delle tecniche di cybersecurity, ad esempio, concorrono a costruire un mondo più funzionale, sicuro e interattivo che può essere applicato a qualsiasi settore, come la Cultura e il Turismo, le Smart City e la Sicurezza Urbana e la Sanità digitale.

Ciascuna delle società partecipate del Gruppo Maggioli, pur avendo una propria specificità, sono allineate ai valori del Gruppo.



2





MODELLO DI BUSINESS

Mercati di riferimento e business unit



Il Gruppo Maggioli opera attraverso un modello di business integrato, in grado di coniugare la profonda e pluriennale esperienza del management nel settore di riferimento con la flessibilità operativa necessaria alla gestione di una struttura complessa e alla fornitura di servizi ad elevato valore aggiunto in un settore sempre in evoluzione e caratterizzato da elevata complessità, come quello della digital transformation e dell'editoria anche digitale. Tale modello, pur affondando le proprie radici nel settore dei servizi dedicati alla Pubblica Amministrazione, è caratterizzato da un'elevata scalabilità, fattore che ha permesso al Gruppo Maggioli di rafforzare la propria presenza, facendo leva sui propri servizi e sulle proprie competenze, anche nel settore delle aziende private e dei liberi professionisti.

Nello svolgimento delle proprie attività, il Gruppo Maggioli si caratterizza, infatti, per operare attraverso un'innovativa unione sinergica tra le **elevate competenze tecniche**, la **profonda conoscenza dei mercati di riferimento**, la **prossimità** - con numerose sedi territoriali e una rete vendita capillare - e l'alto livello di **specializzazione** interno e del proprio network di esperti, con conseguente capacità di fornire ai propri clienti un servizio ad elevato valore aggiunto e di rilevanza strategica, calibrato sulle loro esigenze. Inoltre, la pluriennale esperienza nella fornitura di servizi tecnologici integrati nei confronti della Pubblica Amministrazione ha consentito al Gruppo di affermarsi nel tempo quale principale operatore di riferimento per la fornitura di soluzioni software e digitali nei confronti della Pubblica Amministrazione Locale.

La **combinazione di competenze specialistiche**, sia nell'ambito ICT, con il supporto di tecnologie e infrastrutture in continuo aggiornamento, *cloud-oriented* e volte all'interoperabilità, che nell'ambito editoriale con contenuti professionalizzanti ed una rete di esperti dedicati, permette al Gruppo di valorizzare la sua esperienza per raggiungere il proprio target di riferimento: Pubblica Amministrazione, Liberi Professionisti e Aziende (SME).

Il Gruppo opera attraverso **2 principali Business Unit**:

DIGITAL TRANSFORMATION

DIGITAL PUBLISHING

La contaminazione evolutiva tra le BU rappresenta un punto di forza ed una caratteristica del Gruppo Maggioli, che è presente sul mercato sia con singole soluzioni che con soluzioni integrate per rispondere alle esigenze del settore privato e della Pubblica Amministrazione Locale e Centrale.

Il Gruppo Maggioli declina la propria offerta di prodotti e servizi nei seguenti ambiti:

- Information Technology;
- Cybersecurity;
- Cloud Computing;
- Servizi e consulenza;
- Gestione delle Entrate;
- Editoria Professionale;
- Formazione;
- Modulistica, stampa industriale;
- Digital Marketing;
- Valorizzazione del Patrimonio Culturale.

L'offerta di prodotti e servizi del Gruppo Maggioli si rivolge ad una molteplicità di clienti tra cui:

- Pubblica Amministrazione;
- Aziende private e a partecipazione pubblica. Smart City & Smart Community, Gestori di reti e servizi pubblici, Istituzioni Culturali, Musei, Enti Turistici;
- Liberi Professionisti del settore giuridico, fiscale, tecnico e sanitario;
- Librerie e Grossisti;
- Privati cittadini e professionisti che intendono prepararsi per Concorsi Pubblici, Esami Universitari e di Stato.

In particolare per quanto riguarda la collaborazione con la **Pubblica Amministrazione**, Maggioli offre soluzioni e servizi per **semplificare i processi e migliorare i servizi pubblici**, grazie a un'approfondita conoscenza delle esigenze degli Enti Locali e alla capacità di sviluppare soluzioni personalizzate. Le aree di competenza e attività includono:

Software e Servizi: gestionali, piattaforme digitali, consulenza specialistica, servizi di digitalizzazione, gestione documentale e conservazione a norma, servizi per la gestione delle Entrate Locali, assessment digitale, cybersecurity e la più ampia gamma di servizi cloud

qualificati nel Catalogo ACN. Maggioli è la prima azienda nazionale per numero di servizi cloud qualificati presenti nel Catalogo ACN dei servizi Cloud.

Digital Publishing e Formazione: ampia offerta editoriale specialistica, servizi di grafica e stampa, corsi di formazione e aggiornamento professionale con Maggioli Academy su temi come management, innovazione, digitale, privacy e cybersecurity.

Attività internazionali e progetti europei: sviluppo di progetti europei (Horizon, H2020), cooperazione internazionale, relazioni istituzionali europee, presenza diretta in Grecia, Belgio, Spagna e America Latina.

Servizi ICT e Infrastrutturali: gestione data center e server farm, architetture IT, servizi cloud pubblici e privati, piattaforme di gestione operativa (billing, fleet management, letture in mobilità), sicurezza dei dati e delle infrastrutture.

Maggioli in ottica di progressione costante e in linea con i rapidi aggiornamenti del settore ICT, da tempo monitora e approfondisce il tema dell'Intelligenza Artificiale, con l'obiettivo principale di **sviluppare un sistema volto a migliorare l'assistenza professionale, la compliance, la redazione di documenti e la gestione di procedimenti nella Pubblica Amministrazione italiana.**

La presenza attiva del Gruppo in contesti di sviluppo innovativo e di confronto tra partner tecnologici facilita il processo di personalizzazione dei servizi, di applicazione di moderni strumenti di automazione e controllo integrati ai sistemi esistenti e di visione internazionale; a partire dalla **proposizione di un modello linguistico AI specializzato che comprenda il linguaggio, le procedure e le normative della PA italiana.**

All'interno del Gruppo, infatti, una particolare attenzione è riservata all'attività di **ricerca e sviluppo**, su scala nazionale ed europea. In particolare, si conta la partecipazione attiva a più di 40 progetti correlati a programmi pluriennali Europei tra cui: Horizon 2020 e 2021, FP7, Connecting Europe Facility e AAL. Il contesto ha permesso di creare sinergie e collaborazioni con aziende, Università e amministrazioni pubbliche Europee, approfondendo, tra gli altri, **domini applicativi sfidanti ed eterogenei come industria 4.0, e-health, cyber/physical security, realtà aumentata.** In tutti i progetti il ruolo del Gruppo (capofila in circa il 20% dei progetti) è collegato ad attività che coinvolgono l'utilizzo di tecnologie ICT innovative, coinvolgendo una struttura di oltre 100 persone dedicate.

Il Gruppo Maggioli è attivo anche sul **mercato Enterprise e PMI**, con obiettivi di crescita e sviluppo integrati anche all'attività della controllata Dinova.

Le relazioni con gli stakeholder



Il Gruppo Maggioli, in coerenza con i valori enunciati nel proprio Codice Etico, promuove - attraverso dialogo e confronto - il coinvolgimento con gli stakeholder. L'identificazione delle diverse tipologie di stakeholder che interagiscono con il Gruppo e la gestione di una relazione continuativa e bidirezionale sono imprescindibili in ottica di costante miglioramento.

L'analisi di identificazione degli stakeholder, permette di individuare i soggetti che sono coinvolti, direttamente o indirettamente, dalle attività aziendali; risulta funzionale a costruire nella fase di gestione, puntuali flussi, risposte e attività atte a mantenere e implemen-

tare una relazione armonica, inclusiva e comprensiva delle esigenze di tutti gli interlocutori.

La mappatura degli stakeholder identifica le macro-categorie di interlocutori del Gruppo: **clienti, dipendenti, fornitori, finanziatori, Istituzioni, collettività e ambiente**, con cui attraverso diverse attività viene generato un coinvolgimento bidirezionale che permette di avere una *view* maggiormente approfondita del contesto interno ed esterno, con conseguente consapevolezza rispetto ad aree di intervento e/o *best practice*.



L'engagement degli stakeholder intende anche favorire un processo decisionale efficace e consapevole, un'adeguata pianificazione strategica ed il raggiungimento degli obiettivi di business. Le attività di engagement degli stakeholder sono parte integrante della

gestione delle diverse attività e processi aziendali e riguardano tutte le funzioni del Gruppo Maggioli. Vengono di seguito sintetizzati, per i diversi stakeholder del Gruppo Maggioli, le principali iniziative e strumenti di coinvolgimento, relazione e dialogo:

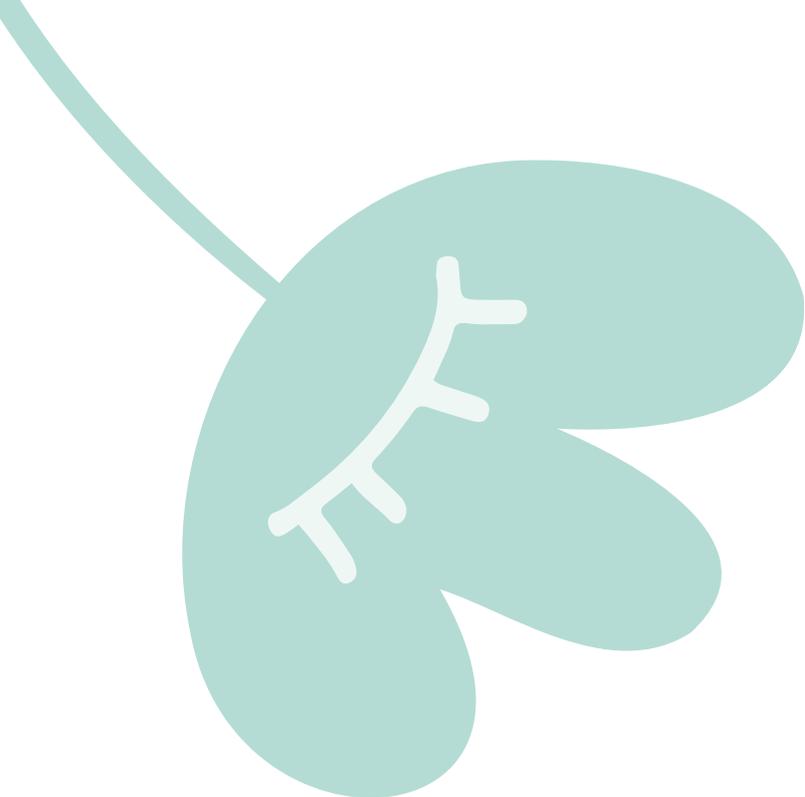
Stakeholder	Attività di engagement / strumenti di relazione e dialogo
Soci	Assemblea dei Soci - Consiglio di Amministrazione.
Banche - Finanziatori	Incontri periodici - Richieste e scambio informazioni / documenti.
Dipendenti	Dialogo con Risorse umane - Incontri – Eventi e attività di formazione - Intranet aziendale - Newsletter interna – Eventi sociali e di coinvolgimento - DEM Direct email Marketing - Questionari Ambiente di lavoro/clima aziendale (es. EthicJobs) e Survey dipendenti.
Fornitori & Partner	Incontri commerciali - Definizione e condivisione di standard - Partnership su progetti – Social e rubriche digitali - Questionario online per accreditamento fornitore

Clienti diretti e finali (utenti / cittadini)	Interazione tramite Incontri commerciali / workshop e presentazioni - Incontri progettuali - Eventi - Social network - Sito web e Altri canali di comunicazione dedicati - Newsletter informative e DEM: direct e-mail marketing - Servizio clienti e assistenza tecnica - Gestione reclami - Social e Rubriche digitali. Questionari online.
Pubblica Amministrazione	Incontri con rappresentanti comunità locali - Eventi - Collaborazione a progetti di <i>open innovation</i> , formazione e di responsabilità sociale.
Comunità e territorio (Istituzioni - Associazioni locali - Università e Istituti scolastici)	Incontri con rappresentanti comunità locali - Eventi - Collaborazione a progetti di <i>open innovation</i> , formazione e di responsabilità sociale.
Media	Interviste - Conferenze stampa – Eventi - Sito web istituzionale

Specifiche attività di engagement e ascolto degli stakeholder sono riportate negli specifici capitoli dedicati.

La tipologia di business del Gruppo rappresenta un'opportunità e una responsabilità anche a livello di promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità locali. L'impegno dedicato alla qualità e affidabilità delle soluzioni sviluppate e dei prodotti/servizi erogati

è strettamente correlata all'efficienza e all'innovazione generata. A questo si aggiunge la volontà del Gruppo di diffondere valori, cultura e pratiche di RSI, sia all'interno della propria organizzazione che in tutti i contesti in cui è presente, adottando strumenti e politiche che oggi coprono le fasi più importanti di pianificazione e procedure, gestione e processi e conseguente output e impatto ESG generato.



S





ENVIRONMENT, SOCIAL E GOVERNANCE

Lo scenario di riferimento



Il contesto attuale è segnato da profonde trasformazioni a livello globale, che incidono in maniera diretta sulle strategie di sostenibilità delle imprese. I cambiamenti climatici, la scarsità delle risorse, la transizione energetica e la necessità di un'economia più equa e resiliente rappresentano sfide prioritarie per governi, aziende e cittadini. A queste si affiancano le opportunità offerte dall'innovazione tecnologica e dalla digitalizzazione, elementi chiave per favorire un progresso sostenibile, inclusivo e capace di generare valore condiviso. In questo scenario, l'impegno verso la sostenibilità non è più solo un'opzione, ma una responsabilità imprescindibile per contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi globali di sviluppo.

AGENDA 2030

L'Agenda 2030 è un piano d'azione globale adottato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 25 set-

tembre 2015. È una strategia che coinvolge tutti i paesi del mondo e ha come obiettivo principale il miglioramento delle condizioni sociali, economiche e ambientali attraverso 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs, Sustainable Development Goals). Questi obiettivi sono interconnessi e mirano a promuovere un progresso che sia inclusivo, equo e che rispetti il pianeta, cercando di non lasciare nessuno indietro.

Gli SDGs sono universali e si applicano a tutti i paesi, sia sviluppati che in via di sviluppo, e richiedono un impegno collettivo da parte di governi, settore privato, organizzazioni internazionali e cittadini. L'Agenda 2030 cerca di stimolare l'azione globale per affrontare le sfide globali, come la povertà, le disuguaglianze e il cambiamento climatico, promuovendo un futuro più equo, sostenibile e prospero per tutti.



L'ACCORDO DI PARIGI

L'Accordo di Parigi, siglato nel 2015 nell'ambito della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC), rappresenta una pietra miliare nella lotta al riscaldamento globale. I suoi firmatari – quasi tutti i Paesi del mondo – si sono impegnati a contenere l'aumento della temperatura media globale ben al di sotto dei 2°C rispetto ai livelli preindustriali,

e a proseguire gli sforzi per limitarlo a 1,5°C. L'accordo promuove inoltre la transizione verso modelli economici a basse emissioni di carbonio, l'aumento della capacità di adattamento ai cambiamenti climatici e la mobilitazione di risorse finanziarie per sostenere le politiche climatiche, in particolare nei Paesi in via di sviluppo. Le sue ambizioni, rinnovate con il Patto per il Clima di Glasgow del 2021, costituiscono un riferimento fondamentale per le politiche ambientali europee e

nazionali, e rappresentano un quadro guida anche per l'azione delle imprese, chiamate a contribuire con scelte concrete e misurabili alla neutralità climatica.

GREEN DEAL EUROPEO E DIGITALIZZAZIONE

Il Green Deal europeo si propone di trasformare l'Unione Europea in un'economia moderna ed efficiente nell'utilizzo delle risorse, migliorando il grado di benessere e la salute dei cittadini e delle generazioni future.

Presentato dalla Commissione europea nel dicembre 2019, il Green Deal europeo rappresenta infatti un pacchetto di iniziative strategiche, che vanno dalla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra, agli investimenti nella ricerca e nell'innovazione, volto ad avviare l'Unione europea sulla strada di una transizione verde, con l'obiettivo finale di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. Il Green Deal risulta dunque funzionale all'attuazione dell'Agenda 2030 e degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Il ruolo del Gruppo Maggioli



LA STRATEGIA

Il Gruppo Maggioli ha maturato una profonda conoscenza dei settori di riferimento, prestando una costante attenzione al mercato, anche in ottica predittiva e strategica, inoltre, è diffusa la pratica di costruire relazioni e partnership virtuose con centri di ricerca, società di consulenza e altri player in ambito ICT, con l'obiettivo condiviso di creare opportunità e valore rispetto alle proprie attività e alle conoscenze diffuse.

Il Gruppo Maggioli ricopre un ruolo di rilievo nel contribuire all'attuazione del percorso per un Paese più

innovativo e digitalizzato. Le soluzioni integrate del Gruppo Maggioli affiancano la Pubblica Amministrazione Locale e Centrale, i Liberi Professionisti e le Aziende nel **semplificare i processi e migliorare i servizi offerti a cittadini e imprese** e contribuiscono ad **agevolare il cambiamento della società per contribuire a costruire un mondo più funzionale e accessibile.**

Maggioli è in grado di proporsi tra i principali facilitatori della trasformazione digitale con una strategia di diversificazione che permette al Gruppo la progressione sui diversi mercati di riferimento.

Minacce	Opportunità
La principale minaccia è relativa alla carenza, sul mercato, di risorse umane con le competenze necessarie alla trasformazione digitale.	La minaccia può essere trasformata in opportunità estendendo la partnership con aziende terze per l'erogazione dei servizi, mantenendo la governance dei contratti.
Possibile centralizzazione degli acquisti (Consip), oggi di responsabilità degli Enti Locali, con conseguente aumento dei potenziali competitor.	Accordi con altri grandi player di mercato, facendo leva sulla competenza e presenza capillare di Maggioli sul territorio.
Rischi	Soluzioni
Integrazione tecnologica dei progetti con tecnologie abilitanti.	Forte interazione con il team di R&D per valutazione delle tecnologie e definizione della loro integrazione.
Esigenza di modifica al modello di offerta e di erogazione dei servizi conseguente al paradigma della trasformazione digitale e delle tecnologie abilitanti.	Forte coinvolgimento di tutte le figure nel processo per la definizione del modello.

GLI OBIETTIVI STRATEGICI DEL GRUPPO

Il periodo 2022-2025 sarà dedicato a consolidare il posizionamento del Gruppo nei mercati tradizionali e ad espandersi invece nei mercati dove la società è entrata negli ultimi anni. In particolare, gli obiettivi strategici sono:

<p>CONSOLIDAMENTO DELLA LEADERSHIP NELLA DIGITAL TRANSFORMATION PER LA PA</p>	<p>SVILUPPO DEI TECHNOLOGY ENABLERS E DEL MERCATO ENTERPRISE</p>	<p>ESPANSIONE INTERNAZIONALE</p>	<p>ULTERIORI ACQUISIZIONI IN ITALIA E NEI MERCATI ESTERI</p>
<p>Potenziamento della fidelizzazione dei clienti attuali e acquisizione di nuovi clienti nella PA Locale e Centrale. Sviluppo dell'offerta verso segmenti di mercato innovativi ed espansione dalla gamma di servizi di BPO.</p>	<p>Incremento della penetrazione sul mercato, ampliamento della gamma di servizi in offerta e sfruttamento delle opportunità di cross-selling e up-selling. Integrazione delle società del Gruppo al fine di accrescere la consapevolezza del mercato.</p>	<p>Potenziamento delle attività all'estero, in particolare in Spagna, Grecia e Colombia con approccio strategico in area Latam (mercato ad alto potenziale) e consolidamento nelle altre aree geografiche.</p>	<p>Continuo screening e scouting di potenziali target con obiettivi strategici precisi, mirati all'ampliamento della client base nei mercati già serviti, all'acquisizione di ulteriori competenze tecnologiche e all'espansione nei mercati esteri.</p>

Temi materiali: Gli impatti secondo i GRI Standards



Secondo i GRI Standard, standard di rendicontazione adottati ai fini del presente documento, gli **impatti** si riferiscono agli effetti che un'impresa ha o potrebbe avere a livello **economico, ambientale e sociale**, inclusi quelli sui diritti umani, quale conseguenza delle proprie attività o delle relazioni di business e commerciali. Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e rappresentano il contributo positivo o negativo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile.

Gli impatti, secondo la loro diversa natura (economici, ambientali e sociali) sono correlati tra loro e indicano il **contributo dell'impresa, negativo o positivo, allo sviluppo sostenibile**. Gli impatti più significativi, come identificati secondo l'approccio descritto nei successivi paragrafi, rappresentano i temi materiali (**Material Topic**).

Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone possono avere conseguenze positive e negative anche sull'operatività o la reputazione dell'impresa e pertanto, in molti casi, tali conseguenze sono anche **finanziarie** o potrebbero diventarle nel medio e lungo termine. Comprendere tali impatti è pertanto necessario per un'impresa al fine di identificare eventuali rischi e opportunità rilevanti connessi a tali impatti e che possono influenzare il **valore dell'impresa**.

UNIONE EUROPEA – LA DIRETTIVA UE 2022/2464 CSRD E LA DOPPIA MATERIALITÀ

La Direttiva EU 2022/2464 CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive e gli ESRS European Sustainability Reporting Standards, di prossima adozione,

prevedono che i temi materiali vengano identificati e valutati dal punto di vista della rilevanza dell'impatto, della rilevanza finanziaria o da entrambe (IRO Impact Risk Opportunities) in materia ambientale, sociale e di governance. La valutazione della rilevanza (Analisi di materialità) è il processo mediante il quale l'impresa determina le informazioni rilevanti sugli impatti, i rischi

e le opportunità per la sostenibilità (IRO).

Impact Materiality - Impatti significativi, effettivi o potenziali, su persone e ambiente, direttamente connessi alle attività, prodotti e servizi di un'organizzazione.

Financial Materiality - rischi e opportunità di sostenibilità che possono influenzare il valore dell'impresa (in termini di effetti finanziari).

Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche



Il processo di identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali, è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards ed è applicato ad un contesto dinamico (la gestione d'impresa), caratterizzato da tematiche ed impatti associati che si modificano, evolvono nel tempo, sia come natura che come rilevanza dell'impatto, e che influenzano la strategia, il modello di business, il sistema di relazioni e le decisioni.

INDIVIDUAZIONE E VALUTAZIONE DI IMPATTI EFFETTIVI E POTENZIALI

Il processo di individuazione degli impatti effettivi e potenziali di **Maggioli** sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, è stato condotto mediante **l'analisi di fonti esterne e fonti interne**, tenuto conto del confronto e ascolto degli **stakeholder**. Tali analisi ha inoltre tenuto conto delle risultanze delle attività di relazione e coinvolgimento degli stakeholder, quale parte del processo di confronto e di ascolto degli stessi.

La fase di valutazione della significatività degli impatti identificati ha l'obiettivo di stabilire la loro priorità. La definizione delle priorità consente all'impresa di determinare i temi materiali da rendicontare, ma, soprattutto, di definire in modo più efficace e secondo una logica di rilevanza gli impegni e le azioni necessarie per

affrontare gli impatti. La rilevanza di un impatto dipende dalle condizioni specifiche di un'impresa, dal settore nel quale opera e dal suo modello di business.

La rilevanza di un impatto negativo effettivo dipende dalla gravità dell'impatto stesso, mentre quella di un impatto negativo potenziale dipende dalla gravità e dalla probabilità dell'impatto. La gravità è definita dai GRI Standards sulla base di tre dimensioni: a) scala: quanto grave è l'impatto; b) ambito: quanto diffuso è l'impatto; c) caratteristiche di irrimediabilità.

La rilevanza di un impatto positivo effettivo dipende dalla scala e dall'ambito dell'impatto stesso, mentre la portata di un potenziale impatto positivo dipende sia dalla scala e dall'ambito sia dalla probabilità dell'impatto stesso. Nel caso di impatti positivi, la scala di un impatto si riferisce ai benefici reali e/o potenziali dell'impatto stesso, mentre l'ambito si riferisce alla sua effettiva o possibile ampiezza.

La conclusione del processo ha riguardato l'assegnazione della priorità (prioritizzazione) agli impatti individuati e valutati, in relazione alla loro importanza e sulla base di una soglia (threshold), definita a tale scopo. Gli impatti che sono stati identificati come maggiormente rilevanti sono oggetto di rendicontazione all'interno del presente documento.

Le tematiche rilevanti del Gruppo Maggioli



I risultati delle attività svolte sono sintetizzati nella successiva tabella, che evidenzia i temi materiali, le aree di impatto sottostanti, le caratteristiche del tema materiale, gli indicatori specifici (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione, riportati in dettaglio nel GRI Content Index, parte integrante del presente documento.

I temi materiali vengono raggruppati secondo la classificazione ESG (Environmental, Social, Governance), anticipando quanto peraltro previsto dalla Direttiva EU 2022/2464 (CSRD).

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
E	Ambientali			
1	Utilizzo responsabile delle materie prime	Impatti derivanti dall'utilizzo di materiali non provenienti da riciclo, eventuale conseguente aumento degli scarti all'interno dei cicli produttivi, ed efficientamento nell'utilizzo di materiali (rinnovabile/non rinnovabile). [Negativo]	Effettivo: utilizzo materiali (es. carta) Gruppo Maggioli Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 301 Materiali
2	Efficienza energetica ed emissioni di CO ₂	Impatti negativi da emissioni originate dalle attività produttive e progetti / piani per riduzione delle stesse per la mitigazione degli effetti in ambito cambiamenti climatici. [Negativo]	Effettivo: consumo energetico Gruppo Maggioli Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni
3	Gestione dei rifiuti	Impatti derivanti dalla produzione diretta dalle attività/ processi produttivi del Gruppo Maggioli e azioni di ottimizzazione del ciclo dei rifiuti generati. [Negativo]	Effettivo: rifiuti generati dalle attività di Gruppo Maggioli Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 306 Rifiuti

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
S	Sociali			
4	Attrazione e retention dei talenti	Capacità di attrarre e trattene persone e fornire loro supporto nella crescita / sviluppo professionale attraverso piani formativi e sviluppo delle competenze. [Positivo]	Effettivo: capacità di attrarre e trattene talenti, creazione di percorsi di carriera	GRI 401 Occupazione
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
5	Occupazione e sviluppo competenze	Garantire ai dipendenti un piano formativo e di sviluppo competenze adeguato, in modo da consentire a tutti di poter svolgere le attività lavorative nel miglior modo possibile. Impatti positivi da considerare sono l'acquisizione di figure con competenze tecnico professionali coerenti con le strategie aziendali / brand reputation. [Positivo]	Effettivo: piani formativi mirati allo sviluppo delle competenze	GRI 401 Occupazione
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
6	Salute e sicurezza sul lavoro	Possibili infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro con conseguenze negative per la salute e sicurezza di tutte le persone che operano all'interno di Gruppo Maggioli. [Negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
7	Diversità, inclusione e pari opportunità (Ambiente di lavoro)	Favorire un ambiente di lavoro inclusivo, che non tolleri alcuna forma di discriminazione e che garantisca rispetto, pari opportunità, diversità e inclusione per tutti i lavoratori. [Positivo]	Effettivo: tutela attraverso Codice Etico e politiche aziendali	GRI 405 Diversità e pari opportunità
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
8	Qualità e affidabilità dei servizi	Capacità di realizzare ed offrire servizi e soluzioni di elevata qualità, coerenti con le aspettative e bisogni dei clienti nel rispetto della normativa di riferimento. Eventuali episodi di non conformità. [Positivo]	Effettivo: conformità dei prodotti e servizi offerti da Gruppo Maggioli e sicurezza dei consumatori finali	GRI 417 Marketing ed Etichettatura
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	
9	Sostenibilità della catena di fornitura	Impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare agli impatti di carattere sociale e ambientale generati da essi (diritti umani, salute e sicurezza dei lavoratori e impatti ambientali legati a consumi energetici ed emissioni). [Negativo]	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura secondo criteri ESG	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto, non intenzionale in quanto connesso a processi produttivi attuali	
10	Partnership e relazioni con il territorio	Sviluppo di progetti e iniziative di supporto e sviluppo economico, sociale e culturale della comunità e del territorio. [Positivo]	Effettivo: impatto sul territorio e sulla comunità	Tema coperto da GRI 2 General Disclosure
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	
11	Privacy, sicurezza dei dati e cybersecurity	Gestione della sicurezza aziendale e le misure di protezione per i clienti e i dipendenti da episodi di data breach. [Negativo]	Potenziale: eventi di data breach/ violazione dati aziendali e dei clienti	GRI 418 Privacy dei clienti
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
12	Inclusione digitale	L'inclusione digitale quale condizione di business strategica per lo sviluppo del mercato, anche in relazione agli impatti non soltanto economici, ma sociali derivanti da un alto livello di digitalizzazione del territorio e della comunità di riferimento. [Positivo]	Effettivo: impatti positivi da servizi, progetti e iniziative che favoriscono l'inclusione digitale	Tema coperto da GRI 2 General Disclosure
			Tramite relazioni commerciali e partnership	
			Di medio-lungo termine	
			Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	
G	Governance / Economici			
15	Etica e integrità nella condotta del business	Impatti negativi derivanti da una condotta non responsabile del business attraverso non compliance normativa, mancata trasparenza fiscale e integrità nella gestione dei rapporti di business. [Negativo]	Potenziale: legato alle attività di business	GRI 205 Anticorruzione
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 207 Imposte
			Previsto in quanto connesso al business	

Temi materiali

- Obiettivi ed azioni



Gli impegni del Gruppo Maggioli rispetto ai temi materiali identificati sono rappresentati nella grafica successiva, che richiama anche la correlazione e coerenza degli stessi con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e gli SDGs - Sustainable Development Goals (Obiettivi per lo sviluppo sostenibile – 17 Obiettivi e 164 target identificati dall'Agenda).

Gli obiettivi, le azioni e i KPI per la gestione dei temi e impatti correlati, così come i processi e le procedure adottati per il monitoraggio della performance

e dell'efficacia delle azioni, sono approfonditi nei rispettivi capitoli del presente documento, dove gli stessi temi sono trattati e rendicontati.

Nel 2024 è stata svolta una razionalizzazione degli obiettivi suddivisi per area ambientale, sociale e di governance con specifici KPI e un tempo di attuazione triennale, anche in funzione delle richieste degli standards ESRS.

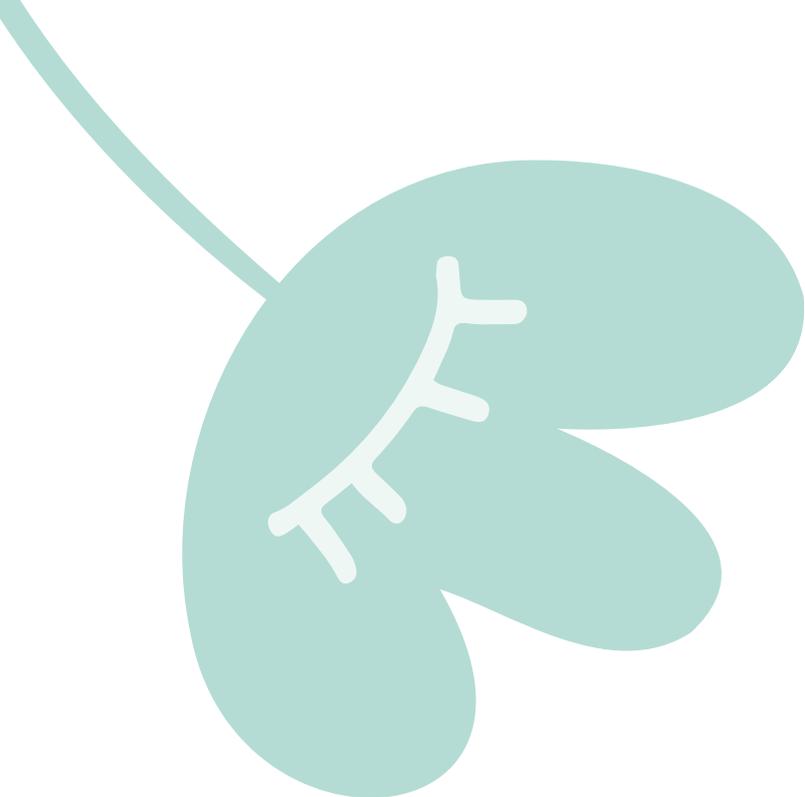
Gli obiettivi sono considerati in ottica di Gruppo.

	Tema materiale	Obiettivi piano sostenibilità			SDGs Sustainable Development Goals
		Azione	Stato al 31/12/2024	Obiettivo	#
E	Ambientali				
1	Utilizzo responsabile delle materie prime	Riduzione graduale e progressiva degli imballaggi costituiti da plastica vergine - Maggioli S.p.A.	Continuo impegno nella sostituzione di materiale vergine con materiale riciclato	Entro il 2026 raggiungere una % di materiale per imballaggi riciclati superiore al 60%	
2	Efficienza energetica ed emissioni di CO ₂	Aumentare l'energia prodotta da fonti rinnovabili per autoconsumo	8,41% energia prodotta da fonti rinnovabili per autoconsumo	Incremento dell'energia rinnovabile autoprodotta del 4,5% entro il 2026 (per un incremento totale del 9% entro il 2028)	 
3	Gestione dei rifiuti	Adozione di un registro elettronico dei rifiuti.	Adottato registro elettronico Riduzione rifiuti pericolosi	Raccolta informativa puntuale in merito alla destinazione finale dei rifiuti prodotti e smaltiti	
S	Sociali				

	Tema materiale	Obiettivi piano sostenibilità			SDGs Sustainable Development Goals
		Azione	Stato al 31/12/2024	Obiettivo	#
4	Occupazione Attrazione e retention dei talenti	Politiche di Welfare e worklife balance	20.223 candidature pervenute nel 2024 turnover di gruppo: 11% vs 8%	Garantire un clima di lavoro positivo e mantenimento o riduzione del tasso di turnover	
5	Formazione e sviluppo competenze	Programmi di sviluppo del personale e aumento popolazione aziendale e popolazione femminile a partire dal cluster da responsabile.	totale dipendenti cluster da responsabile a senior director: 221 su 3201 totale dipendenti donne da responsabile a senior director: 70 su 221	Mantenere e favorire parità di genere a tutti i livelli	
			Nr 16 coaching percorsi di coaching + 1 team coaching che ha coinvolto 7 persone Nr 8 percorsi di management assessment Nr 60 persone coinvolte nel processo under 35	Mantenimento o incremento dei progetti di sviluppo e partecipanti (in egual misura fra uomo e donna)	
6	Salute e sicurezza sul lavoro	Garantire una sorveglianza sanitaria puntuale e formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.	1,8 ore di formazione pro-capite erogate nel 2024	Mantenere un livello di formazione sulla salute e sicurezza adeguato negli anni	
7	Diversità, inclusione e pari opportunità (Ambiente di lavoro)	1. Ottenimento della certificazione per la parità di genere Uni/PdR 125:2022	1. Rinnovo della certificazione Uni/PdR 125:2022 per la capogruppo	Proseguire impegno nella DE&I e sensibilizzazione interna: adottare entro il 2026 una politica DE&I e una carta dei valori di gruppo, rinnovo della certificazione Uni/PdR 125:2022 per la capogruppo	 
		2. Iniziative volte a ridurre il gender digital gap 3. Adottare una politica di Gruppo rispetto ai temi DE&I (Diversity Equity Inclusion)	2. Girls Code It Better 3. Formazione a tutti i dipendenti sulla UNI/PdR 125:2022 e parità di genere		

	Tema materiale	Obiettivi piano sostenibilità			SDGs Sustainable Development Goals
		Azione	Stato al 31/12/2024	Obiettivo	#
8	Qualità e affidabilità dei servizi	<ol style="list-style-type: none"> Raccolta feedback come fase finale del processo di vendita da uniformare e integrare per ciascun canale Sviluppo CRM 	<ol style="list-style-type: none"> Avviati i processi di confronto interni per la costituzione di tavoli di lavoro. CRM in fase di sviluppo 	<ol style="list-style-type: none"> Rafforzare l'analisi di customer satisfaction con survey temi materiali ai clienti Sviluppo del CRM a livello Maggioli S.p.A. ed estensione al Gruppo entro il 2026 	
9	Sostenibilità della catena di fornitura	Adozione di un Codice di Condotta per i fornitori e Implementazione di una mappatura dei fornitori sotto il profilo ESG entro il 2025	Adozione di un portale fornitori con l'inserimento di una valutazione ESG automatizzata.	Adozione portale per censimento fornitori e mappatura in ambito ESG entro il 2026. Nel portale verrà richiesto anche di sottoscrivere il codice condotta fornitori	
10	Partnership e relazioni con il territorio	Rafforzare i legami con il territorio e la comunità	Incremento relazioni con università e centri di ricerca	Incrementare o mantenere collaborazioni locali in ambito sociale o ambientale	
11	Privacy, sicurezza dei dati e cybersecurity	<ol style="list-style-type: none"> Qualificare presso ACN (Agenzia Cybersecurity Nazionale) prodotti e servizi del Gruppo. Eventi/incidenti di sicurezza gestiti dal CERT Nr. servizi certificati secondo lo standard ISO/IEC 27001:2017 sulla sicurezza delle informazioni Assessment e gap analysis partecipate per aderenza standard di sicurezza base ACN 	<ol style="list-style-type: none"> 34 SaaS e una infrastruttura qualificati nel catalogo ACN, anche altre società del gruppo sono ICCS, Dinova, Sikuel APKappa, C&C Allarmi/eventi/incidenti (13.232/102/102) Dieci servizi certificati Gli audit 2024 hanno rilevato un miglioramento complessivo della Cyber posture delle società partecipate. 	Monitoraggio dei dati al fine di Rafforzare governance ICT e continuare a garantire la sicurezza dati	

	Tema materiale	Obiettivi piano sostenibilità			SDGs Sustainable Development Goals
		Azione	Stato al 31/12/2024	Obiettivo	#
12	Inclusione digitale	<ol style="list-style-type: none"> Incremento di iniziative volte a contribuire alla riduzione del divario digitale nazionale e internazionale, quale ulteriore modalità di rafforzamento degli obiettivi strategici / modello di business Eventi di formazione e partnership volti a ridurre il gap digitale 	<ol style="list-style-type: none"> N. 9 corsi di formazione per ITS / istituti scolastici (PCTO)/ università nel 2024 su tematiche ICT (di cui 3 a Rende) N. 166 studenti coinvolti in attività di docenza erogate da Maggioli nel 2024 (tra ITS, PCTO e atenei) N. 551 ore formazione per ITS / istituti scolastici (PCTO)/ università nel 2024 su tematiche ICT N. attività esperienziali: 3 (Bootcamp + H-greenovation + Girls Code it Better) N. persone coinvolte in attività esperienziali: 104 	Aumento delle iniziative/progetti e servizi volti a contribuire alla riduzione del divario digitale nazionale e internazionale, quale ulteriore modalità di rafforzamento degli obiettivi strategici /modello di business	
G	Governance				
13	Etica e integrità nella condotta del business	<p>Uniformare le politiche presenti a livello di Gruppo e ampliare le certificazioni possedute nello specifico attraverso le seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> Adozione Codice Etico di gruppo Promozione presso le partecipate l'applicazione di un modello organizzativo (modello 231); Adozione ISO 37001 per Maggioli S.p.A.; Num certificazioni 	<ol style="list-style-type: none"> Codice Etico approvato da tutte le società Modello Organizzativo adottato da tutte le società tranne quelle in fusione Mantenimento certificazione ISO 37001-Maggioli SpA ed M.T. Nr 37 Certificazioni all'interno del Gruppo al 31/12/2024 	Uniformare le politiche presenti a livello di Gruppo e ampliare le certificazioni possedute	



4





"E": GLI IMPATTI AMBIENTALI

Politica ambientale



La Direzione aziendale del Gruppo Maggioli considera la tutela dell'ambiente un obiettivo prioritario. L'attività deve essere realizzata in un'ottica di miglioramento delle prestazioni ambientali e di contenimento degli impatti generati. Maggioli si impegna ad adottare e mantenere nel sito operativo un efficace Sistema di Gestione Ambientale implementato secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015, destinando risorse finanziarie, tecnologiche e professionali adeguate.

OBIETTIVI DELLA POLITICA AMBIENTALE

- Ottenimento del miglioramento continuo delle prestazioni ambientali per tendere alla minimizzazione o alla neutralità degli impatti ambientali significativi.
- Totale conseguimento di conformità ai requisiti di legge e normativi applicabili in materia ambienta-

- le, oltre agli altri requisiti sottoscritti da Maggioli.
- Riduzione dei consumi energetici e di materie prime, della produzione di rifiuti indifferenziati, all'uso di sostanze pericolose per l'ambiente.
 - Prevenzione degli inquinamenti causati dall'attività produttiva eseguita nel sito e dalle attività correlate, come i trasporti di merci e persone.
 - Promozione di modalità sostenibili nell'utilizzo delle risorse, nella mobilità, nelle attività lavorative.
 - Formazione e informazione continua al fine di sensibilizzare sia i lavoratori che i lavoratori delle organizzazioni che interagiscono con Maggioli, coinvolgendo quelli il cui operato risulta particolarmente rilevante sotto l'aspetto ambientale.

Tali obiettivi sono sviluppati nel Programma di Miglioramento ambientale e nella valutazione del rischio, che rappresentano i principali strumenti direzionali per tradurre ed attuare i principi della tutela dell'ambiente.

Energia, emissioni



CONSUMI DI ENERGIA

I dati presentati si riferiscono ai consumi interni di energia degli anni 2022, 2023 e 2024. I dati vengono riepilogati in GJoule.

Nel 2024 il Gruppo Maggioli ha consumato 41.116,70 GJ di energia. Nel complesso i consumi risultano pressoché invariati nel triennio.

Il parco auto incide circa il 50% dei consumi energetici del Gruppo, il cui impegno è costante nell'efficientamento del consumo carburante, prediligendo l'acquisto di vetture elettriche e/o ibride.

La **quota complessiva di energia rinnovabile** ha raggiunto il 22% nel 2024 (77,55% se consideriamo solo l'energia elettrica).

Energia consumata - GJ*	2022	2023	2024
Energia elettrica			
Energia elettrica acquistata dalla rete	5.564,99	2.543,68	2.619,72
Energia elettrica acquistata con contratti Garanzia Origine	6.372,98	8.660,77	8.418,00
Energia elettrica prodotta da impianto fotovoltaico	523,45	1.176,74	730,25
Meno: energia ceduta in rete prodotta da impianto fotovoltaico	-	-	-
Totale energia consumata	12.345,61	12.119,66	11.667,56
Di cui da fonti rinnovabili	6.780,62	9.575,98	9.047,84

Carburante Autoveicoli			
Diesel	19.612,17	20.208,79	15.469,06
Benzina	1.321,78	2.251,88	5.874,78
GPL	13,50	19,48	9,45
Totale	20.947,45	22.480,15	21.353,29
Gas Naturale (metano) riscaldamento o altri usi	8.815,11	7.734,09	8.095,85
Totale	8.815,11	7.734,09	8.095,85
Totale consumo energia - Gj	42.108,17	42.333,90	41.116,70
Di cui da fonti rinnovabili	6.780,62	9.575,98	9.047,84
Incidenza rinnovabili	16,10%	22,62%	22,01%

INTENSITÀ ENERGETICA

Intensità energetica – Nr dipendenti	2022	2023	2024
Consumi energia – GJ	42.108	42.334	41.117
Numero dipendenti anno	2.534	2.912	3.200
Indice Intensità	16,62	14,54	12,85

L'indice sul totale dei dipendenti, dal 2022, è in costante diminuzione.

Intensità energetica – Ore lavorate	2022	2023	2024
Consumi energia – GJ	42.108	42.334	41.117
Totale ore lavorate	3.930	4.433	5.136
Indice Intensità*	10,71	9,55	8,01

*L'indice indica il consumo energetico (GJ) per ogni mille ore lavorate

L'indice di intensità energetica esprime un rapporto stabile e coerente nell'arco del triennio 22-24, in relazione al rapporto fra numero di dipendenti e consumo di energia pro capite.

Il significativo miglioramento dell'indice nel triennio 22-24 è dovuto principalmente al mantenimento costante del consumo energetico rispetto alla crescita significativa della popolazione aziendale. L'aumento dei dipendenti riguarda in prevalenza persone che svolgono attività di videoterminale, con aumenti di consumo

energetico legati alle dotazioni hardware di lavoro, con un impatto non particolarmente rilevante rapportato al totale dei consumi elettrici infrastrutturali.

L'indice di intensità energetica relativo alle ore lavorate, esprime un trend di costante miglioramento, dovuto anche all'implementazione di pratiche operative di gestione degli spazi tese alla riduzione dei consumi, mediante efficientamento energetico e domotica centralizzata dell'illuminazione ed aerazione.

Architettura informatica e server farm Maggioli S.p.A.



Il Gruppo Maggioli adotta un modello cloud oriented delle proprie infrastrutture e, di conseguenza, dei servizi erogati ai clienti. Il Data Center Maggioli è stato disegnato secondo una logica e caratteristiche di eccellenza, sia in termini tecnologici che energetici. Il parco server di Maggioli SpA è virtualizzato con tecnologie VMWare leader di settore.

Coerentemente con le strategie ambientali globali, nel corso degli ultimi anni è stata realizzata una politica di transizione energetica, con la conversione del parco hardware server verso infrastrutture di server virtuali. Maggioli ha in particolare sviluppato un modello cloud virtualizzato al 95% delle proprie infrastrutture server, garantendo una maggiore efficienza dei consumi energetici e sicurezza alla gestione dei dati dei clienti. Tale modello ha inoltre un impatto sociale positivo, grazie alla maggiore fruibilità dei propri servizi e dei servizi verso i clienti Smart Working app e servizi in mobilità etc.

La disponibilità in cloud riguarda praticamente tutto l'offering delle soluzioni Maggioli. Nelle offerte la modalità di fornitura è quasi sempre SaaS (Software as a Service) da data center interni oppure on premise su infrastrutture private cloud del committente (es.: i centri servizi regionali).

La rete dei data center Maggioli è organizzata in modalità tale da coprire tutti i requirement tecnici delle norme AGID inerenti i CSP (Cloud Service Provider) accreditati per i servizi alla Pubblica Amministrazione nei livelli CSP tipo B e tipo C. Questo ha permesso l'inclusione ed erogazione da tali datacenter anche dei servizi IaaS e SaaS per tutte le società partecipate del Gruppo Maggioli che possono così essere, al pari della capogruppo, accreditate a pari livello nei relativi marketplace autorizzati della Pubblica Amministrazione nonché ereditare le caratteristiche di efficienza energetica.

La rete di Datacenter e Sale server [Italia]

Società	Sito	Tipologia	Impiego	N. server virtuali
Maggioli S.p.A.	DATA4 DC03 Cornaredo MI	Data Center Primario	Servizi Clienti	642
Maggioli S.p.A.	TEA Mantova MN	Data Center Secondario	Servizi Clienti	397
Maggioli S.p.A.	Maggioli Santarcangelo	Sala Server Interna	Servizi Interni	338
Maggioli S.p.A.	Maggioli Orzinuovi	Sala Server Interna	Servizi Interni	167
Maggioli S.p.A.	Maggioli Jesi	Sala Server Interna	Servizi Interni	62
Maggioli S.p.A.	Maggioli Forlì	Sala Server Interna	Servizi Interni	52
Elogic S.r.l.	DATA4 DC04 Cornaredo MI	Data Center Primario	Servizi Clienti	2.290
Elogic S.r.l.	Retelit Bologna BO	Data Center Secondario	Servizi Clienti	250

L'infrastruttura principale tramite la quale Maggioli eroga oggi i propri servizi è il datacenter Maggioli situato presso il campus Data4 (Cornaredo MI), struttura deputata ad ospitare servizi di housing. A Mantova ha sede il datacenter secondario, al fine di garantire una ulteriore eventuale copia su diverso sito fisico dei backup. Maggioli eroga i propri servizi anche su cloud pubblici quali Google ed Azure.

Il Campus Data4 e il Datacenter Maggioli seguono politiche coerenti rispetto a quanto previsto dalla European Energy Efficiency Platform, E3P | European Energy

Efficiency Platform (europa.eu). La piattaforma europea per l'efficienza energetica è la piattaforma online della Commissione Europea (promossa JRC - Joint Research Centre della Commissione Europea <https://e3p.jrc.ec.europa.eu/node/575>) secondo quanto previsto dall'Art 25 della direttiva sull'efficienza energetica. L'E3P, tra gli altri compiti, facilita l'attuazione pratica della direttiva sull'efficienza energetica a livello nazionale, regionale e locale, con la raccolta e l'analisi dei dati. L'E3P sostiene anche lo scambio di esperienze su pratiche, benchmarking, attività di networking e pratiche innovative.

DATA 4

DATA 4 (Data 4 Group - DATA4, DataCenter in Europa | Data center Italia Francia e Lussemburgo (data4group.com) è uno dei principali operatori nel mercato europeo dei data center. Il Gruppo finanzia, progetta, costruisce e gestisce i propri data center per fornire ai propri clienti soluzioni di Colocation performanti, affidabili e scalabili.

DATA4 gestisce 25 Data Center in Europea ed è presente in Francia, Italia, Spagna, Lussemburgo e Polonia.

Il Campus DATA 4 Milano è in possesso delle certificazioni per accreditarsi all'AGID come fornitore di Servizi per la Pubblica amministrazione. Le infrastrutture IT sono ospitate presso un Campus con edifici indipendenti.

ISO 9001	Gestione della qualità
ISO 27001	Gestione Sicurezza dei sistemi informativi
ISO 14001	Gestione ambientale
ISO 45001	Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro
ISO 50001	Gestione dell'energia)
LEED Gold-DC01	Edifici - Gestione sostenibilità ambientale) LEED - Leadership in Energy and Environmental Design: sistema di classificazione dell'efficienza energetica e dell'impronta ecologica degli edifici, sviluppato dallo U.S. Green Building Council LEED rating system U.S. Green Building Council (usgbc.org) La certificazione LEED si basa su un insieme di standard per valutare le costruzioni sostenibili sotto il profilo ambientale.
ANSI TIA 942 - Tier IV) DC03	Certificazione TIA / Telecommunications Industry Association, Telecommunications Industry Association TIAonline.org Home accreditata da ANSI American National Standards Institute - American National Standards Institute - ANSI Home Fault Tolerant Site Infrastructure / Certificazione Tier4 di resilienza (capacità di garantire la continuità dei servizi erogati). Un data center con componenti di capacità ridondanti e percorsi di distribuzione indipendenti multipli che servono l'apparecchiatura del computer che sono tutti attivi. Il data center consente la manutenzione simultanea e un guasto ovunque nell'installazione senza causare tempi di fermo. Ha una protezione contro quasi tutti gli eventi fisici.
Open IX	Punto di interconnessione rete – Open IX (https://www.oix.org) è il più importante per punti di interscambio Internet. Stabilisce i livelli di servizio e di ingegneria di rete che costituiscono le best practice dei servizi di interconnessione di un IXP. La certificazione OIX-1 è stata sviluppata negli USA (con il supporto dei principali Internet Exchange mondiali e dei principali clienti)
PCI DSS:2020	Pagamenti elettronici
HDS:2018	Gestione dati sanitari

Data4 segue e applica le linee guida del Codice di Condotta Europeo per l'efficiamento energetico dei data center. Aderisce allo European Code of Conduct on Data Centres (Corporate Participant) , iniziativa del JR Joint Research Centre della Commissione Europea https://e3p.jrc.ec.europa.eu/node/575 , che raccoglie i data center europei che si impegnano ad adottare le best practice in materia di monitoring ed efficienza energetica e a rendicontarle al JRC.	
Data4 ha aderito al Climate Neutral Data Center Pact, un'iniziativa guidata dagli stakeholder dei data center europei che li impegna a contribuire attivamente alla neutralità delle emissioni di carbonio a livello globale.	

TEA MANTOVA MN

Maggioli S.p.A. è partner storico di TEA Spa, società

municipalizzata del Comune di Mantova, per la quale organizza e gestisce in modalità full-service i servizi informatici del Comune Mantova. Da questa partnership

tecnica nasce il data center ospitato nella struttura di TEA Spa tramite il quale Maggioli Spa realizza il proprio data center secondario ospitante i servizi di resilienza quali disaster recovery e backup remoti ad ulteriore sicurezza dei dati gestiti nel sito primario Data4.

TEA Spa (<https://teaspa.it>) è una multi-utility con servizi di gestione ambientale e produzione energia, avente quindi nello scopo sociale stesso spiccati criteri di responsabilità sociale d'impresa, come documentati dal relativo bilancio di sostenibilità. Tea Spa inoltre consolida il proprio impegno verso un modello di crescita sostenibile e adotta dal 1° gennaio 2022 lo status di "Società Benefit".

Tali caratteristiche sono quindi ereditate e mutate dai relativi servizi tecnologici, quale il data center presente nella sede di via Talierno (MN) utilizzato da Maggioli SpA come data center secondario per i propri servizi alla PA, oltre che dalla municipalizzata di Mantova.

CERTIFICAZIONI MAGGIOLI SPA (RILEVANTI PER DATA CENTER)

Vengono di seguito richiamate le certificazioni ottenute da Maggioli S.p.A. e di rilievo ai fini di quanto riportato nel presente paragrafo (si veda al riguardo anche quanto riportato nel successivo Cap 4 Governance e condotta del business / Paragrafo Sistemi di gestione e certificazioni).

ISO 9001:2015: definisce i requisiti di un sistema di gestione per la qualità. Dimostra la capacità dell'azienda di fornire prodotti o servizi che soddisfino i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili, mira ad accrescere la soddisfazione del cliente.

ISO/IEC 27001:2013: ha lo scopo di preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni mediante l'applicazione di un processo di gestione del rischio con l'obiettivo di proteggere i dati e le informazioni da minacce di ogni tipo. Lo standard adottato impone requisiti che stabiliscono come implementare, monitorare, mantenere e migliorare continuamente un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni. La certificazione è stata estesa anche ai controlli previsti dalle linee guida ISO/IEC 27017:2015, ovvero controlli relativi ai servizi cloud e ISO/IEC 27018:2014, ovvero protezione dei dati personali in cloud pubblici.

ISO/IEC 20000-1:2018: definisce i requisiti che deve rispettare un'organizzazione al fine di stabilire, attua-

re, mantenere e migliorare continuamente un sistema di gestione del servizio (SMS – Service Management System). I requisiti includono la pianificazione, la progettazione, la transizione, l'erogazione e il miglioramento dei servizi per soddisfare i requisiti del servizio e fornire valore al cliente.

PERFORMANCE AMBIENTALE DATA CENTER

La collaborazione tra il Gruppo Maggioli e DATA 4 trova anche realizzazione nella messa a disposizione, da parte di DATA 4, dei dati di performance quantitativa sull'impronta ambientale dello spazio di hosting e delle apparecchiature, una Dashboard che fornisce indicatori di performance ambientali, con particolare riferimento ai consumi di energia / emissioni GHG (Greenhouse gas – gas a effetto serra), oltre a temperatura, umidità e consumo di acqua.

I dati relativi ai consumi energetici ed emissioni GHG sono riportati nel Capitolo 6 Impatti ambientali, paragrafo Energia ed emissioni.

EMISSIONI

Emissioni dirette e indirette: GHG Scope 1 - Scope 2

Il dato delle emissioni è riportato in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (t CO₂e) e si riferisce alle emissioni direttamente causate dall'azienda per l'uso di beni di sua proprietà (Scope 1), unitamente a quelle indirette associate ai consumi dell'energia elettrica acquistata dalla rete (Scope 2).

Come evidenziato a commento dei consumi di energia, l'energia elettrica utilizzata proviene in misura maggioritaria da fonti rinnovabili, grazie allo specifico contratto di fornitura con Garanzia di Origine (GO), certificazione che attesta l'origine rinnovabile carbon zero delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica.

Le emissioni indirette da consumo di energia elettrica (GHG – Scope 2) vengono calcolate secondo due distinti approcci:

- Il metodo **market-based** richiede di determinare le emissioni GHG – Scope 2 derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Per gli

acquisti di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili si attribuisce un fattore emissivo di tCO₂e nullo. Nel caso in cui non siano state definiti, per tutte le società del Gruppo, specifici accordi contrattuali, l'approccio in esame richiede l'utilizzo dei fattori di emissione "residual mix"

- Il metodo **location-based** prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui viene acquistata l'energia elettrica.

Emissioni CO ₂ - Scope 1 (tCO ₂ e)	2022	2023	2024
Carburante Autoveicoli			
Diesel	1.396	1.427	1.088
Benzina	88	146	368
GPL	1	1	1
Totale	1.485	1.574	1.456
Metano			
Metano per Riscaldamento	497	434	459
Altre fonti			
Emissioni	64	68	55
Totale - Emissioni Scope 1	1.982	2.008	1.916

Fonti

- Metano Ministero Ambiente Italia – Parametri Nazionali EU ETS – Italia: News (minambiente.it)
- Carburanti ed altri fonti di emissione – DEFRA UK - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022 - GOV.UK (www.gov.uk)

Emissioni / CO ₂ - Scope 2 Location based (tCO ₂ e)	2022	2023	2024
Energia elettrica acquistata	884	829	817
Emissioni / CO ₂ - Scope 2 Market based (tCO ₂ e)	2022	2023	2024
Energia elettrica acquistata	707	323	364

Fonti

Location based-method:

- Italia, Spagna, Grecia - ISPRa - Ministero Ambiente - ISPRa Efficiency & decarbonization indicators ITA Europe 366-2022 Tab A 2 20 – Emission factors in the electricity sector for electricity production.

Market based-method:

- Italia, Spagna, Grecia - European Residual Mix | AIB (aib-net.org) [2022] Table 2: Residual Mixes g/CO₂/kWh.

Emissioni GHG / CO ₂ - Scope 1 + Scope 2 (t CO ₂ e) Market based	2022	2023	2024
Totale Emissioni GHG CO ₂ - Scope 1 + Scope 2	2.866	2.838	2.733
Riduzione emissioni 2022 %			-12,9%

Grazie alla fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili, le emissioni 2024 secondo il metodo market based sono diminuite del 12.9% rispetto all'anno 2023.

INTENSITÀ EMISSIONI

Ore lavorate

Intensità emissioni – Market based	Unità	2022	2023	2024
Emissioni Scope 1 + Scope 2 Market based	t CO2e	2.688	2.331	2.280
Ore lavorate		3.930	4.433	5.136
Indice intensità*		0,68	0,53	0,44

*L'indice indica le emissioni (t CO2e) per ogni mille ore lavorate

Numero dipendenti

Intensità emissioni – Market based	Unità	2022	2023	2024
Emissioni Scope 1 + Scope 2 Market based	t CO2e	2.688	2.331	2.280
Numero dipendenti		2.534	2.912	3.200
Indice intensità		1,06	0,80	0,71

Nel 2024, l'indice di intensità delle emissioni, analogamente all'indice di intensità energetico, registra un trend di miglioramento, che si traduce in un minor impatto delle emissioni, risultato determinato principalmente dall'acquisto di energia da contratti con Garanzia d'Origine ed alla diminuzione dei consumi di gas metano per il riscaldamento.

DATA CENTER ESTERNI – CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI (GHG SCOPE 3)

Si riportano di seguito i dati di sintesi relativi ai consumi e alle emissioni dei Data Center esterni, utilizzati per il Servizio Clienti di Maggioli S.p.A. e Dinova S.r.l. Tutti i Data Center Primari esterni utilizzati vengono alimentati da Energia Elettrica fornita tramite Contratti con Garanzie d'Origine per cui le loro emissioni, calcolate usando il metodo Market Based, risultano pari a zero.

Società	Sito	Tipologia	Contratto e Consumi Energia	KWh Istantanei (consumi orari)	Consumi energetici Anno 2022 (KWh)	Emissioni Location Based (t CO2e) [2022]	KPI Efficienza KWh x Server	PUE
Maggioli S.p.A.	DATA4 DC03 Cornaredo MI	Data Center Primario	Inclusi nel contratto di colocation con DATA4 Spa	23	201.480	33	0,028	1,483
Maggioli S.p.A.	TEA Mantova MN	Data Center Secondario	Inclusi nel contratto di colocation con TEA, MultiUtility di Mantova	5,9	201.189,76	61,85	0,042	2,54
Dinova S.r.l.	DATA4 DC04 Cornaredo MI	Data Center Primario	Inclusi nel contratto di colocation con DATA 4	26	227,760	36	0,009	1,439

Dinova S.r.l.	Retelit Bologna BO	Data Center Secondario	Inclusi nel contratto di colocation con Retelit Spa	6,2	54.312	8,5	0,041	1,43
---------------	--------------------	------------------------	---	-----	--------	-----	-------	------

Fonti

Location based-method: [ISPRA – Ministero Ambiente](#) – ISPRA Efficiency & decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries Edition 2023. Rep. 386I2023 – Tab 2.7 Emission factors for total electricity production.

Il PUE è l'indicatore che rappresenta l'Efficienza nell'utilizzo energetico ed è dato dal rapporto tra la potenza totale assorbita dal data center (PT) e quella usata dai soli apparati IT (PIT).

Acqua



Fonti di prelievo – Le fonti di prelievo sono rappresentate esclusivamente dalla rete idrica pubblica (acquedotto). Gli scarichi idrici sono gestiti in conformità alla normativa di riferimento. Inoltre, l'acqua viene utilizzata dal Gruppo esclusivamente per uso sanitario.

Stress idrico – Lo stress idrico fa riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che da parte degli ecosistemi nel loro complesso. Lo stress idrico può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua.

Come strumento per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'Aqueduct Water Risk Atlas wri.org/aqueduct del World Resources Institute.

Il territorio di riferimento di Maggioli S.p.A. e Maggioli Tributi è classificato come area a stress idrico elevato (High 3-4). Per tale ragione gli utilizzi di acque per i processi industriali devono tener conto di tale situazione. La capogruppo è la società caratterizzata dai maggiori prelievi di acqua, principalmente a causa delle più grandi dimensioni rispetto alle sue controllate.

Prelievi idrici (in Megalitri)*	2022	2023	2024
Risorse idriche di terze parti / acquedotto			
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	14,68	13,48	27,57
Altre tipologie di acqua ($> 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	-	-	-
Totale	13,8	14,7	13,6

I prelievi di hanno avuto una contrazione nell'anno 2023 rispetto all'anno precedente. Nel 2024, sebbene l'impegno del Gruppo nella riduzione del consumo idrico sia costante, i prelievi idrici sono aumentati drasticamente a causa di un guasto alla rete idrica, difficilmente individuabile, che è stato risolto ma di cui non è stato possibile valutarne l'entità.

Economia circolare: materiali e gestione dei rifiuti



I MATERIALI

Il perimetro di rendicontazione delle tabelle seguenti riguarda esclusivamente Maggioli S.p.A., in quanto unica società con la presenza di un sito produttivo, ed è essenzialmente relativo alle **attività di stampa**.

Materiali		2022			2023			2024		
	Unità	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale
Materie prime										
Carta in risme	t	-	726,8	726,8	-	643,3	643,3	-	528,2	528,2
Carta in bobina	t	-	232,0	232,0	-	225,1	225,1	-	245,1	245,1
Carta chimica in risme	t	-	15,1	15,1	-	22,9	22,9	-	11,9	11,9
Carta chimica in bobina	t	-	90,0	90,0	-	-	-	-	-	-
Altri materiali	t									
Prodotti chimici	t	9,6	-	9,6	6,3	-	6,3	7,5	-	7,5
Inchiostri	t	4,9	-	4,9	3,2	-	3,2	2,1	-	2,1
Lastre e materiale per fotocomposizione	Pezzi	23.975	-	23.975	12.710	-	12.710	10.980	-	10.980

La diminuzione dell'acquisto e dell'utilizzo di risme di carta nel 2024 è correlata al calo della produzione di volumi e dei servizi di stampa multe, a fronte di una maggiore digitalizzazione degli stessi.

Per quanto riguarda la carta chimica in risme, si registra un calo rispetto al 2023, dovuto al fatto che alcune produzioni specifiche con alti quantitativi sono state esternalizzate. L'aumento dell'acquisto di carta in bobina è dovuto all'utilizzo del macchinario specifico, acquistato nella seconda metà del 2023 e attivo, invece, per tutto il 2024.

In linea con l'anno precedente, circa il 40% del totale di carta in risme acquistata nel corso del 2024 (222.370 su un totale di 499.180) è dotata di certificazione FSC.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione responsabile dei rifiuti, disciplinata dal complesso di norme comunitarie e nazionali, rappresenta per il Gruppo Maggioli un valore distintivo, poiché consente di contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale e di portare benefici in termini di risparmio di risorse naturali e finanziarie.

Nello svolgimento delle attività aziendali, il Gruppo Maggioli genera prevalentemente due categorie di rifiuti: rifiuti assimilabili agli urbani e rifiuti speciali, a loro volta distinti in pericolosi e non pericolosi.

Per la gestione dei RAEE non pericolosi, il trattamento è affidato alla società Sogliano Ambiente S.p.A., la quale si occupa del corretto smaltimento dei rifiuti RAEE prodotti dal Gruppo. L'accordo con la società ha come obiettivo quello di smaltire e recuperare i rifiuti

attraverso il progetto di realizzazione di un impianto di recupero di materie prime da apparecchiature e componenti elettronici sito in loc. Ponte Uso in Comune di Sogliano al Rubicone. L'avvio parziale del progetto è avvenuto nel novembre 2020 ed è attualmente in fase di ultimazione.

A livello aziendale, per i rifiuti assimilati agli urbani, è stata implementato un sistema di raccolta differenziata centralizzato all'interno delle diverse sedi operative, attraverso un'apposita area dedicata con contenitori specifici. Una parte di questi rifiuti, quali plastica e carta, viene direttamente avviata a recupero attraverso operatori autorizzati alla gestione di rifiuti.

I rifiuti prodotti dal Gruppo Maggioli possono provenire dalle seguenti attività:

- Attività amministrative e di ufficio;
- Attività di produzione (svolte dalla sola capogruppo attraverso processi di stampa).

Gli ambiti di potenziale impatto sull'ambiente variano in relazione all'attività svolta e si riferiscono all'area produttiva, principalmente dedicata alla stampa e all'area ICT in relazione agli effetti ambientali derivanti dai consumi energetici necessari per l'attività informatica.

I RIFIUTI PRODOTTI

Il perimetro di rendicontazione delle tabelle seguenti riguarda esclusivamente **Maggioli S.p.A.**, unica azienda del Gruppo a svolgere un'attività produttiva, ed è legato alle relative **attività produttive di stampa**. Le società controllate generano solo rifiuti urbani o assimilati derivanti dalle attività d'ufficio.

I rifiuti pericolosi derivano principalmente dai processi di stampa di Maggioli S.p.A. (soluzioni di sviluppo per lastre offset a base acquosa) e ad imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze; nel biennio 2022-2023, il quantitativo di rifiuti pericolosi si è ridotto del 68% (2/3), grazie alla sostituzione di macchinari obsoleti ed alla sostituzione di prodotti pericolosi con equivalenti non pericolosi: anche nel 2024 continua l'impegno del Gruppo nell'eliminazione di tali rifiuti.

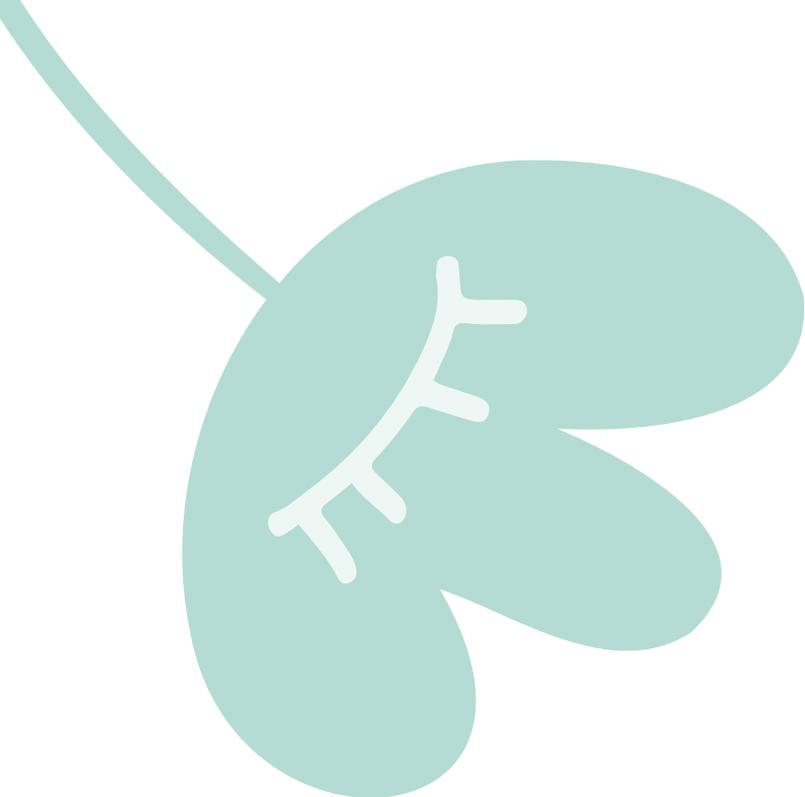
I rifiuti non pericolosi, destinati principalmente al recupero, sono relativi per la parte più rilevante a carta, cartone e imballaggi.

Rifiuti per categoria (t)	2022			2023			2024		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Rifiuti pericolosi									
Emulsione e soluzioni per macchine non contenenti alogeni	-	0,11	0,11	-	-	-	-	0,02	0,02
Soluzioni di sviluppo per lastre offset	-	5,10	5,10	-	2,80	2,80	-	1,42	1,42
Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose	-	0,87	0,87	-	0,74	0,74	-	0,84	0,84
Scarti di inchiostro contenenti sostanze pericolose (fangoso)	-	0,29	0,29	-	0,28	0,28	-	-	-

Rifiuti per categoria (t)	2022			2023			2024		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Soluzione acquosa contenente inchiostro (acquoso)	-	7,36	7,36	-	1,80	1,80	-	3,58	3,58
Altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio	-	0,23	0,23	-	0,08	0,08	-	0,09	0,09
Imballaggi metallici contenenti sostanze pericolose	-	0,01	0,01	-	0,01	0,01	-	0,03	0,03
Cere e grassi esauriti	-	-	-	-	0,02	0,02	-	-	-
Apparecchiature fuori uso	-	-	-	-	0,71	0,71	-	0,57	0,57
Totale	-	13,97	13,97	-	7,15	7,15	-	6,91	7,30
Rifiuti non pericolosi									
Toner per stampa esaurito diverso da 08.03.17		4,18	4,18	-	3,83	3,83	-	1,58	1,58
Imballaggi in plastica	11,22	-	11,22	4,66	-	4,66	4,8	-	4,28
Alluminio	8,82	-	8,82	9,66	-	9,66	8,15	-	8,15
Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	-	-	-	0,49	-	0,49	0,44	-	0,44
Carta e cartone	223,23	-	223,23	154,57	-	154,57	173,61	-	173,61
Apparecchiature fuori uso diversi da 16.02.13	10,01	-	10,01	2,61	-	2,61	3,86	-	3,86
Imballaggi in legno	10,09	-	10,09	10,67	-	10,67	7,27	-	7,27
Imballaggi di carta e cartone	25,08	-	25,08	57,31	-	57,31	120,62	-	120,62

Rifiuti per categoria (t)	2022			2023			2024		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Soluzione acquosa di scarto diverse da 16.10.01	-	2,23	2,23	-	4,62	4,62	-	0,32	0,32
Assorbenti, materiali filtranti, stracci contaminati da sostanze pericolose*	-	0,60	0,60	-	0,51	0,51	-	-	-
Scarti di inchiostro, diversi da quelli di cui alla voce 08.03.12	-	-	-	1,93	-	1,93	-	-	-
Batterie alcaline	-	-	-	-	0,01	0,01	-	-	-
Altre batterie ed accumulatori	-	-	-	-	0,02	0,02	-	-	-
Ferro e acciaio	29,13	-	29,13	2,01	-	2,01	0,46	-	0,46
Metalli misti	29,55	-	29,55	0,86	-	0,86	0,59	-	0,59
Rifiuti ingombranti 20.03.07	-	-	-	-	-	-	0,36	-	0,36
Legno diverso da 20.01.37	8,47	-	8,47	12,71	-	12,71	23,41	-	23,41
Totale	355,60	7,01	362,61	255,55	10,92	266,47	343,90	1,90	345,80
Somma rifiuti pericolosi + rifiuti non pericolosi									
Totale	355,60	20,98	376,58	255,55	18,07	273,62	343,90	8,81	353,10

Il rifiuto individuato con codice CER 15.02.02 (assorbenti, materiali filtranti inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti, stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose) nel 2023 ha subito una variazione in seguito alle analisi di caratterizzazione, diventando 15.02.03 (Assorbenti, materiali filtranti, stracci, contaminati da sostanze pericolose).



5





**“S”: IL VALORE
DELLE PERSONE**

Ambiente di lavoro e Welfare aziendale: prendersi cura delle persone

GRI STANDARDS 2-30 | 3-3 | 404-3 | 406-1

maggiori si impegna costantemente ad aggiornare i servizi di welfare e a migliorare l'ambiente di lavoro al fine di renderlo sempre più inclusivo, confortevole e stimolante. Il welfare è progettato per essere il

più possibile completo e adatto ad ogni generazione, genere e cultura: dal work-life balance, all'equilibrio psico-fisico, sino alla progettazione di spazi smart e alla promozione della mobilità sostenibile.

	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale numero dipendenti per genere / tipologia di contratto									
a tempo indeterminato	961	1.372	2.333	1.088	1.611	2.699	1.206	1.771	2.977
a tempo determinato	125	76	201	140	73	213	146	77	223
Totale	1.086	1.448	2.534	1.228	1.684	2.912	1.352	1.848	3.200
Totale numero dipendenti a tempo indeterminato per genere/area geografica									
Italia	858	1.264	2.122	972	1.490	2.462	1.079	1.639	2.718
Spagna	97	101	198	111	115	226	122	127	249
Grecia	6	7	13	5	6	11	5	5	10
Totale	961	1.372	2.333	1.088	1.611	2.699	1.206	1.771	2.977
Totale numero dipendenti a tempo determinato per genere/area geografica									
Italia	123	71	194	137	69	206	143	71	214
Spagna	-	4	4	1	3	4	2	4	6
Grecia	2	1	3	2	1	3	1	2	3
Totale	125	76	201	140	73	213	146	77	223
Totale numero dipendenti per tipo di impiego / per genere									
Full-time	657	1.352	2.009	774	1.573	2.347	889	1.737	2.626
Part-time	429	96	525	454	111	565	463	111	574
Totale	1.086	1.448	2.534	1.228	1.684	2.912	1.352	1.848	3.200

	2022			2023			2024		
Totale numero dipendenti full time per genere / area geografica									
Italia	563	1.245	1.808	666	1.441	2.107	765	1.585	2.350
Spagna	88	101	189	103	126	229	120	146	266
Grecia	6	6	12	5	6	11	4	6	10
Totale	657	1.352	2.009	774	1.573	2.347	889	1.737	2.626
Totale numero dipendenti part time per genere / area geografica									
Italia	418	90	508	442	106	548	457	109	566
Spagna	9	4	13	10	4	14	4	1	5
Grecia	2	2	4	2	1	3	2	1	3
Totale	429	96	525	454	111	565	463	111	574

LE POLITICHE RETRIBUTIVE E DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Nei paesi in cui esistono i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL), il Gruppo Maggioli applica ai propri dipendenti retribuzioni determinate dall'applicazione di tali Contratti, che garantiscono i livelli minimi retributivi e aumenti periodici base.

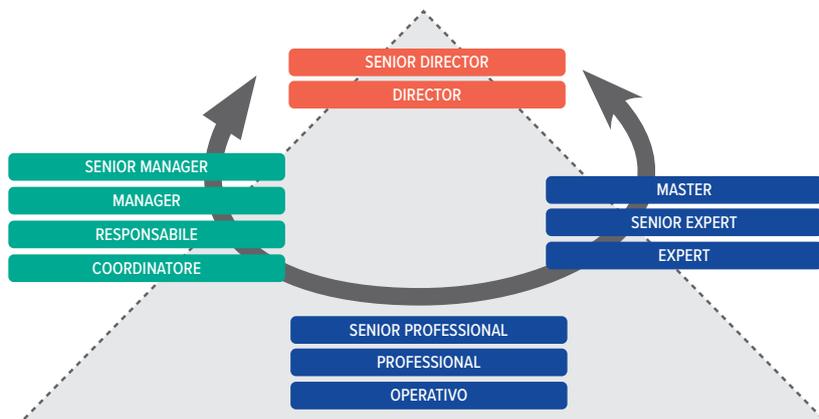
In particolare, per quanto riguarda le **società e sedi del Gruppo Maggioli localizzate in Italia**, i CCNL finora applicati dal Gruppo per i diversi settori sono i seguenti: Grafici Industria, Metalmeccanica, Terziario Commercio, Studi professionali, Dirigenti Industria.

La società controllata ATM Gruppo Maggioli avente sede in Spagna applica per tutti i dipendenti il Contratto Collettivo Statale delle Aziende di Consulenza e Studi di Mercato e dell'Opinione Pubblica (*Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y Estu-*

dios de Mercado y de la Opinión Pública).

Per quanto riguarda i dipendenti della Branch Grecia, avente sede in Atene, si specifica che la normativa nazionale prevede una legge sulla libera contrattazione collettiva e quindi la stipula di contratti collettivi di lavoro non risulta obbligatoria; i dipendenti non sono dunque soggetti a un contratto collettivo di lavoro, ma il Gruppo Maggioli determina le loro condizioni di lavoro e i termini di impiego per quanto riguarda l'orario di lavoro, il salario minimo, l'assicurazione sociale, ecc. in base alla legislazione nazionale sul lavoro. Inoltre, tutti i dipendenti situati in Grecia hanno uno stipendio superiore al salario minimo stabilito da normativa nazionale.

I profili di ruolo del Gruppo Maggioli sono rappresentati in *Cluster di Ruolo*, che racchiudono omogenee competenze, autonomie e responsabilità di gestione risorse e complessità di ruolo svolto.



La Clusterizzazione attuale divide i Ruoli in: Senior Director - Director - Senior Manager - Manager - Responsabile - Coordinatore - Master - Senior Expert - Expert - Senior Professional - Professional - Operativo. Annualmente viene effettuata una verifica di coerenza fra il ruolo ricoperto e la clusterizzazione assegnata e, a parità di cluster e/o ruolo, viene effettuata una verifica di equità interna ed esterna (di mercato).

In coerenza con il budget previsto, vengono quindi rivedute le posizioni retributive fisse dei lavoratori con le seguenti motivazioni: a) allineamento ruolo – CCNL; b) crescita professionale / di ruolo; c) performance molto positive associate ad analisi equità interna ed esterna; d) crescita di competenze distintive.

Per i ruoli inseriti nei cluster di tipo manageriale sono inoltre previsti ai lavoratori, tenuto conto di parametri legati ad indicatori economici (Ebitda), riconoscimenti economici variabili legati alla performance ed al raggiungimento degli obiettivi assegnati. I criteri assegnati sono tipicamente economici (Ebitda, Fatturato) e, in misura minore, di tipo gestionale, organizzativo, di miglioramento, di qualità.

La politica retributiva in Maggioli prevede che per i ruoli di Middle Management venga offerto un incarico nei Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo, con l'obiettivo di potersi misurare con realtà diverse, sviluppare le competenze manageriali e incrementare la propria posizione retributiva nella logica del Total Reward (RAL + compensi + MBO).

ANALISI DI CLIMA

Periodicamente, sulla base delle segnalazioni delle Direzioni di B.U. o di altre informazioni in possesso di HR, il Gruppo Maggioli attiva analisi di clima mirate, che rappresentano un prezioso momento di ascolto strutturato dei collaboratori.

L'obiettivo è quello di approfondire l'esperienza in azienda di gruppi specifici di collaboratori (team, sedi, aree, etc), potendo individuare eventuali criticità e attivare azioni per risolverle.

Il processo prevede:

- la somministrazione di un questionario alle persone coinvolte, che indaga a vari livelli (Azienda, Team, Ruolo, Responsabile) le loro percezioni in merito alle dimensioni: Commitment e Soddisfazione - Sviluppo - Reward - Comunicazione - Apertura e Innovazione - Pianificazione e Deci-

sion Making - Chiarezza del Ruolo - Leadership - Carico di lavoro.

- l'incontro in un focus group: un'intervista di gruppo realizzata con un numero ristretto ma rappresentativo di partecipanti, per approfondire temi specifici con l'obiettivo di supportare e arricchire la lettura dei risultati della survey.
- incontro di "think tank" ovvero una sessione collaborativa ove i partecipanti, si confrontano su cosa potrebbe essere messo in campo per il futuro partendo dai risultati emersi nelle fasi precedenti, esplorando le aree di sviluppo e di miglioramento e le ipotesi di intervento: questo spazio di dialogo permette la co-creazione di idee concrete.

L'output dell'analisi di clima consiste in una serie di azioni di supporto e miglioramento condivise con la Direzione di B.U. Queste azioni sono progettate per affrontare le eventuali criticità individuate durante l'ascolto strutturato dei collaboratori, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza aziendale e promuovere un ambiente di lavoro più soddisfacente e produttivo per tutti.

EQUILIBRIO TRA VITA PROFESSIONALE E VITA PRIVATA

Nel contesto della nostra strategia di sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa, il Gruppo Maggioli riconosce il benessere delle persone come un fattore strategico per lo sviluppo dell'organizzazione. Favorire l'equilibrio tra sfera lavorativa e vita privata rappresenta per il Gruppo un impegno concreto, finalizzato a creare un ambiente di lavoro inclusivo, attento e orientato alla valorizzazione del capitale umano.

Nel corso del 2024, sono state potenziate una serie di iniziative volte a garantire una maggiore flessibilità operativa e una migliore qualità della vita per tutti i collaboratori:

- **Lavoro ibrido e smart working:** è stata estesa la possibilità di svolgere parte delle attività lavorative da remoto, in un'ottica di maggiore autonomia e responsabilizzazione, contribuendo alla riduzione degli spostamenti e al miglioramento dell'equilibrio personale.
- **Flessibilità oraria:** sono stati introdotti modelli di orario flessibile, che consentono una gestione più personalizzata della giornata lavorativa, con benefici significativi in termini di benessere individuale e produttività.

- **Maggiolino:** servizio interno di supporto alla genitorialità, volto a facilitare la conciliazione tra esigenze familiari e impegni professionali, con la predisposizione di un piccolo gruppo educativo presso la sede di Santarcangelo.
- **Programmi di attività fisica e benessere:** sono stati avviati programmi di allenamento, ove possibile, all'interno dell'azienda, con l'obiettivo di promuovere uno stile di vita sano e favorire il benessere psicofisico dei dipendenti. Qualora gli spazi della sede non siano adatti a tale iniziativa, è prevista l'attivazione del progetto tramite convenzioni con palestre esterne.

Attraverso tali iniziative, il Gruppo Maggioli intende consolidare una cultura aziendale orientata alla cura

della persona, al benessere organizzativo e alla sostenibilità delle relazioni professionali, contribuendo alla creazione di un ambiente di lavoro più equilibrato, attrattivo e responsabile.

CONGEDI DI MATERNITÀ / PATERNITÀ

Come da normativa vigente, e in accordo alla nostra policy di genitorialità, tutti i dipendenti del Gruppo Maggioli hanno diritto al congedo di maternità e di paternità.

Il tasso di retention femminile si attesta al 74% (% di donne rientrate a lavoro dopo aver usufruito del congedo di maternità, ancora in forza nei 12 mesi successivi al rientro) indicando un buon funzionamento dei servizi di conciliazione vita privata e lavorativa.

Congedo maternità/paternità*	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero dipendenti che hanno diritto al congedo di maternità/paternità, per genere	1.080	1.444	2.524	1.199	1.643	2.842	1.352	1.848	3.200
Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere	30	34	64	41	48	89	37	40	77
Giorni	3.190	361	3.551	4.371	643	5.014	4.775	475	5.250
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere	20	34	54	31	48	79	24	40	64
Numero dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere	34	5	39	18	29	47	23	42	65
Tasso di rientro al lavoro in azienda	67%	100%	84%	76%	100%	89%	65%	100%	83%
Tasso di retention	80%	40%	74%	90%	85%	87%	74%	88%	82%

Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro

GRI STANDARDS 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 | 403-10

Il Gruppo Maggioli considera la salute, la sicurezza sul lavoro e la tutela ambientale elementi fondamentali della propria attività. Si impegna a garantire condizioni di lavoro sicure e salubri, diffondendo una cultura della sicurezza e promuovendo la responsabilità individuale.

Principi e Impegni:

- Rispetto della normativa vigente (D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche).
- Prevenzione e controllo degli infortuni con strategie operative mirate.
- Formazione, informazione e coinvolgimento attivo dei lavoratori.
- Audit interni e miglioramento continuo dei sistemi di sicurezza.
- Gestione dei rischi con l'adozione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).
- Collaborazione con enti pubblici e privati per la tutela dei lavoratori e delle comunità limitrofe.

SERVIZI DI MEDICINA SUL LAVORO

Tutte le sedi del Gruppo Maggioli presenti in Italia dispongono di un medico competente nominato; i medici competenti nominati per le filiali, fanno riferimento al coordinatore dei medici competenti nominato per la sede centrale. Nel rispetto della normativa vigente, è inoltre presente un piano di sorveglianza sanitaria e visite periodiche a cui vengono sottoposti tutti i dipendenti per determinare l'idoneità alla mansione.

IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI, VALUTAZIONE DEI RISCHI E INDAGINI SUGLI INCIDENTI

Tutti i dipendenti sono formati con formazione gene-

rale e specifica a seconda della mansione e dotati – ove previsto – dei relativi dispositivi di protezione individuale (DPI) così come previsto dal Documento di valutazione dei rischi (DVR).

La valutazione dei singoli rischi viene sottoposta ad aggiornamento/valutazione, laddove non vi sia una periodicità come prescritto dalla normativa vigente, nelle seguenti condizioni: in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori, o in relazione al grado di evoluzione della tecnica, della prevenzione o della protezione o a seguito di infortuni significativi o quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità.

FORMAZIONE DEI LAVORATORI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO

Nel corso del 2024, il Gruppo Maggioli ha registrato un totale di 5.833 ore totali di formazione obbligatoria dei lavoratori in ambito di salute e sicurezza sul lavoro.

I corsi di formazione in materia di salute e sicurezza del lavoro vengono programmati con cadenza mensile e coinvolgono tutti i dipendenti del gruppo indifferentemente dalla sede operativa, sia per quanto riguarda l'aggiornamento, che la prima formazione, coerentemente con le scadenze formative definite dal piano formativo e modulate secondo le indicazioni del Medico Competente ed il DVR.

Viene erogata la formazione informativa sui rischi aziendali e sulla gestione delle emergenze anche a tutti quei soggetti esterni che operino all'interno delle sedi per brevi periodi.

Ore formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro*	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	212	1.126	1.339	58	819	877	247	994	1.240
Impiegati	14.701	28.038	42.739	14.591	27.567	42.158	16.542	29.531	46.073
Operai	173	1.641	1.815	53	877	930	156	650	805
Totale	15.087	30.806	45.892	14.702	29.263	43.964	16.944	31.174	48.118

* Il perimetro di rendicontazione della tabella sopra riportata include esclusivamente le seguenti società: Maggioli SpA, MT SpA, BSD Software Srl, Sikuel Srl e Elogic Srl.

PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI E COMUNICAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Per ciascuna sede/sito del Gruppo Maggioli, sono stati eletti dei rappresentanti dei lavoratori in materia di salute e sicurezza (RLS), per i quali è prevista, come da normativa vigente, una formazione specifica. Gli RLS vengono consultati puntualmente in occasione degli aggiornamenti del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e coinvolti nelle riunioni annuali per la sicurezza, ognuno per le sedi di propria competenza.

GLI INFORTUNI

Il Gruppo Maggioli attua una costante sensibilizzazione del proprio personale in merito alle corrette procedure da attuare nello svolgimento delle proprie mansioni. Inoltre, l'azienda svolge un monitoraggio e un'analisi di tutti gli infortuni. Viene redatto da parte dell'ufficio HSE un modulo specifico per l'analisi delle cause e la predisposizione di eventuali misure correttive delle procedure e della valutazione del rischio.

Nel corso del 2024, si sono registrati in totale 3 infortuni non gravi. Inoltre, nel periodo di rendicontazione, non si sono verificati casi di malattie professionali.

Infortuni sul lavoro		2022	2023	2024
Infortuni sul lavoro	Nr			
Infortuni mortali		-	-	-
Infortuni gravi		-	-	-
Altri infortuni		13	3	3
Totale infortuni registrati		13	3	3
Totale ore lavorate in azienda	h	3.930.063	4.432.673	5.135.551
Giorni assenza per infortuni	Nr	651	80	265
Indici infortuni				
Indice Frequenza Infortuni (Nr infortuni/ore lavorate x 1.000.000)				
Mortali		-	-	-
Infortuni gravi		-	-	-
Altri infortuni		3,31	0,68	0,58
Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)		0,17	0,02	0,05

Si evidenzia che l'attuale procedura di gestione dei dati relativi agli infortuni sul lavoro non prevede la raccolta sistematica dei dati relativi agli "altri lavoratori", ovvero relativi a lavoratori che non sono dipendenti ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'impresa. Si rileva peraltro che, nel corso del 2024, così come nei precedenti esercizi rendicontati, non sono state effettuate segnalazioni da tali fornitori al riguardo di incidenti intervenuti nel corso delle attività svolte per il Gruppo Maggioli. Nell'ambito del

miglioramento e definizione a livello di gruppo di una procedura di gestione della filiera di fornitura è prevedibile anche un intervento negli ambiti oggetto di specifica rendicontazione in materia infortunistica.

Sono costantemente monitorati infortuni, incidenti, accadimenti significativi classificabili come "near miss". Per ciascun evento è prevista un'indagine a cura del HSE Manager e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP).

Le persone del Gruppo Maggioli

GRI STANDARDS 2-7 | 2-8 | 3-3 | 401-1 | 401-3 | 405-1

Al 31 dicembre 2024, i dipendenti totali del Gruppo Maggioli sono 3.200, registrando un aumento del circa 26% rispetto al 2022.

	2021	2022	2023
Numero dipendenti alla fine del periodo	2.361	2.556	2.908

PRE, DURANTE E POST ASSUNZIONE

Gruppo Maggioli pone le persone al centro della propria crescita, investendo nella ricerca di talenti, nell'attrazione e nell'engagement.

L'azienda garantisce un processo di selezione efficace, trasparente ed equo, le cui fasi sono riportate in parte integrale sul sito web e riassunte di seguito:

- **Definizione del profilo:** individuazione delle competenze e attitudini richieste.
- **Raccolta candidature:** ricerca attiva tramite database interni ed esterni, università, portali online e programmi di referral come "Porta un amico in Maggioli".
- **Colloquio HR:** valutazione iniziale di motivazione e allineamento al ruolo.
- **Assessment:** test comportamentali, linguistici e tecnici in base alla posizione.
- **Colloquio tecnico:** incontro con il responsabile del team e, se necessario, con la direzione.
- **Proposta:** selezione del candidato più idoneo e comunicazione dell'esito, negativo o positivo, a tutti i candidati.
- **Welcome on board:** accoglienza, assegnazione di un Buddy e follow-up per garantire un'integrazione efficace.

- **Onboarding interattivo:** Incontro online con i nuovi assunti di tutte le sedi al fine di presentare loro l'azienda e interconnettersi nonostante la distanza.
- **Follow-up Interviews:** incontri individuali e periodici con lo scopo di continuare a supportare il neo assunto durante il percorso all'interno dell'azienda;

Le **linee guida del team HR** per il futuro prevedono sia un costante rafforzamento dei processi già presidiati, che lo sviluppo di temi ritenuti strategici, in particolare:

Employer Branding e Politiche di recruitment: in ottica di trasparenza nei confronti dei candidati e garanzia di un processo di selezione equo, inclusivo, gender neutral e privo di discriminazioni, sono rese disponibili informazioni dettagliate circa ogni step dell'iter selettivo. Sono state inoltre introdotte survey di feedback per permettere ai candidati di valutare il processo di selezione cui hanno partecipato, indipendentemente dall'esito finale.

Nell'anno 2024 i risultati delle survey hanno riportato un punteggio pari a 4 su un massimo di 4.

Assunzioni, cessazioni e turnover	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Assunzioni									
Fino a 29 anni	79	145	224	91	151	242	131	151	282
Da 30 a 50 anni	139	122	261	119	135	254	137	120	257
Oltre i 50 anni	41	39	80	16	37	53	24	32	56
Totale	259	306	565	226	323	549	292	303	595

Cessazioni									
Fino a 29 anni	32	41	73	35	44	79	46	51	97
Da 30 a 50 anni	79	98	177	67	72	139	104	68	172
Oltre i 50 anni	15	15	30	18	29	47	30	36	66
Totale	126	154	281	120	147	267	180	155	335
Motivo cessazione									
Uscite volontarie	80	103	183	72	104	176	105	97	202
Pensionamento	3	7	10	5	5	10	6	24	30
Licenziamento	3	6	9	1	12	13	9	4	13
Altro	41	38	79	42	26	68	60	30	90
Totale	127	154	281	120	147	267	180	155	335
Turnover									
Turnover positivo assunzioni	26,8%	22,9%	24,6%	20,8%	22,3%	21,7%	23,8%	18,8%	20,4%
Turnover negativo cessazioni	13,1%	11,3%	12,1%	11,0%	10,0%	10,5%	14,7%	9,2%	11,5%
Turnover complessivo	13,7%	11,6%	12,5%	9,8%	12,3%	11,2%	9,1%	8,8%	8,9%

La tabella che segue mostra i dati relativi al turnover del Gruppo Maggioli nel corso del triennio di riferimento. Nel corso del 2024, il Gruppo ha registrato un turnover complessivo dell'8%, registrando un calo di tre punti percentuali rispetto al 2023, confermando il trend in calo dello scorso esercizio.

Più nel dettaglio, sia il turnover positivo che il turnover negativo sono diminuiti rispetto all'anno precedente.

Il 2024, inoltre, è stato un anno di importante cambio generazionale, con trenta pensionamenti rispetto ai dieci degli anni 2022 e 2023.

GRUPPO MAGGIOLI NEL MONDO

La popolazione aziendale del Gruppo Maggioli si distribuisce su tutto il territorio italiano, inoltre sono presenti sedi estere in Spagna e Grecia.

L'headquarter si trova a Santarcangelo di R. (RN), ove

si registra la maggior parte della popolazione.

A livello geografico, i dipendenti sono così suddivisi: 2.932 in Italia, 255 in Spagna e 13 in Grecia.

Si nota un aumento costante del numero dei dipendenti nel triennio considerato: nello specifico si evidenzia un aumento del 10% rispetto al 2023 e del 26% rispetto al 2022. Per quanto riguarda le sedi estere si registra un aumento in Spagna del 10% rispetto allo scorso anno, mentre in Grecia si registra una lieve diminuzione (da 14 a 13 persone)

Le donne nel Gruppo si attestano sempre attorno al 40% (42% al 31 dicembre 2024).

Il Gruppo Maggioli si impegna a garantire la creazione di rapporti di lavoro stabili e a lungo termini, come si può notare dall'alta percentuale di contratti a tempo indeterminato (93%).

	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale numero dipendenti per genere / area geografica									
Italia	922	1.292	2.214	990	1.347	2.337	1.101	1.563	2.664
Spagna	65	69	134	96	107	203	112	118	230
Grecia	5	8	13	8	8	16	7	7	14
Totale	992	1.369	2.361	1.094	1.462	2.556	1.220	1.668	2.908

DIVERSITÀ

La percentuale di dipendenti donne è pari al 42% risultando costante nel triennio e maggiore rispetto alla

percentuale media delle aziende del settore informatico (dati ISTAT codice ATECO 62.01). La maggior parte delle dipendenti donne svolge una mansione impiegatizia, in linea con la natura del business (settore informatico).

Diversità dipendenti	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti per categoria/per genere									
Dirigenti	2	19	21	2	18	20	4	23	27
Impiegati	1.065	1.355	2.420	1.166	1.523	2.689	1.287	1.697	2.984
Operai	19	74	93	39	119	158	61	128	189
Totale	1.086	1.448	2.534	1.207	1.660	2.867	1.352	1.848	3.200
%									
Dirigenti	0,1%	0,7%	0,8%	0,1%	0,6%	0,7%	0,1%	0,7%	0,8%
Impiegati	42%	53,5%	95,5%	40,7%	53,1%	93,8%	40,2%	53,0%	93,3%
Operai	0,7%	2,9%	3,7%	1,4%	4,2%	5,5%	1,9%	4,0%	5,9%
Totale	42,9%	57,1%	100%	42,1%	57,9%	100%	42,3%	57,8%	100%

All'interno del Gruppo Maggioli continua ad essere maggiormente rappresentata la fascia di età fra i 30 e i 50 anni (il 54% del totale) in linea con il triennio, ma al contempo si conferma nuovamente un aumento della popolazione più giovane (fino ai 29 anni), pas-

sando dal 19,2% del 2022 al 20,9% nel 2023 fino al 21,4% nel 2024. Questo ultimo dato può essere considerato un riscontro diretto delle molteplici collaborazioni attive con le istituzioni scolastiche del territorio e incontri/ interventi con le università.

Diversità dipendenti	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti per fascia di età/per genere									
Fino a 29 anni	168	318	486	204	401	605	260	425	685
Da 30 a 50 anni	671	768	1.439	727	866	1.593	758	971	1.728
Oltre I 50 anni	247	362	609	281	409	690	334	452	786
Totale	1.086	1.448	2.534	1.212	1.676	2.888	1.352	1.848	3.200
%									
Fino a 29 anni	6,6%	12,5%	19,2%	7,1%	13,9%	20,9%	8,1%	13,3%	21,4%
Da 30 a 50 anni	26,5%	30,3%	56,8%	25,2%	30%	55,2%	23,7%	30,3%	54%
Oltre I 50 anni	9,7%	14,3%	24%	9,7%	14,2%	23,9%	10,4%	14,1%	24,6%
Totale	42,9%	57,1%	100%	42,0%	58,0%	100%	42,3%	57,8%	100%

I dipendenti fino ai 29 anni sono distribuiti nelle categorie "Impiegati" (20,4%) e Operai (1,0%). I dipendenti tra i 30 e i 50 anni sono nella maggior parte impiegati (50,7%). La categoria preponderante è rappresentata dagli impiegati (il 93,3% della popolazione aziendale), dato che

rispecchia la composizione di un'azienda di servizi. Infatti, il numero di operai è progressivamente diminuito a seguito della progressiva riconversione dell'area dedicata alla produzione verso l'area informatica.

Diversità dipendenti	2022				2023				2024			
	Fino ai 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino ai 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino ai 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dipendenti per categoria/fascia di età												
Dirigenti	-	7	14	21	-	7	14	21	-	10	17	27
Impiegati	475	1,391	554	2.420	584	1,507	617	2,708	652	1,622	710	2.984
Operai	11	41	41	93	21	79	59	159	33	97	59	189
Totale	486	1.439	609	2.534	605	1.593	690	2.888	685	1.729	786	3.200
%												
Dirigenti	0,0%	0,3%	0,6%	0,8%	0,0%	0,2%	0,5%	0,7%	0,0%	0,3%	0,5%	0,8%
Impiegati	18,7%	54,9%	21,9%	95,5%	20,2%	52,2%	21,4%	93,8%	20,4%	50,7%	22,2%	93,3%
Operai	0,4%	1,6%	1,6%	3,7%	0,7%	2,7%	2,0%	5,5%	1,0%	3,0%	1,8%	5,9%
Totale	19,2%	56,8%	24,0%	100,0%	20,9%	55,2%	23,9%	100,0%	21,4%	54,0%	24,6%	100%

Formazione e Sviluppo professionale

GRI STANDARDS 404-1 | 404-2

Il Gruppo Maggioli ha una forte consapevolezza dell'importanza fondamentale che ricoprono la formazione continua e lo sviluppo delle competenze nel creare un ambiente di lavoro appagante, stimolante e produttivo. Le politiche e le azioni messe in atto per gestire al meglio sviluppo, formazione e valorizzazione delle risorse umane sono molteplici. Il Piano Formativo Aziendale è la sintesi degli interventi formativi che verranno attivati nel corso dell'anno, frutto:

- Delle necessità derivanti dal raggiungimento degli obiettivi strategici riportati nel Business Plan.
- Della raccolta delle esigenze formative dichiarate dai Responsabili nei mesi di ottobre e novembre di ciascun anno.
- Delle necessità colte dalla struttura HR a seguito dell'analisi del processo di Valutazione delle Soft Skills del personale.
- Delle necessità derivanti da cambiamenti organizzativi

La funzione HR gestisce: Raccolta delle esigenze formative - Individuazione docenti, enti formativi, coach - Progettazione del Corso - Individuazione fonti di finanziamento e relativa rendicontazione - Gestione delle aule in presenza e da remoto, attraverso licenze dedicate - Gestione schede di gradimento, schede di valutazione apprendimento, attestati e mappatura nel gestionale People.

Le principali aree tematiche trattate sono:

- Management, Soft Skills, Organizzazione e HR
- Lingue
- Tecnica Informatica
- Amministrazione finanza e controllo
- Commerciale e Marketing
- Direzione e Sviluppo d'impresa
- Normativa e Legale
- Privacy
- Qualità e Ambiente
- Tecnica di prodotto
- Tecnica Editoriale cartacea e digitale
- Sicurezza Informatica
- Parità di genere

Attualmente sono in essere tre piattaforme di distribuzione contenuti formativi: una dedicata allo sviluppo delle competenze ICT con numerosi piani di crescita attraverso contenuti formativi di qualità sui temi più innovativi del mondo ICT e percorsi mirati alla prepa-

razione ad esami di certificazione; una piattaforma dedicata allo sviluppo delle competenze linguistiche tramite lezioni di gruppo o one to one con docenti madrelingua certificati; infine una piattaforma dedicata alla formazione sulla sicurezza informatica.

Inoltre, mensilmente tutti i dipendenti del Gruppo ricevono una newsletter contenente numerosi contenuti formativi a cui possono accedere liberamente.

FORMAZIONE UNDER 35

HR gestisce un processo di approfondimento a cui partecipano i collaboratori del Gruppo fino ai 35 anni d'età, con l'obiettivo di conoscerli, raccogliere informazioni utili alla progettazione HR, seguire le persone con maggior potenziale in percorsi di sviluppo dedicati. Inoltre, questo produce l'effetto di ingaggiare ancora di più i giovani che hanno sempre apprezzato molto questa attenzione loro riservata. Il percorso consta dei seguenti passaggi:

- I referenti di ogni business unit / società forniscono i nomi delle persone che vogliono candidare per il percorso;
- Potendo partecipare ogni anno al massimo 60 persone, segue una fase di valutazione da parte di HR che definisce l'aula sulla base di risultati della valutazione soft skills dell'anno precedente, di progetti/attività particolari gestiti dalla persona, dell'anzianità di servizio, e di altre informazioni in possesso di HR;
- Una volta individuata la classe, tutti partecipano a una fase di Assessment che consta della compilazione di: un questionario biografico, un diagnostico comportamentale e cognitivo, un test di lingua inglese. In seguito è prevista un'intervista di approfondimento con HR.

Seguiranno tutta una serie di restituzioni e, a distanza di qualche mese, inizierà il percorso formativo che accompagnerà i partecipanti nei mesi successivi:

- Corsi in modalità blended per potenziare le Soft Skills: TIME MANAGEMENT, GESTIONE DEL CAMBIAMENTO, PRESENTAZIONI EFFICACI. I corsi saranno

proposti a tutti i partecipanti in quanto necessari per potenziare competenze strategiche in azienda.

- Corso base PROJECT MANAGEMENT: Il Corso, basato sugli standard internazionali (PMI) e norma ISO 21500 (2012) “Guida al Project Management”, vuole gettare le basi di un dizionario comune, che possa essere la base per successivi approfondimenti.

I partecipanti saranno coinvolti in ulteriori iniziative:

- **Una settimana di Workation:** Il termine nasce dall’unione di “Work” e “Vacation”, ovvero “Lavoro” e “Vacanza”, e indica il lavorare da remoto in una location tipicamente di villeggiatura: una combinazione di lavoro, tanta formazione, team building e attività ricreative. Un’esperienza quindi che permette di lavorare in modo smart potenziando le soft skills necessarie per crescere nel Gruppo, potendo conoscere e collaborare con altri giovani colleghi e colleghe del Gruppo costruendo così importanti relazioni.
- **R&D Day Under 35 edition:** uno spin-off dell’evento R&D Days per giovani innovatori con i seguenti obiettivi:
 - Coinvolgere anche i più giovani nella condivisione di esperienze e conoscenze su tecnologie o prodotti innovativi, e ottenere feedback;
 - Avvicinare fisicamente segmenti aziendali meno visibili, ma ricchi di energie e stimoli;
 - Raccogliere nuove idee e collaborazioni all’interno del Gruppo;
 - Accelerare la crescita organica del personale sfruttando al massimo il coinvolgimento dei giovani;
 - Diffondere le attività R&D tramite un contatto diretto con i giovani innovatori dell’Azienda.
- **Mentoring:** ai partecipanti è stata data la possibilità di partecipare a un percorso di mentoring in qualità di mentee, ovvero un percorso formativo strutturato nel quale una figura senior, il mentor, aiuta, guida e promuove lo sviluppo professionale di una figura più junior, il mentee. Nella relazione uno-a-uno il mentor mette a disposizione del mentee un ventaglio di esperienze concrete e metodologie di lavoro, al quale il mentee può attingere per sviluppare nuove conoscenze e competenze, riflettere sui propri obiettivi professionali, aumentando ingaggio e integrazione nella cultura aziendale. I mentor, dall’altro lato, possono acquisire e potenziare competenze di leadership e coaching estendendo il proprio percorso di sviluppo professionale.

FORMAZIONE RESPONSABILI E MANAGERIALE

Ogni anno HR progetta percorsi formativi rivolti a coloro che in Maggioli gestiscono persone. A titolo esemplificativo: Processo di Valutazione delle Soft Skills - Assegnare Obiettivi - Organizzazione del lavoro – Leadership - Remote Working.

Inoltre, ogni anno Maggioli organizza un evento di alta formazione in presenza, rivolto a tutti coloro che gestiscono persone.

L’edizione del 2024 che ha coinvolto oltre 250 responsabili: Focus dell’appuntamento “L’importanza delle relazioni”.

Negli ultimi anni, durante questo appuntamento, sono stati affrontati diversi argomenti. Si è iniziato con un approfondimento sulle competenze di gestione del team, concentrandosi su obiettivi, feedback e delega, per favorire una leadership efficace. Quest’anno, il focus si è ampliato ulteriormente, affrontando un tema di più ampio respiro: le relazioni, approfondite grazie al contributo di uno psicologo.

Quanto alla gestione delle figure chiave presenti in azienda, proseguono gli interventi HR tesi al sostegno di singole persone in nuove responsabilità e/o di team. Gli interventi stabili sono:

PERCORSI DI COACHING: sono previsti dei percorsi di coaching aventi l’obiettivo di far crescere le competenze manageriali di persone che hanno assunto nuove responsabilità, quali sviluppo e supervisione di competenze nella gestione dei collaboratori, gestione della comunicazione, presa decisionale, nello sviluppo della capacità di coinvolgere e comunicare ai diversi livelli organizzativi.

I PERCORSI DI TEAM BUILDING sono stati pensati per migliorare la capacità di lavorare in squadra dei ns team: creare relazione, incrementare la collaborazione, aumentare il livello di fiducia e coesione tra i membri di uno stesso team.

Di seguito si riportano i dati delle ore di formazione totali nel triennio: si precisa che le ore di formazione riportate nella tabella di seguito sono ore di formazione totali.

Ore medie di formazione per dipendente	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore formazione - Totali									
Dirigenti	40	215	255	39	317	356	41	304	345
Impiegati	9.400	19.556	28.956	14.874	28.892	43.767	14.611	28.429	43.040
Operai	141	254	395	-	742	742	33	348	381
Totale	9.581	20.025	29.606	14.913	29.951	44.865	14.685	29.081	43.765
Ore medie formazione									
Dirigenti	106.1	59.3	63.7	29.0	45.5	43.8	61.6	43.2	45,9
Impiegati	13.8	20.7	17.7	12.5	18.1	15.7	12.9	17.4	15.4
Operai	9.1	22.2	19.5	1.4	7.4	5.9	2.5	5.1	4.3
Totale	13.9	21.3	18.1	12.2	17.6	15.3	12.5	16.9	15.0

Per il Gruppo, l'indice delle ore medie di formazione nel 2024 è rimasto in linea con l'anno precedente.

Le ore di formazione erogate comprendono sia la formazione obbligatoria (formazione generale e specifica a seguito di assunzione, corsi RSPP, corso primo soccorso, corso anti-incendio ecc.) che non obbligatoria. La formazione non obbligatoria, pari a 13 ore pro-capite nel 2024, si è concentrata principalmente su aspetti legati all'anticorruzione, sicurezza informatica, formazione linguistica e privacy.

LA VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE TRASVERSALI

Le politiche di gestione delle risorse umane del Gruppo Maggioli prevedono due programmi di valutazione delle competenze trasversali in ottica di sviluppo: il processo di Valutazione Soft Skills, su base annuale, che coinvolge la maggior parte dei collaboratori del Gruppo, e il Leadership Development Plan, attivato in occasione di cambi organizzativi, dedicato invece a chi ricopre ruoli apicali. I due processi di valutazione hanno l'obiettivo di indirizzare le performance dei collaboratori verso i risultati attesi, favorendo una maggior consapevolezza delle competenze richieste dal ruolo nonché dei loro punti di forza e delle aree di miglioramento.

VALUTAZIONE DELLE SOFT SKILLS

Il processo di Valutazione delle Soft Skills consta di una valutazione annuale che interessa un insieme di conoscenze ed abilità relative ad uno specifico domi-

nio, che permettono alla persona di mettere in campo comportamenti efficaci, adatti ad agire il ruolo che si ricopre nell'organizzazione aziendale. Si tratta di un processo strutturato con repertori, schede e scale di valutazione i cui obiettivi sono:

- Definire responsabilità, modalità, strumenti e tempi della valutazione;
- Condividere standard di riferimento per le competenze espresse;
- Garantire omogeneità nei criteri usati dai valutatori;
- Assicurare la rispondenza della valutazione a finalità organizzative;
- Rendere trasparenti le logiche di valutazione a tutti gli attori coinvolti.

La Valutazione Soft Skills coinvolge i collaboratori entrati in azienda entro settembre dell'ultimo anno e associati ai cluster: Operativo, Professional, Senior Professional, Coordinatore, Expert, Responsabile, Senior Expert, Manager, Senior Manager, Master.

Il processo prevede un solo livello di valutazione: i referenti di persone sono annualmente chiamati a valutare i loro diretti collaboratori, in base a un repertorio di competenze che varia in base al Cluster di appartenenza.

Ogni anno, in apertura del processo di valutazione, la funzione HR organizza uno specifico momento formativo dedicato ai referenti di risorse al fine di allinearli sul metodo di valutazione delle competenze e sulle eventuali novità del processo.

Il processo prevede inoltre un momento di restituzione e condivisione della valutazione tra referente e risorsa. Il colloquio di restituzione ha l'obiettivo di de-

scrivere la scheda e le motivazioni alla base delle valutazioni attribuite, valorizzare i punti di forza e offrire indicazioni per lo sviluppo sulle aree di miglioramento, raccogliere feedback, riflessioni, considerazioni e bisogni espressi del valutato, definire eventuali passi successivi del percorso di sviluppo delle competenze e/o di crescita professionale.

Allo scopo di supportare i referenti nella conduzione dell'incontro di restituzione, la funzione HR organizza

una specifica attività formativa, portando in aula chi gestisce risorse allenando temi legati alla restituzione del feedback e all'assegnazione degli obiettivi.

Le società che hanno partecipato al processo di Valutazione Soft Skills nel 2024 sono: 01Sistemi S.r.l., Apkappa S.r.l., BSD Software S.r.l., C&C Sistemi S.r.l., I.C.C.S. Informatica S.r.l., Maggioli S.p.A., M.T. S.p.A., Progel S.r.l., SiciliaM IT S.r.l., Sikuel S.r.l., Tinn S.r.l.

Valutazione delle competenze trasversali	2024	%
Totale dipendenti Gruppo Maggioli	3.200	
<i>Totale dipendenti valutati</i>	2.257	70,5%
Totale Uomini	1.848	
<i>Totale Uomini sottoposti alla valutazione</i>	1.272	68,8%
Totale Donne	1.352	
<i>Totale Donne sottoposte alla valutazione</i>	985	72,8%
Totale Dirigenti		
Totale Dirigenti	27	
<i>Totale Dirigenti sottoposti alla valutazione</i>	13	48,1%
Totale Impiegati		
Totale Impiegati	2.984	
<i>Totale Impiegati sottoposti alla valutazione</i>	2.184	73,2%
Totale Operai		
Totale Operai	189	
<i>Totale Operai sottoposti alla valutazione</i>	60	31,7%
Numero valutatori coinvolti		
Numero valutatori coinvolti	238	
Numero società del Gruppo Maggioli interessate		
Numero società del Gruppo Maggioli interessate	11	

LEADERSHIP DEVELOPMENT PLAN

Il Leadership Development Plan è un percorso di osservazione dedicato alla valorizzazione del contributo di chi ricopre ruoli apicali nel Gruppo, basato sulla logica dell'approccio 360°.

Il processo permette una raccolta di feedback, sintesi e restituzione degli stessi che possa rappresentare per il Top Management uno spunto di riflessione per definire un piano di sviluppo, così da massimizzare ulteriormente il loro contributo e quello dei loro team.

Per ognuno dei destinatari i feedback sono raccolti da diverse prospettive: superiore diretto, peers e collaboratori, con cui vengono condotte interviste basate sul modello di competenze del Gruppo Maggioli. Inoltre, a ognuno dei destinatari vengono somministrati due diagnostici, uno comportamentale e uno di personalità. Le informazioni raccolte confluiscono in un report individuale che viene condiviso con il diretto interessato con un incontro individuale di feedback, che diventa un'opportunità di riflessione per finalizzare un piano di sviluppo dedicato.

Maggioli per il territorio

MAGGIOLI ACADEMY

Maggioli Academy, inaugurata nel 2020, oltre a rappresentare per molti la porta di ingresso al mondo Maggioli, porta avanti attività formative volte allo sviluppo di skills e competenze nell’ambito del core business aziendale e investe in attività di employer branding e scouting di talenti. Oltre alle collaborazioni con ITS, atenei, scuole e istituti, l’Academy offre un catalogo di corsi e percorsi formativi che affrontano temi tecnico-informatici, ma anche temi legati alle soft skills. L’Academy rappresenta anche il polo della conoscenza di Maggioli che consente ai dipendenti del Gruppo di sviluppare competenze professionali, di leadership, pensiero creativo e competenze tecniche di specializzazione che valorizzano le risorse umane interne. Dal 2023, accanto all’Academy di Santarcangelo di Romagna, è stato inaugurato un nuovo hub presso Rende in Calabria, dove prosegue la collaborazione con scuole, istituti e atenei del territorio.

FORMAZIONE

Le attività formative si articolano in:

- **Corsi a catalogo**, suddivisi in:
 - **Job Role**: corsi per figure professionali strategiche difficilmente reperibili sul mercato. Nel 2024, è stata realizzata un’edizione del corso Junior Full Stack Developer, la quale ha portato a 4 inserimenti.
 - **Innovation**: corsi su tematiche tecnico-scientifiche, come Project management, Data Science e AI. Nel 2024 si sono svolti 3 corsi in ambito PM: Fondamenti di PM (1° ed.), Strumenti di PM (1° ed.) e Project Management (7° ed.). Inoltre si è svolto il corso di Data Science e Generative AI (6° ed.). Hanno preso parte a questi corsi 70 persone (30 interni e 40 esterni).
- **Corsi di alta formazione**, come il programma manageriale per i dirigenti del Gruppo su leadership e gestione aziendale.
- **Brain Bites - mordi la conoscenza**, pillole formative pensate per accompagnare la pausa pranzo. Nel 2024 erogati 6 corsi da 1 ora l’uno, di cui 4 rivolti anche all’esterno.
- **Collaborazioni con enti formativi**, tra cui ITS, scuole e università. Maggioli Academy ha attivato percorsi di formazione, visite aziendali e PCTO con istituti romagnoli e calabresi. Nel 2024 sono stati erogati 9 corsi per ITS, scuole e università, per un totale di 551 ore di formazione.

- Tra le collaborazioni più significative:
- TS Academy Olivetti, dove siamo coinvolti nel Consiglio di Amministrazione: eroghiamo docenza in diversi percorsi e accogliamo gli studenti in stage
- Corso “Framework e Tecnologie di Sviluppo in ambienti enterprise” con il Dipartimento DIMES dell’Università della Calabria.
- Supporto al Corso di Laurea Professionalizzante in Tecnologie dei Sistemi Informatici, con docenza e accoglienza di tirocinanti.
- Partecipazione al Comitato tecnico scientifico dell’Istituto Pascal Comandini per l’innovazione negli istituti tecnici.
- Nel 2024 è stata avviata una collaborazione con l’Università di Urbino su temi legati al project management.

ATTIVITÀ ESPERIENZIALI

Le attività esperienziali mirano all’apprendimento pratico di competenze STEM attraverso eventi innovativi. Nel 2024, Maggioli Academy ha organizzato:

- **Hackathon Greenovation (3ª edizione)**: coinvolti 56 studenti di 4 istituti dell’Emilia-Romagna ed 1 istituto della Provincia di Trento, 19 aziende nazionali, con il patrocinio di Regione Emilia Romagna e Alma Mater Studiorum Università di Bologna Campus di Rimini.
- **Bootcamp Maggioli Academy (4ª edizione)**: 28 studenti dell’Istituto Molari di Santarcangelo hanno lavorato su progetti di data science e machine learning, affrontando il tema dell’hate speech misogino.
- **Girls Code It Better**: programma avviato a Santarcangelo nel 2022 allo scopo di avvicinare le ragazze alle discipline STEM, con svolgimento fisso a Rende, che ha coinvolto, nel 2024, 21 studentesse.

L’impegno di Maggioli Academy

Maggioli coopera anche con il Distretto dell’Informatica Romagnolo - distrettodellinformaticaromagnolo.org, un progetto comunitario che intende dare corpo a un ecosistema diffuso nel territorio intorno al sapere e alle pratiche dell’informatica, attraverso l’aggregazione di aziende e professionisti dell’informatica e dell’Università, con tre obiettivi fondamentali: sfruttare la forza di un network altamente specializzato; valorizzare il territorio attraverso le sue competenze; rispondere alla crescente richiesta di professionisti informatici.

Gli istituti



Maggioli, in collaborazione con gli istituti ha attivato, oltre a quelli già citati nei paragrafi precedenti, progetti di formazione e di sviluppo competenze tramite percorsi di stage curriculari condivisi con l'Alma Mater Studiorum Università di Bologna con il Centro di Ricerca e Formazione del Settore Pubblico - crifsp.unibo.it, il Dipartimento di Scienze Aziendali DiSA - scienzeaziendali.unibo.it. e con l'Università degli Studi di Camerino - unicam.it.

LE COMUNITÀ

Alle partnership si associano le sponsorizzazioni a eventi e attività sul territorio. Il Gruppo Maggioli nel suo complesso e in particolar modo Maggioli S.p.A. ha avviato, con le comunità, le Istituzioni e altre imprese, un rapporto di confronto e condivisione con l'obiettivo principale di generare valore sul territorio. Il Gruppo si propone di agire in modo responsabile attraverso le attività intrinseche al suo business, al contempo, il suo impegno prosegue con l'intento di 'fare rete' e promuovere progetti sia in ambito sociale che culturale.

Le sponsorizzazioni si suddividono sia in contributi ed erogazioni liberali sia in contributi tecnici attraverso la prestazione di servizi, quali ad esempio la stampa di materiali. Sono molteplici le attività che ogni anno il Gruppo promuove, di seguito a titolo esemplificativo ma non esaustivo se ne elencano alcune.

Tra le attività dedicate alla valorizzazione del territorio, siano esse di matrice artistico-culturale o di valenza socio ambientale, si inseriscono anche quelle realizzate attraverso l'Art Bonus. È, infatti, dal 2017 che Maggioli sostiene le attività che valorizzano il patrimonio culturale di Rimini tramite erogazioni liberali in denaro, il c.d. Art Bonus.

In questi anni l'investimento si è focalizzato sulla promozione della lettura e del patrimonio della **Biblioteca Gambalunga**, ricca di storia e collezioni di valore per la città. Maggioli, oggi player di riferimento nel settore ICT e delle tecnologie digitali, ma forte dell'esperienza storica nell'area editoriale, ha scelto di concentrare il proprio sostegno su uno dei luoghi storici della città: la Biblioteca Gambalunga, che coniuga la sua natura di archivio secolare della memoria collettiva cittadina con l'aspetto più funzionale destinato alla lettura. La Biblioteca, divenuta un centro produttivo all'interno del polo culturale di Rimini,

si è evoluta in un luogo inclusivo di aggregazione e incontro, che Maggioli ha deciso di supportare negli obiettivi di ripopolamento dei libri, incremento delle collezioni e acquisizione di fonti iconografiche/bibliografiche di interesse destinate ad integrare le raccolte esistenti. Ogni anno sono oltre 1.500 i libri acquistati dalla Biblioteca Gambalunga con il sostegno di Maggioli: pubblicazioni che, oltre a sostenere il patrimonio culturale, hanno concorso ad effettuare circa 90.000 prestiti annuali.

In ambito artistico-culturale, tra le altre storiche attività, Maggioli supporta da oltre 20 anni il **Santarcangelo Festival**, con l'obiettivo di valorizzare attività che diffondono cultura alla Comunità, creando best practice virtuose per la promozione del territorio e dell'arte in generale sia essa locale o internazionale. Il Santarcangelo Festival è, infatti, uno dei più importanti festival italiani e internazionali dedicati al teatro contemporaneo, alla danza e alle arti performative, nonché il più antico e longevo, fondato nel 1971. Sulla stessa linea anche la sponsorizzazione alla Sagra Malatestiana promossa dal Comune di Rimini con la stagione di lirica e prosa.

In linea con gli obiettivi espressi da Maggioli, soprattutto afferenti alla volontà di creare un legame con il territorio e la comunità volto allo sviluppo presente e futuro, si inserisce la sponsorizzazione al **Festival delle Arti dell'Infanzia e dell'Adolescenza** creato da Alcantara Teatro, per dare voce all'espressività giovanile contaminando i contesti urbani, che prevede: azioni teatrali, passeggiate, mostre, installazioni, workshop, proiezioni, incontri di pedagogia e arte.

INIZIATIVE SOCIALI

Le iniziative a cui il Gruppo offre il proprio supporto sono molteplici e non si esauriscono all'ambito culturale ma anche sportivo come nel caso di RBR - Riviera Basket Rimini.

L'impegno nell'ambito sociale è legato sia all'aspetto socio-sanitario che culturale, ne è un esempio il rapporto instaurato con l'Istituto Oncologico Romagnolo, continua da diversi anni, infatti, il supporto allo IOR: un'eccellenza del territorio, nota a livello nazionale, nella lotta alla malattia del secolo, insieme a cui Maggioli consegna le uova di cioccolato ai bambini del reparto di oncematologia pediatrica di Rimini e la storica relazione con la **Fonda-**

zione Marisa Bellisario dedicata nello specifico alla condivisione di case di empowerment femminile a favore di un cambiamento culturale e di approccio professionale.

- Corso autodifesa - Mauro Tonnini Cardinali dell'Accademia delle Arti Marziali Roma
- RomAIL (Associazione Italiana contro le Leucemie - Linfomi e Mieloma)

Tra le attività di supporto in ambito socio-culturale si possono citare anche quelle promosse, dalla società del Gruppo, Dinova che riguardano:

- Altromercato commercio equo solidale e sostenibile

Di seguito, si riporta un focus su erogazioni liberali e sponsorizzazioni tecniche effettuate dal Gruppo Maggioli nel 2024:

Beneficiario	Descrizione
AFORM (Alma Mater Studiorum Università Bologna)	Supporto alle borse di studio del corso di Dottorato di ricerca in "Computer Science and Engineering"
Dip. Informatica-Scienza ed Ingegneria dell'Università di Bologna (Alma Mater Studiorum Università Bologna)	Supporto al corso di Laurea in Tecnologie dei Sistemi Informatici
Comune di Rimini	Supporto attività Biblioteca Gambalunga, Stagione Lirica presso il Teatro Galli, stagione di Prosa e Sagra Malatestiana
Santarcangelo Festival	Sponsorizzazione evento internazionale dedicato alle arti performative.
Fondazione Marisa Bellisario ONLUS	Supporto alle attività della Fondazione, il cui obiettivo è sostenere le donne, per favorire le carriere al femminile, sensibilizzare l'opinione pubblica, le istituzioni e l'economia al raggiungimento di condizioni di reale pari opportunità
Ospedale Infermi di Rimini	Sponsorizzazione funzionale all'acquisto di attrezzature e strumenti tecnologicamente avanzati per le nuove sale di pneumologia interventistica
IOR (Istituto Oncologico Romagnolo)	Acquisto delle uova pasquali del progetto "Pasqua solidale" lanciato dall'Istituto
Federazione Italiana Nuoto (FIN) affiliata C.O.N.I.	Sponsorizzazione tecnica e promozione dell'evento
Rinascita Basket Rimini	Sponsorizzazione della stagione sportiva di basket
Associazione Cittadinanza Onlus	Erogazione liberale volta a contribuire alla costruzione del nuovo centro per bambini disabili di Nairobi per gli anni 2023 e 2024

Adesioni ad associazioni e iniziative esterne



Di seguito si riportano le associazioni cui Gruppo Maggioli aderisce:

Italia	
Confindustria	Le Associazioni del Gruppo Maggioli a Confindustria sono distribuite nelle diverse aree geografiche ove la società è presente (Confindustria Romagna, Confindustria Toscana Sud, Confindustria Ancona, Confindustria Bari, ecc..).
Associazione Italiana per L'information and Communication Technology (ICT)	Associazione di settore di riferimento per le aziende di ogni dimensione e specializzazione: dai produttori di software, sistemi e apparecchiature ai fornitori di soluzioni applicative e di reti, fino ai fornitori di servizi a valore aggiunto e contenuti connessi all'uso dell'ICT ed allo sviluppo dell'innovazione Digitale.
Fondazione Unicampus San Pellegrino	La Fondazione Unicampus San Pellegrino opera a livello internazionale nel campo della ricerca sulla traduzione e sulla comunicazione interculturale e si occupa di alta formazione linguistica.
AIE (Associazione Italiana Editori)	Nata nel 1869, l'Associazione Italiana Editori è la più antica associazione di categoria italiana. Da oltre 150 anni rappresenta e tutela sul piano nazionale e internazionale gli editori che pubblicano libri, riviste scientifiche e contenuti digitali.
AIDAF (Associazione Italiana delle aziende familiari)	Italian Family Business è stata fondata nel 1997 da Alberto Falck insieme ad un gruppo di imprenditori legati dagli stessi principi e raggruppa oggi più di 200 aziende familiari, rappresentando il 15% circa del PIL del Paese, raccogliendo più di 600 mila collaboratori.
Le Village By Ca Milano S.r.l. - Gruppo Crédit Agricole (promozione e diffusione dell'innovazione dei prodotti e servizi)	Le Village by CA Milano sostiene la crescita delle startup e accelera l'innovazione delle aziende grazie a sinergie tra corporate, startup e il gruppo CA.
UNINFO - Ente di normazione per le tecnologie informatiche	UNINFO è l'ente nazionale di normazione per le Tecnologie Informatiche e loro applicazioni. Ente federato all'UNI, su delega di quest'ultimo rappresenta l'Italia in CEN e ISO, promuove e sviluppa le norme nel settore di sua competenza, e partecipa direttamente alle attività ETSI come socio effettivo.
UNI-Ente nazionale unificatori	L'ente nazionale italiano di unificazione (acronimo UNI) è un'associazione privata senza scopo di lucro che svolge attività di normazione tecnica.
ASSINTEL	Assintel è l'associazione nazionale di riferimento delle imprese ICT e digitali e aderisce a Confcommercio – Imprese per l'Italia, la più grande confederazione imprenditoriale del Terziario italiano. Rappresenta le imprese presso autorità ed istituzioni, ne tutela gli interessi, progetta iniziative e servizi a loro concreto supporto, ed è in prima linea per favorire lo sviluppo di una cultura dell'Innovazione tecnologica nel Sistema-Paese.
Confcommercio	Unione Confcommercio-Imprese per l'Italia Milano, Lodi, Monza e Brianza, precedentemente denominata Unione del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni della Provincia di Milano, costituisce l'organismo di rappresentanza delle imprese che sono impegnate nel commercio, nel turismo e nei servizi nelle province di Milano, Lodi, Monza e Brianza (settore terziario) e nasce nel 1945 con la ricostruzione delle Libere Associazioni di Categoria da parte del Comitato di Liberazione Nazionale dell'Alta Italia (CNLAI). Confcommercio della Provincia di Rimini è l'espressione territoriale di CONFCOMMERCIO, Confederazione Generale Italiana delle Imprese, delle Attività Professionali e del Lavoro Autonomo.
AssoTLD	AssoTLD è un'associazione di soli Registrars, dove per Statuto possono divenire soci soltanto coloro che hanno un contratto con il registro italiano dei nomi a dominio. Attualmente conta circa 250 associati distribuiti per la maggior parte in Italia, ma ci sono anche associati esteri.

FITSTIC (Fond.ne Ist.Tecnico Superiore Tecnologie Industrie Creative)	FITSTIC è una Fondazione che realizza corsi biennali post diploma professionalizzanti, ideati e sviluppati per acquisire le competenze tecnico-tecnologiche fondamentali nei settori della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, offrendo l'opportunità di entrare immediatamente nel mondo del lavoro.
TTS ITALIA (Ass.italiana della Telematica per i Trasporti e la Sicurezza)	TTS Italia, Associazione Nazionale per la Telematica per i Trasporti e la Sicurezza, è stata costituita l'8 marzo 1999 con lo scopo di contribuire al miglioramento dell'efficienza e della sicurezza del sistema dei trasporti italiano, attraverso l'analisi dei problemi e delle opportunità, la formulazione di proposte e la diffusione delle informazioni e delle conoscenze nel settore dei Sistemi Intelligenti di Trasporto (ITS) e dei loro benefici.TTS Italia è stata creata con una missione ben precisa: promuovere l'implementazione, lo sviluppo e la diffusione dei Sistemi Intelligenti di Trasporto in Italia nelle modalità più utili per l'utenza.TTS Italia riunisce organizzazioni sia pubbliche che private attive nello sviluppo e nell'implementazione dei Sistemi Intelligenti per il Trasporto e la Sicurezza, sull'esempio del modello proposto da ERTICO a livello europeo e da altre associazioni a carattere nazionale come ITS America, ITS Japan, ITS Canada, ITS United Kingdom, ITS France, ITS Sweden.
UNI.RIMINI-Soc.consortile per L'Università nel Riminese	Uni.Rimini nasce nel 1992 con l'obiettivo di sostenere i corsi di laurea dell'Università di Bologna Campus di Rimini. L'obiettivo principale di Uni.Rimini è stato da sempre quello di mettere a disposizione risorse umane ed economiche a favore della didattica e della ricerca, per un'attività di promozione dell'Università di Bologna Campus di Rimini.
Fondazione ITS INCOM	La Fondazione ITS per l'Informazione e la Comunicazione progetta corsi di formazione post diploma per offrire specializzazione qualificata nell'ambito del digitale a giovani diplomati e laureati con meno di 29 anni.
Fondazione Marisa Bellisario	La Fondazione Marisa Bellisario è a sostegno delle donne e premia ogni anno le donne che si sono distinte nella professione, nel management, nella scienza, nell'economia e nel sociale.
Banca Etica	Banca Etica è la prima e unica banca italiana, nata nel 1999 in forma di società cooperativa per azioni, ispirata ai principi della finanza etica.
UNA	UNA ha lo scopo di creare, gestire e sviluppare il valore dei marchi e della reputazione dei clienti favorendo la condivisione di principi ed obiettivi.
USPI	USPI aiuta gli editori di quotidiani e periodici italiani, cartacei e online, in ogni aspetto del proprio lavoro, compreso quello contrattualistico, gestionale e amministrativo. Un impegno quotidiano e concreto per arricchire il patrimonio informativo del Paese, favorendo il pluralismo dell'informazione.
Associazioni Territoriali	Il Gruppo Maggioli aderisce a varie Associazioni Territoriali distribuite nelle diverse aree geografiche ove la società è presente (Assindustria Veneto Centro-Unindustria Padova e Treviso, Assolombarda, Unindustria Roma, Unindustria ER, Unindustria FAV, Ente Bilaterale del Commercio e dei Servizi della provincia di Verona, CNA Ravenna)
Estero	
DistriPress - The world of printing and digital distribution	DistriPress è un'associazione commerciale senza scopo di lucro fondata nel 1955 per sostenere e promuovere la circolazione e la distribuzione globale di giornali e riviste in formato cartaceo e digitale. di giornali e riviste in formato cartaceo e digitale.
UN Global Compact	ATM Grupo Maggioli aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite, un patto non vincolante delle Nazioni Unite, nato per incoraggiare le aziende e imprese di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e osservanti la responsabilità sociale d'impresa, e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese.

Maggioli crede nel networking, con l'obiettivo di favorire relazioni con Privati, Associazioni ed Istituzioni per aggiungere valore alle proprie attività e coinvolgere player di mercato con i quali generare, congiuntamente, un impatto positivo sul territorio, per la comunità e i cittadini. Si propone di mantenere un dialogo aperto con le associazioni di categoria, ponendo massima attenzione alle istanze che riceve.

L'elenco di partnership e collaborazioni, incrementato negli anni, conta numerose Associazioni di Categoria, Università ed anche Aziende con cui sono stati avviati progetti strategici prevalentemente rivolti alla digitalizzazione (<https://www.maggioli.com/it-it/chi-siamo/partners-e-collaborazioni>).

La catena del Valore a monte: La Supply Chain

 STANDARDS 2-6 | 3-3 | 308-1 | 414-1

Maggioli gestisce gli **acquisti di materiale** sia per uso e consumo interno quanto per la rivendita ai clienti. Per garantire efficienza e controllo della filiera di fornitura, la procedura aziendale prevede che ogni acquisto venga inserito ed elaborato tramite l'ERP e che venga approvato dai livelli gerarchici per competenza di area di business.

Ogni fornitura è soggetta a controlli, sia in fase preventiva che in fase di consegna e utilizzo. È stato istituito un **Albo fornitori interno** per raccogliere e gestire le valutazioni effettuate su ciascun fornitore secondo parametri definiti: tali valutazioni sono effettuate periodicamente e, in presenza di criticità, i rapporti vengono sospesi.

In particolare, per assicurare che processi, prodotti e servizi provenienti da fornitori esterni (soprattutto nell'ambito della filiera ICT) siano conformi agli standard di qualità e sicurezza, vengono attivati controlli specifici nei seguenti casi:

- prodotti e servizi di fornitori esterni sono destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi di Maggioli;
- prodotti e servizi sono forniti direttamente ai Clienti da fornitori esterni, per conto di Maggioli;
- un processo, o una sua parte, viene fornito da un fornitore esterno, sulla base di un'opportunità aziendale di esternalizzazione.

Al fine di assicurare una corretta gestione dei fornitori il Gruppo Maggioli:

- determina e applica criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e per la rivalutazione dei fornitori esterni, sulla base della loro capacità di fornire processi o prodotti/servizi conformi ai requisiti dell'analisi dei rischi condotta con riferimento alle caratteristiche della fornitura;
- conserva le informazioni documentate di queste attività e di ogni necessaria azione che scaturisce dai monitoraggi periodici.

SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

I fornitori di beni e servizi sono selezionati e valutati secondo criteri definiti in apposite procedure del sistema di qualità in conformità di quanto previsto dalla ISO 9001 e

la ISO /IEC 20000-1 nell'Albo dei fornitori.

In aggiunta, per i fornitori che trattano dati sensibili è prevista la compilazione di una checklist di valutazione del rischio specifico, in conformità al rispetto degli standard di sicurezza aziendali ispirati al GDPR.

Le prestazioni dei fornitori sono soggette a valutazione periodica, con lo scopo di verificare il mantenimento degli standard di qualità e di servizio richiesti. I fornitori sono valutati annualmente registrando anche eventuali non conformità sul prodotto e servizio ed eventuali non conformità sono registrate in un **registro informatico**, alimentato dai reparti produttivi e, ove necessario, anche su segnalazione del cliente finale. Ogni non conformità attiva un processo formale di gestione da parte dell'ufficio acquisti, in collaborazione con il verificatore interno. Tutti i contratti di fornitura prevedono l'adesione ai principi del **Codice Etico del Gruppo Maggioli**. È stato inoltre definito il **Codice di Condotta Fornitori**, finalizzato ad allineare la supply chain ai valori aziendali: legalità, integrità, salute e sicurezza sul lavoro, rispetto dell'ambiente, diritti umani, diversità e inclusione.

A fine 2024 è stato avviato il processo di **qualifica e migrazione dei fornitori dal precedente Albo al nuovo sistema informatizzato**. Questo percorso prevede la raccolta e la verifica di informazioni anagrafiche, societarie e documentali, oltre alla valutazione della rispondenza a criteri ambientali, sociali e di governance (ESG). Il nuovo strumento consentirà una gestione più efficace e trasparente dell'intero ciclo di fornitura, permettendo valutazioni periodiche e orientando le scelte strategiche.

L'ANALISI DELLA CATENA

La quasi totalità dei fornitori è ubicata all'interno dell'Unione Europea, con una prevalenza significativa di operatori aventi sede sul territorio nazionale.

TIPOLOGIA DI FORNITURE

Il Gruppo opera principalmente nei settori **ICT** e **Digital Publishing**, che costituiscono la parte preponderante della propria attività.

La grande maggioranza degli acquisti di servizi riguarda:

- Software di base e middleware
- Servizi di postalizzazione (Gestione Entrate Locali)
- Consulenza per progetti e processi aziendali
- Noleggio autovetture (per le quali è stato avviato un programma di conversione verso veicoli a basse emissioni)
- Servizi di telefonia, connettività e cloud
- Gestione e manutenzione immobili
- Diritti d'autore

Per quanto riguarda gli acquisti di beni, questi si concentrano prevalentemente su:

- Hardware destinato all'uso interno e alla rivendita
- Apparecchiature elettroniche per servizi rivolti alla Polizia Locale
- Carta e materiali per la stampa
- Imballaggi
- Materiali per la digitalizzazione dei servizi erogati alla Pubblica Amministrazione
- Materiale di cancelleria

La catena del Valore a valle: il cliente



Il concetto di qualità e affidabilità del servizio è correlato alla misurazione della customer satisfaction: la soddisfazione del cliente è tra i principali obiettivi del Gruppo e propedeutico alla sua crescita. Rilevare la customer satisfaction significa mantenere ed aumentare la propria consapevolezza e attivare un processo costante di miglioramento della qualità dei servizi/prodotti e della customer experience.

In linea con i valori e la mission del Gruppo, il cliente assume un ruolo centrale che è parte delle relazioni di crescita e di fiducia reciproca promosse con tutti gli stakeholder, siano essi interni o esterni.

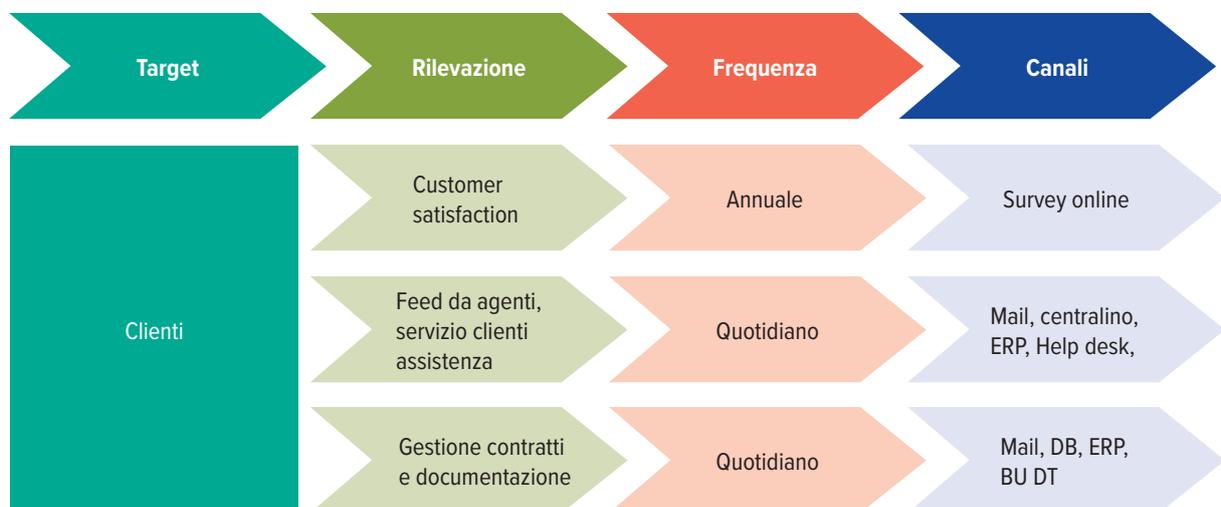
L'ampia appartenenza di clienti del settore pubblico permette al Gruppo di collaborare alla definizione della citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino, (inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche).

Inoltre, lo sviluppo dei servizi al cittadino che il Gruppo

Maggioli mette a disposizione, supportando il rapporto con le Istituzioni pubbliche, favorisce la visione del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione diventano uno strumento utile a parametrare le attività e funzionalità allo sviluppo delle soluzioni e dell'ottimizzazione della customer journey. Il sistema di rilevazione della customer satisfaction si attiva a cadenza regolare tenendo in considerazione i diversi canali di contatto con clienti, in particolar modo nella fase post-vendita.

Il Gruppo Maggioli si pone alcuni obiettivi, dichiarati anche all'interno della "Politica della Qualità, Information Security e Service Management" certificata in UNI EN ISO 9001:2015. Il raggiungimento di tali obiettivi prevede una serie di attività volte a monitorare l'andamento dei servizi di assistenza, soddisfazione dei clienti e migliorare le relazioni con gli stakeholder.



Customer Journey



Il Gruppo Maggioli utilizza diversi canali per ingaggiare clienti e prospect ed accompagnarli nel percorso di vendita, considerando i punti di contatto e i momenti di interazione diretta e indiretta.

Uno dei punti di forza del Gruppo è la **prossimità**, rappresentata sia da una **sessantina di sedi operative e tecnico-commerciali** presenti su tutto il territorio nazionale e con un ampio presidio anche in Spagna nelle principali province, che dai circa **300 agenti commerciali, di cui oltre 200 sono dedicati al settore pubblico**. Maggioli supporta la fase di vendita anche con operatori dedicati a **Teleselling, Mailing e E-Commerce per un totale di circa 30 referenti**.

La gestione delle relazioni con il cliente avviene su tre livelli: commerciale, progettuale, continuativo. Le politiche commerciali si differenziano in base al fatto che siano rivolte a nuovi clienti o a clienti esistenti; l'organizzazione commerciale è articolata in diversi team, in base a settore e a segmenti specifici, mantenendo una costante interrelazione e promuovendo la condivisione di competenze ed esperienze.

Politiche commerciali: le azioni commerciali sono organizzate in modo da focalizzare l'attenzione sulla proposizione della combinazione di soluzioni più performanti rispetto alle esigenze e sviluppo di nuovi clienti. Dal 2023 è stato avviato da parte delle capogruppo un processo con il quale è possibile, attraverso l'utilizzo della piattaforma di collaboration Interacta, operare tramite una forte condivisione delle informazioni e migliorare i flussi comunicativi interni in ambito commerciale, permettendo altresì di gestire il materiale con maggior efficienza, soprattutto in termini di stampa.

Politiche di marketing: sia Maggioli S.p.A. che le principali società del Gruppo dispongono di team e figure dedicate che si occupano di attività di lead generation e posizionamento attraverso l'impiego congiunto di diversi canali: social network, siti web, SEO, organizzazione eventi, creazione di contenuti in concerto con gli altri dipartimenti all'interno delle diverse aree di business. Le soluzioni in ambito informatico – ICT vengono proposte attraverso gare pubbliche e contatto commerciale, per la parte di prodotti/servizi relativi a Maggioli Editore, Maggioli Formazione e Periodici Maggioli, si associa all'attività commerciale, l'e-commerce Maggioli e il Marketplace Amazon.

Le attività di ingaggio all'acquisto sono, altresì, supportate da un team dedicato di marketing e comunicazione, che pianifica, organizza ed esegue le azioni di marketing online e offline, quali: digital advertising e digital marketing con azioni di content management, posizionamento sui social network e sui motori di ricerca; gestione eventi, online e in presenza e gestione ufficio stampa. Le attività di marketing applicate alla customer satisfaction prevedono l'utilizzo di diversi strumenti per interrogare i clienti che si concretizzano, ad esempio, nell'analisi di survey, nella creazione di tavoli di lavoro in tandem con clienti selezionati per l'implementazione di processi virtuosi e focus group.

La gestione a livello progettuale coinvolge gli esperti a livello consulenziale e i project manager che seguono lo sviluppo delle progettualità e/o delle forniture per garantire il successo. Il livello continuativo viene gestito attraverso i servizi di assistenza tecnica e organizzativa e il servizio clienti. Questo approccio è condiviso in linea di massima all'interno di tutte le società del Gruppo.

Nello specifico di Maggioli S.p.A. è dotata di un **Servizio Clienti, dedicato principalmente alle aree della BU Digital Publishing**, che ha sviluppato nel tempo una crescente sensibilità verso il cliente, strutturato con l'ausilio del CRM per creare canali di interazione monitorati, per una gestione sempre più efficace e mirata.

Attività principale del Servizio Clienti è la gestione del cliente nella fase di **richiesta di informazioni ed eventuali reclami, monitorando il numero di richieste di contatto** e le specifiche relative alle tipologie di temi delle richieste stesse e, soprattutto, il **tempo di gestione/chiusura del ticket**.

L'obiettivo principale è l'acquisizione di informazioni poste in evidenza dalle richieste dei clienti e prospect per poterle classificare, in ottica di crescita questo permette di raccogliere dati importanti, supporto di grande utilità alla direzione per l'attuazione di decisioni strategiche. Le statistiche del 2024, confrontate con i dati dell'anno precedente, evidenziano una significativa diminuzione del numero totale di ticket gestiti. Questo risultato è stato ottenuto grazie all'implementazione di un nuovo e-commerce unificato, appositamente progettato e realizzato. La creazione di un unico punto di acquisto ha reso l'esperienza utente più intuitiva e competitiva, anche grazie all'ampliamento dell'offerta di prodotti trasversali. Un'analisi dettagliata dei dati rivela un lieve aumento in

specifiche categorie di reclamo. Questi incrementi sono strettamente legati a un picco nella gestione degli ordini di produzione, dovuto a una tornata elettorale particolarmente complessa e gestita in un lasso di tempo ristretto.

Per quanto riguarda l'ICT, **servizi e soprattutto software**, comportano un processo specifico: dopo la fase di acquisto, in cui il cliente è seguito passo a passo dal team commerciale e dai consulenti interni all'azienda, si procede alla fase di **installazione e formazione e conseguente supporto del team di assistenza – help desk**.

L'assistenza tecnica è garantita mediante il servizio di helpdesk, che fornisce il supporto operativo a tutti gli utenti interessati alla fruizione dei servizi dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa. Viene erogato da personale altamente qualificato, preparato e di comprovata esperienza nel settore della Pubblica Amministrazione Locale, tale conoscenza e professionalità viene tradotta nella risoluzione in modo rapido e puntuale del problema segnalato. I punti di accesso all'help desk sono 3:

- Portale Web
- Mail
- Telefono

Tra gli obiettivi condivisi da Maggioli S.p.A. e dalle società controllate del Gruppo, la qualità e affidabilità dei propri prodotti e servizi è uno dei principali, per questo è condiziona la costante propensione a migliorarsi per rispondere alle esigenze dei propri Clienti. Il forte orientamento alla soddisfazione del Cliente fa sì che il Gruppo continui a innovarsi, operando quotidianamente in un contesto in costante mutamento normativo e tecnologico.

La percezione dei Clienti rispetto alla qualità dei servizi e dei prodotti offerti è un parametro di riferimento fondamentale, il presupposto essenziale per garantire la fidelizzazione e la profittabilità nel medio e lungo periodo. È in linea con questo principio che vengono elaborate soprattutto per la parte di help – desk delle società del Gruppo che si occupano di ICT – software, ma anche formazione, che vengono realizzate survey di approfondimento.

Nello specifico si riportano di seguito i dati dell'**analisi della Soddisfazione Clienti 2024 di Maggioli S.p.A.** raccolti attraverso un sistema di monitoraggio delle performance composto da un insieme di indicatori diretti e indiretti gestito dalla BU Digital Transformation con misurazioni mensili, trimestrali e annuali.

Customer Satisfaction

- focus su Maggioli S.p.A.



Il questionario inviato da Maggioli S.p.A. è stato inviato a tutti i Clienti che nel corso del 2024 hanno avanzato almeno una richiesta di assistenza, aprendo un ticket sul sistema aziendale HDM di Assistenza – Help Desk BU Digital Transformation.

La distribuzione è avvenuta attraverso 2 canali:

- **via email** inviando la comunicazione a **18.728 utenti**;
- **via LogMeIn** proponendo il sondaggio in **20.705 sessioni** di collegamento.

Il sondaggio ha collezionato complessivamente 1.614 risposte.

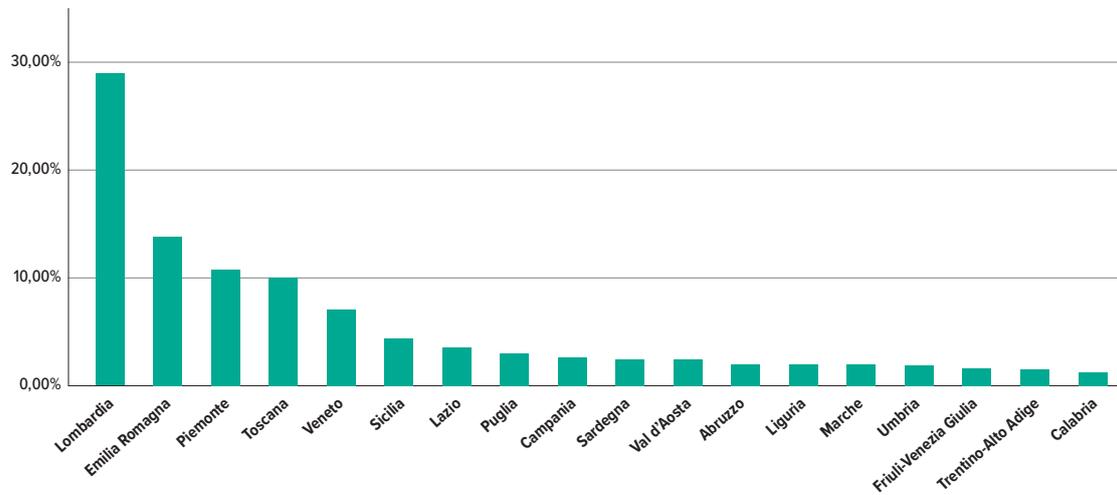
Il questionario è strutturato in 7 sezioni differenti più

una per la domanda aperta e si presenta suddiviso come segue:

- Domande generali
- Prodotto
- Servizi on site
- Servizio Assistenza Clienti (Helpdesk)
- Rete Commerciale
- Digitalizzazione
- Azienda
- Domanda aperta

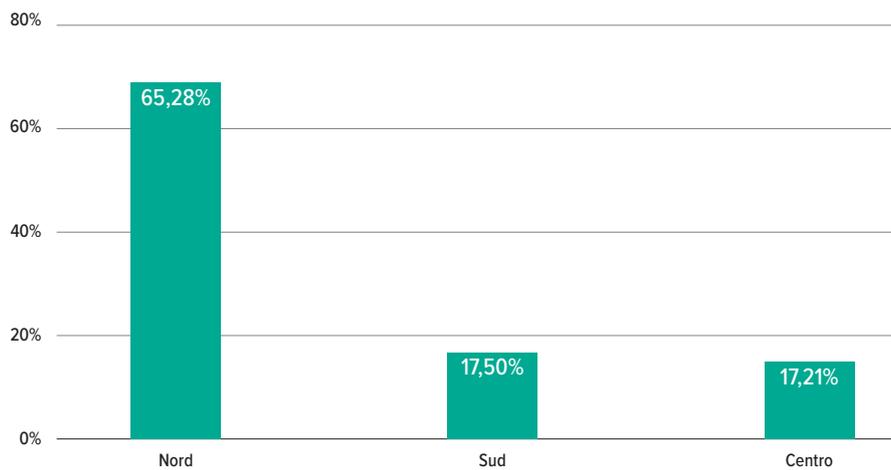
Interessante è la distribuzione geografica del campione rispondente che rappresenta in linea di massima tutto il Paese, con evidente apporto maggiore da parte di alcune tra le Regioni più attive a livello di business.

In quale regione si trova la sua sede di lavoro?



Segue la stessa linea anche la composizione Nord, Sud, Centro.

Distribuzione Nord / Centro / Sud



Anche la composizione della tipologia di Comuni raccoglie diverse tipologie di realtà con una buona rispondenza sia di piccoli che medi Comuni.

Quanti abitanti risiedono nel Comune in cui lei lavora?

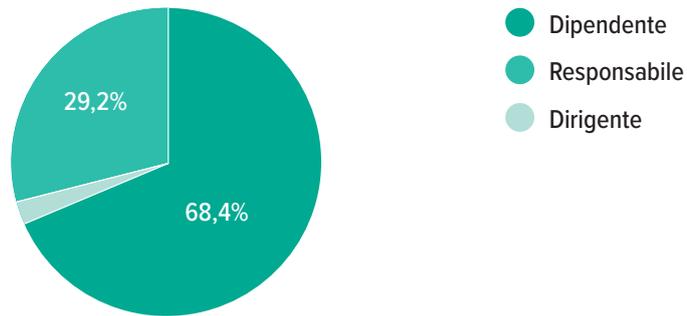
1.548 risposte



A rispondere non sono solo figure dirigenziali ma anche figure tecniche (dipendenti) con uno sguardo più operativo sulle soluzioni adottate.

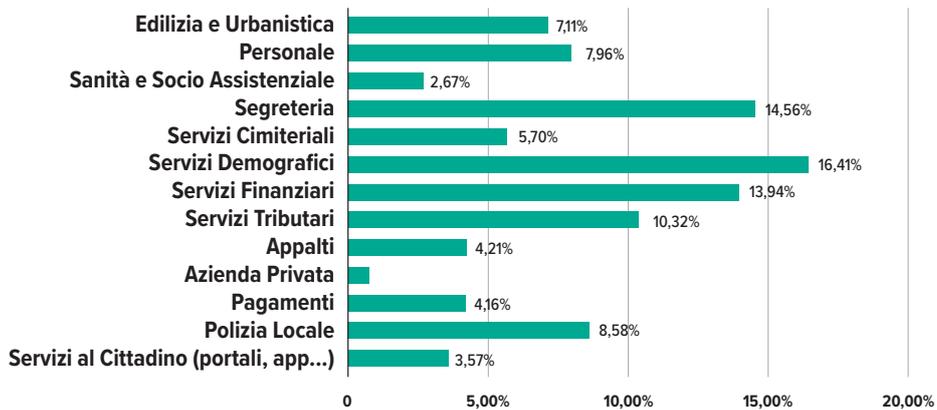
Che ruolo ricopre all'interno della sua organizzazione?

1.548 risposte



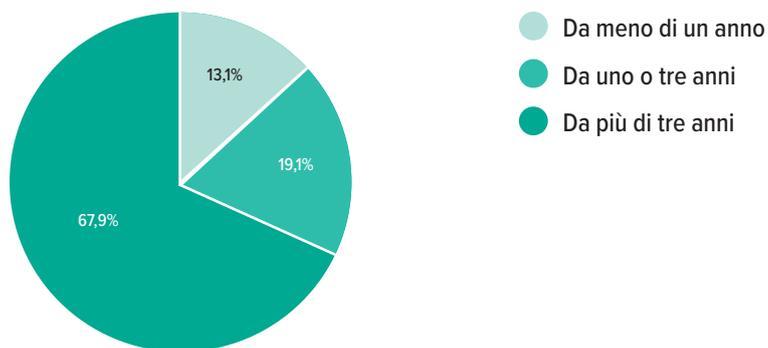
La distribuzione dei rispondenti per ufficio (area di competenza) evidenzia una rappresentatività equilibrata, con alcune variazioni correlate principalmente al volume di utenti che fruiscono del servizio specifico gestito.

In quale ufficio viene utilizzato il software di Maggioli Informatica?



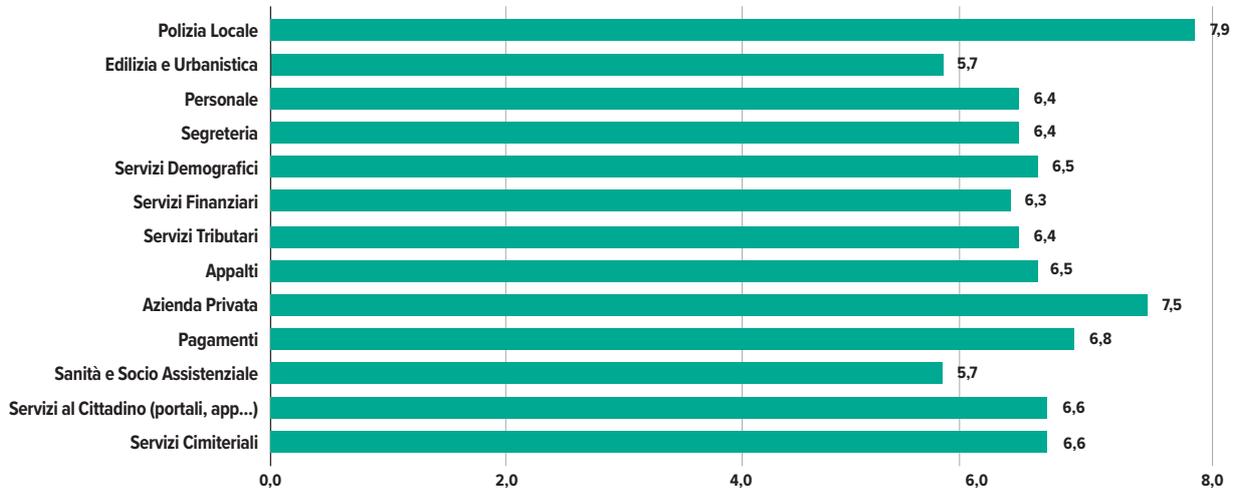
Circa il 68% dei rispondenti utilizza almeno un software Maggioli da più di 3 anni, un'indicazione in linea con le politiche di fidelizzazione e gli obiettivi di soddisfazione dell'utente, dato che risulta in aumento rispetto al 2023 (65,6%). Cresce anche la percentuale (9,7 % vs 13,1 %) dei nuovi utilizzatori, evidenzia anche dell'aumento del numero di clienti.

Da quanto tempo utilizza questo prodotto?



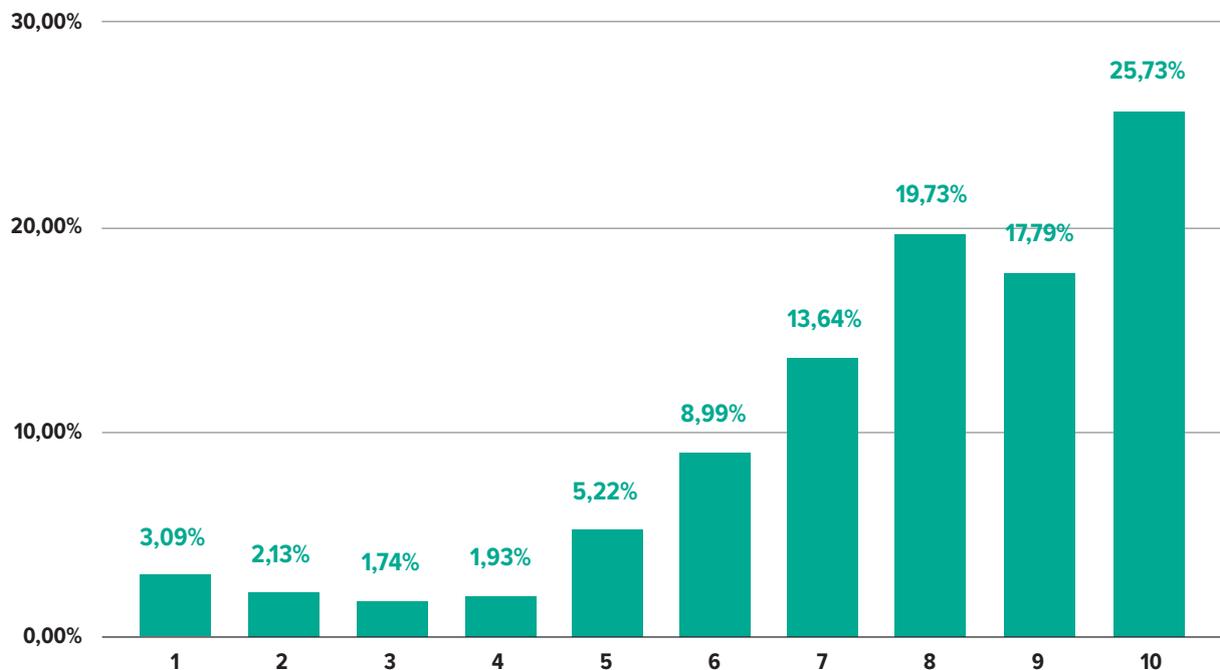
L'analisi della soddisfazione per area/prodotto di utilizzo evidenzia livelli di gradimento stabili e tendenzialmente elevati. Si rilevano valutazioni inferiori per alcune aree, attribuibili anche ad adeguamenti delle soluzioni in corso.

Quanto è complessivamente soddisfatto del prodotto?



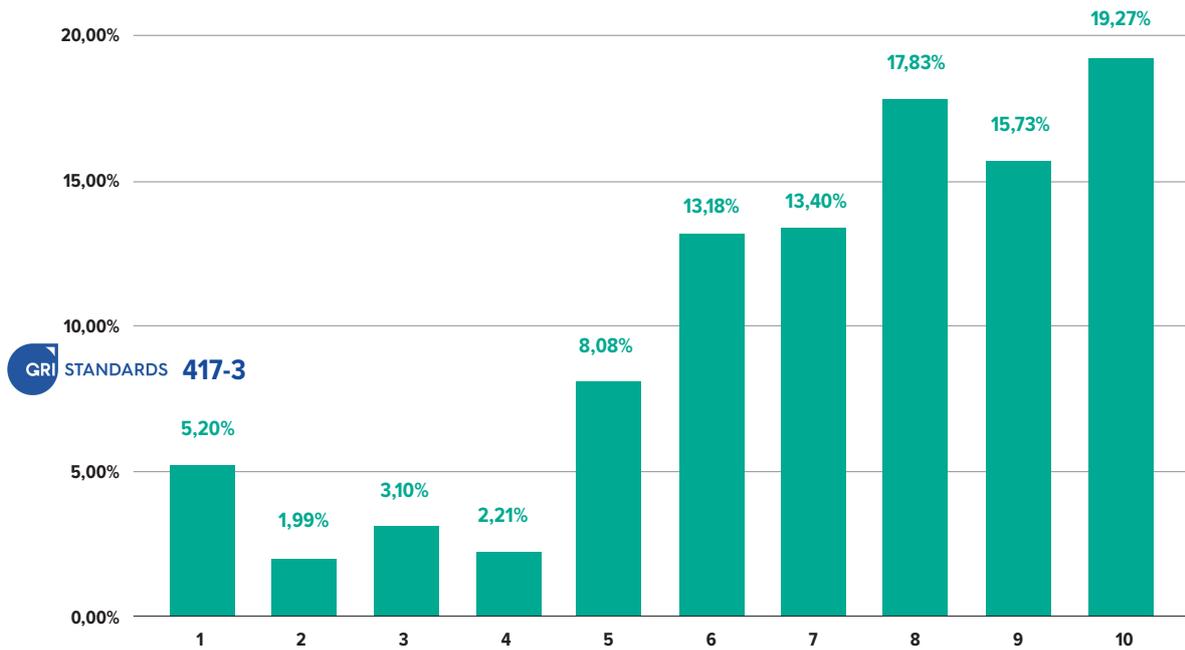
All'interno della soddisfazione del cliente applicata al servizio di assistenza si dimostra una buona considerazione degli esperti tecnici che operano per prestare un pronto servizio, con una votazione che parte da 1 e arriva a 10 come voto massimo.

Quanto è soddisfatto/a del livello di competenza dei nostri tecnici?

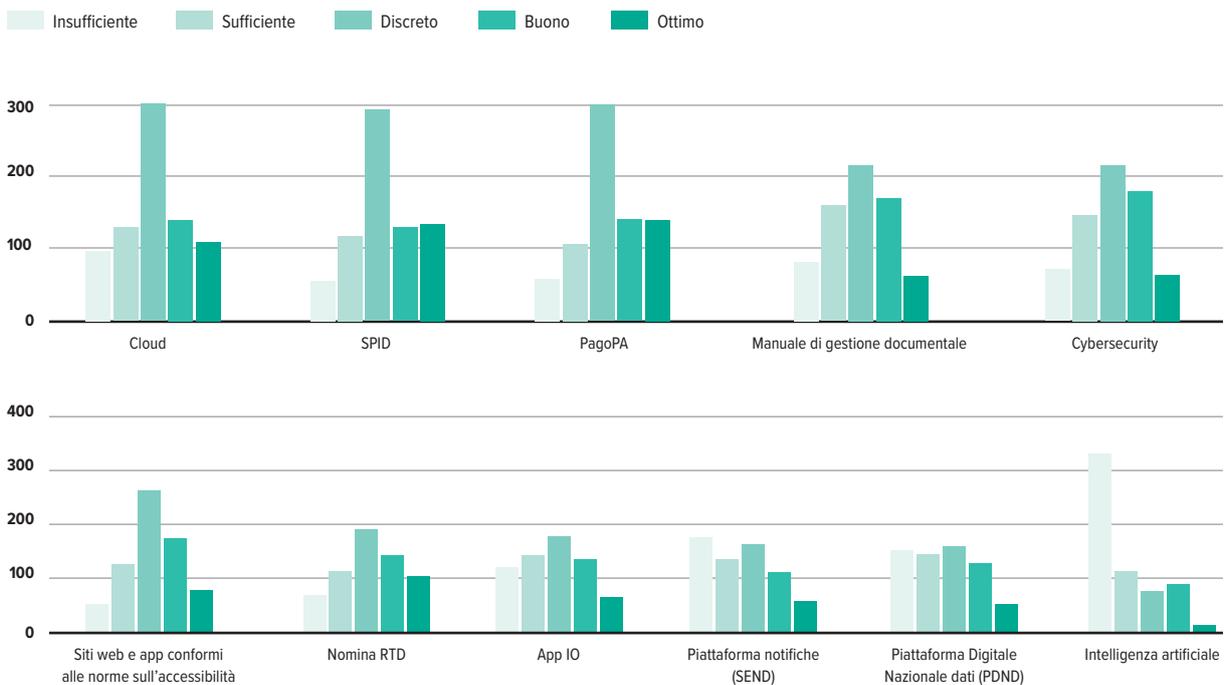


Allo stesso modo il servizio prestato dal commerciale di riferimento viene valutato in modo positivo e qualche indicatore nella fascia medio bassa è di stimolo a migliorare avvalendosi di un ampio presidio del territorio e della volontà di trasferire prossimità al cliente.

Quanto è soddisfatto/a complessivamente del servizio svolto dal nostro Commerciale?



In linea con il percorso e il boost di digitalizzazione supportato dal PNRR di cui il 2024 è stato un anno importante di concretizzazione, anche i dati riportati dal pubblico rispondente dimostrano in linea di massima un buon grado di digitalizzazione, soprattutto in relazione al Cloud, ancora molto acerba la situazione rispetto alla gestione dell'Intelligenza Artificiale.



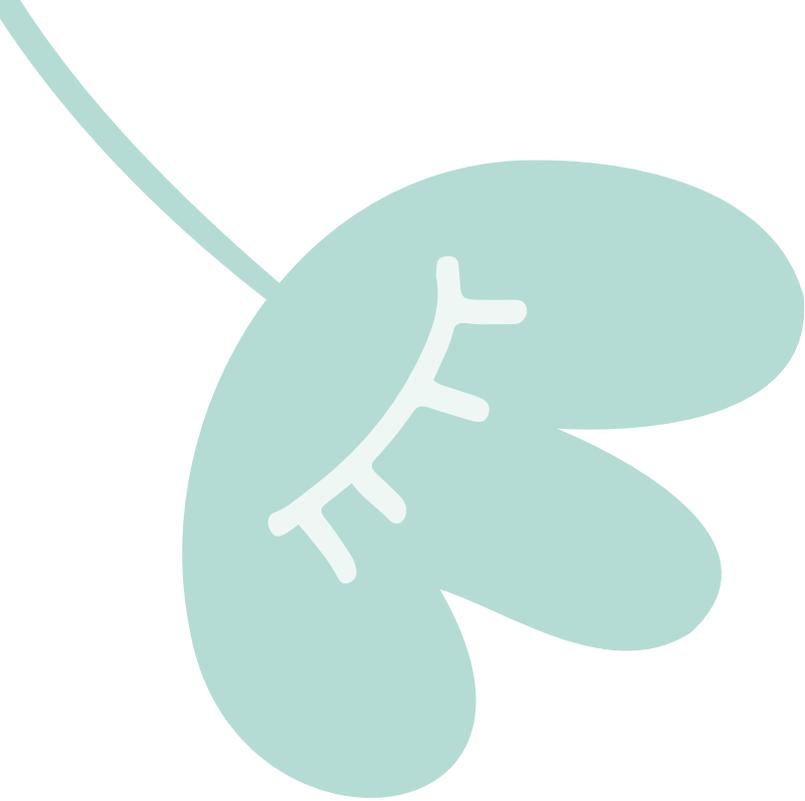
I dati relativi all'attività di gestione dei ticket di assistenza dimostrano un andamento positivo, sia per quanto riguarda la presa in carico che la risoluzione, in linea con l'indicazione contrattuale che Maggioli si impegna a rispettare e con il regolamento ACN. Nello specifico si evidenzia a livello complessivo il raggiungimento del 99% per la 'presa in carico' e il 92,3% di ticket risolti. Un dato positivo anche a fronte dei carichi aggiuntivi dettati dal PNRR.



Per quanto concerne i reclami, è stato prodotto un report annuale all'interno del quale sono riportati risultati rispetto agli obiettivi e relativi commenti. Il numero di reclami viene monitorato periodicamente all'interno delle statistiche relative al servizio di assistenza e rientra nelle soglie prefissate.

Conformità in materia di informazioni di prodotti e servizi e comunicazioni di marketing

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2022-2024) non vi sono stati episodi, aperture di procedimenti o azioni legali nei confronti di Maggioli S.p.A. relativamente a non conformità in materia di informazioni sui servizi e comunicazioni di marketing non veritiere. Non sussistono peraltro situazioni di contenzioso, procedimenti amministrativi o cause pendenti originatesi al riguardo in esercizi precedenti in tali ambiti.



6





“G”: GOVERNANCE E CONDOTTA DEL BUSINESS

Il governo dell'impresa

GRI STANDARDS 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-14 | 2-19 | 2-20 | 2-21

GLI ORGANI DI GOVERNO

Il Gruppo Maggioli adotta un modello di governance di tipo tradizionale, che prevede i seguenti organi di governo: Assemblea degli azionisti e Consiglio di Amministrazione.

Il **Fondatore del Gruppo** e Presidente Onorario (Maggioli S.p.A.) è Manlio Maggioli.

L'attuale **Consiglio di Amministrazione** (CdA) rimarrà in carica sino all'approvazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2025 ed è composto da 7 membri.

Maggioli SpA - Consiglio di Amministrazione	
Paolo Maggioli	Presidente Consiglio di Amministrazione e Amministratore Delegato
Amalia Maggioli	Consigliere (Commerciale – Marketing – Estero)
Cristina Maggioli	Consigliere (Risorse Umane, Sicurezza e ambiente)
Francesco Gianni	Consigliere
Nicolamaria Sanese	Consigliere (Operations, Sicurezza e Ambiente)
Carlo Salvato	Consigliere
Antonio Samaritani	Consigliere

Il Consiglio di Amministrazione, composto dai membri della famiglia Maggioli e da altri Consiglieri, definisce le strategie deliberando sulle materie che gli sono riservate, su quelle per le quali viene interpellato da uno o più amministratori e su quelle previste dalla legge.

Relativamente alle informazioni sulla diversità si precisa che i componenti del Consiglio di Amministrazione (CdA) si collocano nella fascia di età “maggiore di 50 anni” (5 di genere maschile e 2 di genere femminile).

COMITATI AZIENDALI

Comitato Operations	<p>Guidato dall'Amministratore Delegato, è composto dal Consigliere Operations, dalla Direzione Operativa, dalla Direzione Servizi Centrali, dalla Direzione Relazioni Istituzionali e Sviluppo Internazionale, dal Business Plan Manager, dal CFO, e in base all'ordine del giorno, vengono invitati a partecipare i principali manager del Gruppo.</p> <p>Il Comitato Operations svolge attività di condivisione dell'avanzamento degli obiettivi della prima linea dei Direttori, del Business Plan Manager e del CFO, che informano sull'evoluzione delle attività e sulle operazioni più rilevanti l'Amministratore Delegato, affiancato dal Consigliere Operations. L'Amministratore preposto alla convocazione del comitato e alla proposta di ordine del giorno è il Consigliere Delegato all' Operations, d'intesa con l'Amministratore Delegato.</p>
Comitato Strategico e Comitato Business	<p>Guidato dall'Amministratore Delegato, è composto da Consiglieri Delegati, Componenti Operations e in relazione all'argomento trattato dai Dirigenti e funzionari di riferimento.</p> <p>Il Comitato Strategico è dedicato ad esaminare prospettive particolarmente importanti e fortemente innovative rispetto agli obiettivi ordinari individuati e indicati puntualmente nel Business Plan e in ogni altra occasione eventuale di necessità.</p> <p>Il Comitato Business esamina gli obiettivi più rilevanti del Business Plan (e in ogni altra occasione eventuale di necessità), affidando al dirigente di riferimento la sintetica presentazione con la proposta di realizzazione, il relativo budget, le aspettative attese e i tempi previsti.</p>

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il Consiglio di Amministrazione approva il Bilancio di sostenibilità ed i relativi temi materiali risultanti dalle fasi di valutazione e prioritizzazione degli impatti. Per il coordinamento delle fasi operative del processo, quali il coinvolgimento degli stakeholder, l'integrazione delle valutazioni e l'identificazione degli impatti e temi rilevanti, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto di un gruppo di lavoro che coinvolge diverse aree aziendali. Il gruppo di lavoro si riunisce periodicamente per implementare e gestire progetti e iniziative legate ai temi della sostenibilità ambientale e sociale, grazie alla collaborazione di funzioni aziendali trasversali, quali: risorse umane, salute e sicurezza e ambiente, marketing, ufficio tecnico, ufficio acquisti.

È stato inoltre istituito un Comitato Guida costituito da Consigliere delegato Risorse Umane, Direttore Servizi Centrali e dall' HR Manager ramo Reward&Performance-Welfare&CSR, per fornire direzione strategica, supervisione e consulenza sui temi legati alla parità di genere e alla certificazione UNI/PdR 125:2022.

ORGANI DI CONTROLLO

Il **Collegio Sindacale** ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sulla corretta gestione dell'azienda da parte degli amministratori.

Maggioli SpA - Collegio Sindacale	
Marco Petrucci	Presidente
Manuel Menis	Sindaco
Valeria Conti	Sindaco

Il Collegio Sindacale, nominato dall'assemblea del 07 maggio 2024, rimarrà in carica sino all'approvazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2026.

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

L'**Organismo di Vigilanza** (OdV) presidia i seguenti rischi: Reati contro la PA; Reati Societari; Reati in materia di Salute e Sicurezza del Lavoro; Reati Ambientali; Delitti informatici e trattamento illecito dei dati; Delitti contro l'industria e il commercio; Reati di Ricettazione e Riciclaggio; Delitti in materia di violazione del diritto d'autore ; Falso nummario e segni di riconoscimento; Impiego di lavoratori stranieri irregolari; Delitti contro la personalità individuale; Razzismo e Xenofobia; Altri reati – Corruzione tra privati, autoriciclaggio, associazione per delinquere; Reati tributari.

L'Organismo di Vigilanza è nominato dal Consiglio di Amministrazione attraverso apposita delibera consiliare, con la quale viene inoltre stabilita la durata e il compenso per l'incarico conferito.

L'incarico può essere rinnovato tramite delibera del Consiglio di Amministrazione.

All'**Internal Audit** è conferito l'incarico di valutare l'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e precisamente di:

- Verificare l'efficacia delle procedure amministrative interne, individuando le aree di rischio;
- Formulare protocolli di comportamento e direttive aziendali;
- Verificare la corretta applicazione delle direttive, fornendo consulenza sulla loro implementazione;
- Controllare le procedure relative alle autorizzazioni interne;
- Valutare la rispondenza delle procedure e formulare eventuali correttivi.

La funzione di controllo contabile è affidata ad un organo esterno di revisione contabile (PwC / Price Waterhouse Coopers S.p.A.).

All'**Enterprise Risk Management (ERM)** è conferito l'incarico di identificare, valutare e gestire i rischi che potrebbero influenzare il raggiungimento dei suoi obiettivi. Le organizzazioni affrontano diversi tipi di rischi, tra cui rischi finanziari, operativi, strategici, di conformità e reputazionali.

Le attività principali svolte nell'ambito dell'ERM includono:

- Identificazione dei rischi: Identificare e catalogare tutti i possibili rischi che potrebbero influenzare l'organizzazione.

- **Valutazione dei rischi:** Valutare la probabilità e l'impatto di ciascun rischio identificato per determinare la sua importanza.
- **Mitigazione dei rischi:** Sviluppare strategie per ridurre o mitigare i rischi. Ciò potrebbe includere l'implementazione di controlli interni, politiche o procedure migliorate.
- **Monitoraggio continuo:** Monitorare costantemente l'ambiente aziendale per identificare nuovi rischi e valutare l'efficacia delle strategie di mitigazione esistenti.
- **Comunicazione e reportistica:** Comunicare efficacemente le informazioni sui rischi a tutte le parti interessate, compresi i dirigenti, i dipendenti, gli investitori e altre parti interessate.
- **Integrazione con la strategia aziendale:** Assicurarsi che l'ERM sia integrato nella strategia aziendale complessiva e che supporti il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

All'Alta Direzione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione è conferito l'incarico di gestire, monitorare e rispondere a temi legati alla prevenzione della corruzione.

LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE E LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La prassi consolidata di remunerazione dei Consiglieri Delegati del Gruppo Maggioli prevede l'approvazione di un compenso complessivo da parte dell'Assemblea dei Soci. I membri del Consiglio di Amministrazione ripartiscono gli emolumenti in base alle specifiche deleghe ed agli incarichi ricoperti. In alcune Società del Gruppo, a completamento del compenso fisso, viene erogato una premialità variabile calcolata sulla base dei risultati raggiunti. Tale importo è vincolato all'indicatore “Ebitda”.

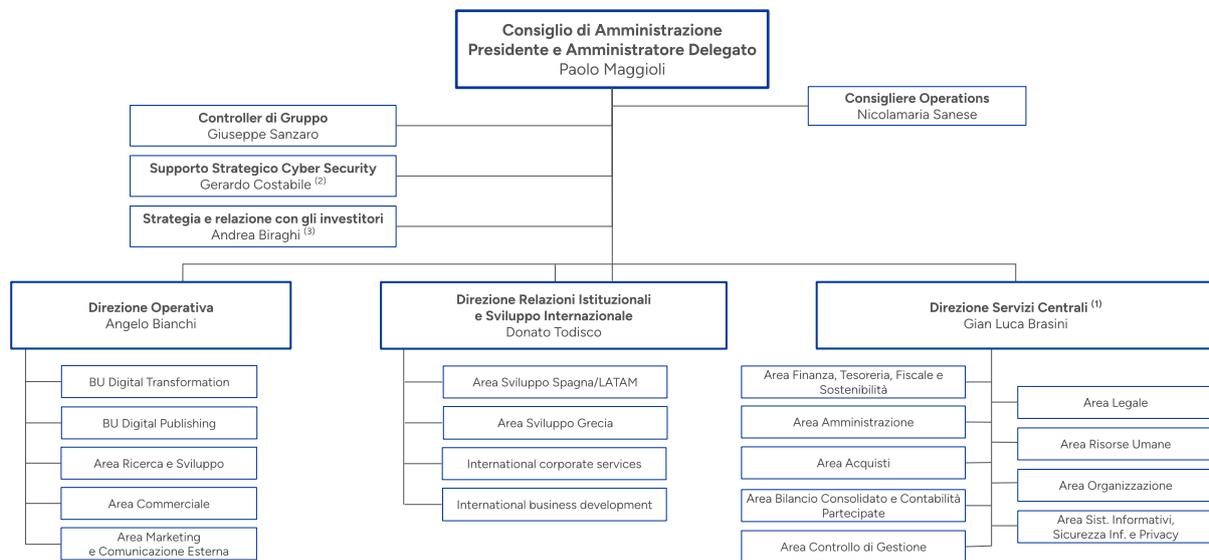
Struttura organizzativa e sistema di delega



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa e i meccanismi di corporate governance sono stati definiti secondo logiche finalizzate a presidiare al meglio alcuni fattori chiave nelle

diverse aree: a) raggiungimento degli obiettivi d'impresa; b) conformità alle normative di legge; c) presidio e gestione delle diverse aree di rischio.



IL PROCESSO DI DELEGA

Il processo di delega si basa sull'assegnazione di specifiche procure, con le quali i Senior Director e i Director vengono investiti dei poteri di firma e di spesa per svolgere le attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Oltre alle procure formali vengono assegnate specifiche deleghe interne con

l'obiettivo di responsabilizzare i Referenti di Funzione rispetto ad aspetti operativi.

La struttura organizzativa è caratterizzata da alcuni gruppi di lavoro e Comitati stabili.

Comitato Gruppo Direzionale	Guidato dall'Amministratore Delegato, è composto dal Consigliere Operations, dal Direttore Operativo, dal Direttore Centrale, dal Direttore Relazioni Istituzionali e Sviluppo Internazionale, dai Direttori di BU ed dagli A.D. delle Partecipate. Condivide i casi di successo su progetti, commesse e attività svolte dalle BU e dalle Partecipate al fine di stimolare un reciproco confronto sulle strategie da adottare.
Coordinamento Organizzativo Aziendale	Riporta direttamente all'Amministratore Delegato, è affiancato dal Direttore Centrale ed è composto dall'Area Organizzazione e dai Referenti dell'Organizzazione nelle BU. Si occupa dell'overview della struttura organizzativa delle BU, dell'adozione di indirizzi strategici e del presidio dei processi aziendali, facilitando i rapporti tra i vari riferimenti e coordinando azioni permanenti della Maggioli S.p.A. rispetto alle Società Partecipate. E' invitato a partecipare il Direttore Operativo.

<p>Coordinamento Finanza, Controllo e Sviluppo</p>	<p>Riporta direttamente dall'Amministratore Delegato, è affiancato dal Direttore Centrale ed è composto dai Responsabili delle Aree: Finanza/Tesoreria-Fiscale-Sostenibilità, Controllo di Gestione e Business Plan. Si occupa di analizzare e valutare in maniera collegiale e condivisa le operazioni di investimento, di finanziamento e tutte le operazioni straordinarie del Gruppo (acquisizioni, fusioni, dismissioni). E' invitato a partecipare il Direttore Operativo.</p>
<p>Comitato Cultura Aziendale e Sviluppo Societario</p>	<p>Le funzioni coinvolte sono: Direzione Centrale, Consigliere Operations, Direttore Operativo, Direttore Relazioni Istituzionali e Sviluppo Internazionale, Area Amministrazione e Bilancio, Area Consolidato e Contabilità Partecipate, Area Finanza/Tesoreria-Fiscale-Sostenibilità e il Controllo di Gestione. Ha l'obiettivo di rendere la Struttura Centrale una funzione al servizio delle BU coordinando le attività del comparto AFC e di supportare l'A.D. e i direttori di B.U. nella crescita del business per linee esterne attraverso l'analisi dei dati delle aziende che vengono sottoposte e la gestione delle varie fasi di acquisizione della partecipazione.</p>
<p>Comitato Guida UNI/PdR 125:2022</p>	<p>Costituito da Consigliere delegato Risorse Umane, Direttore Servizi Centrali e dall' HR Manager ramo Reward&Performance-Welfare&CSR. Definisce la Politica per la parità di genere, redige il piano strategico (temi e relativi obiettivi misurabili, raggiungibili, realistici, pianificati nel tempo ed assegnati ai responsabili dell'attuazione), governa e monitora la diversity e la gender equality nel contesto aziendale, supporta l'applicazione di tutti i KPI relativi all'inclusione, monitora l'andamento e l'applicazione dei KPI degli obiettivi descritti nel piano strategico, partecipa alla revisione periodica del sistema da parte della Direzione, gestisce e monitora la ricezione di segnalazioni anonime a cui tutte le risorse possono ricorrere per denunciare episodi di molestie o mobbing in totale sicurezza e nel rispetto della privacy.</p>
<p>Comitato PAC e Progetti Speciali Grandi Clienti</p>	<p>Costituito da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consigliere Delegato Commerciale-Marketing-Estero che presiede il Comitato; • Direttore Operativo che dirige il Comitato; • Direttore BU Digital Transformation; • Responsabile PAC e Progetti Grandi Clienti; • Responsabile Area Progetti Consulenza e Redazione Offerte ICT; • Commerciale per lo sviluppo del Business PAL, PAC e Grandi Clienti. <p>Analizza le opportunità di business, coordina le attività e gestisce i rapporti con le aziende partner relative ai contratti instaurati con la Pubblica Amministrazione Centrale ed in generale dei progetti speciali con grandi clienti.</p>

PROCESSI DI COMUNICAZIONE

La Capogruppo Maggioli S.p.A. è dotata di un Modello Organizzativo e di Controllo (D.Lgs. 231/01) e ha definito precise modalità per ottemperare agli obblighi di informazione e comunicazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello.

La gestione di tali comunicazioni è assicurata dall'organizzazione attraverso regole generali, procedure e specifiche istruzioni atte a disciplinare tanto i flussi informativi provenienti dagli uffici e dalle unità operative e diretti all'OdV (Organismo di vigilanza), quanto quelli prodotti dall'OdV e diretti agli organi di amministrazione e controllo.

In ottemperanza al principio di tracciabilità tali comunicazioni sono scritte e conservate dallo stesso OdV. L'organo dirigente ha predisposto un opportuno canale per consentire il flusso delle informazioni (indirizzo e-mail odv@maggioli.it).

Ulteriori strumenti di comunicazione interna adottati dalla Società sono le procedure e le informative emanate dalle diverse funzioni aziendali in coerenza con quanto predisposto dagli organi direttivi. Tali comunicazioni sono messe a disposizione tramite i canali intranet che prevedono strutture ad hoc per veicolare correttamente le varie tipologie di informazioni, come: comunicazioni istituzionali, procedure, regolamenti interni ecc.

SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

Viene di seguito rappresentato in forma sintetica lo schema dei sistemi di gestione certificati adottati dalle diverse società del Gruppo ed un successivo approfondimento per i sistemi adottati in modo specifico dalla Capogruppo Maggioli S.p.A.

Primo ottenimento della certificazione nel 2024	
Certificazione rinnovata nel 2024	
Certificazione ottenuta e rinnovata prima del 2024	

Società/ Certificazione ISO	ISO 9001	ISO 14001	ISO 27001	ISO 27701	ISO 37001	ISO 45001	ISO 20000	ISO 22301	FSC- STD	ISO 26000	UniPdR 125	ISO 30415
Maggioli S.p.A.												
M.T. S.p.A.												
01Sistemi S.r.l.												
APKAPPA S.r.l.												
ATM Grupo Maggioli S.l.												
BSD Software S.r.l.												
C&C Sistemi S.r.l.												
Dinova S.r.l.												
I.C.C.S. Informatica S.r.l.												
Maggioli LATAM												
MIRA PA S.r.l.												
NEVINTEC SISTEMAS S.L.												
Progel S.r.l.												
Siciliam it S.r.l.												
Sikuel S.r.l.												
Sinapsys S.r.l.												
SMART-I S.r.l.												
Tinn S.r.l.												
Wardem squad data driven thinking sl												

MAGGIOLI S.P.A. - SISTEMI DI GESTIONE ISO

UNI EN ISO 9001:2015	<p>Sistema di gestione della qualità</p> <p>Dal 2001 il Sistema di Gestione della Qualità di Maggioli S.p.A. è conforme ai requisiti della normativa internazionale ISO 9001. Nel corso degli anni il perimetro della certificazione è stato ampliato in parallelo con l'evoluzione dell'offerta.</p>
UNI EN ISO 14001:2015	<p>Sistema di gestione ambientale</p> <p>Maggioli S.p.A. è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Ambientale, certificazione ISO 14001, che attesta in quale misura i processi produttivi delle attività svolte impattano sulle risorse naturali, contribuendo alla conservazione e al rispetto dell'ambiente.</p>

EN ISO/IEC 27001:2013	<p>Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni – con estensioni: Linee guida EN ISO/IEC 27017:2015 - Controlli relativi ai servizi Cloud Linee guida EN ISO/IEC 27018:2019 - Protezione dei dati personali in Cloud pubblici</p> <p>Dal 2010 Maggioli S.p.A. è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, certificazione ISO/IEC 27001:2022. Dal 2018 la certificazione è stata estesa anche ai controlli previsti dalle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e 27018:2019</p>
ISO/IEC 20000-1:2018	<p>Sistema di gestione del servizio</p> <p>Maggioli S.p.A. è conforme ai requisiti della norma ISO 20000 finalizzata alla Gestione dei Servizi di Information Technology.</p>
ISO/IEC 37001:2016	<p>Sistema di gestione per la Prevenzione della Corruzione</p> <p>Maggioli Spa ha ottenuto la Certificazione accreditata del Sistema di Gestione Anticorruzione ai sensi della norma ISO 37001, che attesta le azioni messe in atto per la prevenzione dei fenomeni corruttivi.</p>

MAGGIOLI S.P.A. - CERTIFICAZIONI

Qualificazione al Marketplace AgID per la Conservazione dei Documenti Informatici

Maggioli S.p.A. è stato conservatore accreditato AgID dal 2015 al 2022 ed ha ricevuto dall'Ente internazionale DNV GL la certificazione Accredia per i servizi di conservazione dei documenti informatici. In seguito alle modifiche normative Maggioli spa dal 2022 è un Conservatore Qualificato iscritto al marketplace di AgID per la Conservazione dei Documenti Informatici.

Qualificazione SaaS, IaaS, PaaS e CSP

Dal 2018 Maggioli Spa ha ottenuto da AgID la qualifica di Cloud Service Provider per la fornitura di servizi cloud alla Pubblica Amministrazione. Tale qualifica garantisce alle PA le caratteristiche necessarie di qualità, sicurezza, performance, scalabilità, interoperabilità e portabilità dei servizi offerti in cloud, in conformità alle condizioni richieste da ACN (subentrata ad AgID nella gestione delle qualificazioni). Dal 2018 sono stati realizzati e messi a disposizione delle PA, tramite il marketplace predisposto da ACN, numerosi servizi SaaS erogati direttamente dal nostro Data Center ed anche tramite erogatori terzi qualificati.

Attestazione "SOA OS 19 classifica III" Impianti reti di telecomunicazione e di trasmissioni dati

Maggioli S.p.A. ha ottenuto l'attestazione di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici ai sensi del D.P.E. 207/2010 per la categoria OS 19 relativa alla fornitura,

il montaggio e la manutenzione o ristrutturazione di impianti di commutazione per reti pubbliche o private, locali o interurbane, di telecomunicazione per telefonia, telex, dati e video su cavi in rame, su cavi in fibra ottica, su mezzi radioelettrici, su satelliti telefonici, radiotelefonici, televisivi e reti di trasmissione dati e simili.

UNI/PdR 125:2022

Maggioli Spa nel 2023 ha ottenuto la Certificazione UNI/PdR 125:2022, sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performances Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.

FSC® - Forest Stewardship Council®

Maggioli S.p.A. dal 2014 ha ottenuto la Certificazione FSC® (Forest Stewardship Council®) (FSC-C122408), il sistema di certificazione forestale che promuove nel mondo la gestione responsabile delle foreste, rispettosa dell'ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile. Tutti i prodotti cartacei sono disponibili, certificati, su richiesta del cliente.

Rating legalità Autorità Garante Concorrenza e Mercato

L'AGCM Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – come previsto dall'art. 8 del Regolamento – ha attribuito a Maggioli Spa il Rating di legalità con il punteggio ★★★

La Compliance



IN OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI IN AREA SOCIALE ED ECONOMICA

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2022-2024) e alla data di pubblicazione del presente Bilancio di sostenibilità non sono insorti contenziosi o casi di violazioni di leggi e/o regolamenti rilevanti relativi a disposizioni di carattere sociale ed economico. Nessuna sanzione significativa avente tale natura è stata ricevuta nell’arco temporale 2022-2024 e non si segnalano procedimenti amministrativi e/o contenziosi di rilievo al riguardo.

sanzioni e/o contenziosi per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale. Alla data di redazione del presente Bilancio di sostenibilità, non sono in essere contenziosi ambientali o procedimenti di natura amministrativa in materia ambientale intentati nei confronti del Gruppo Maggioli.

L'EFFICACIA DELLE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nel corso dei periodi oggetto di rendicontazione, così come in quelli precedenti, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di Gruppo Maggioli.

IL RISPETTO DELLE NORME AMBIENTALI

Non si sono verificati eventi che hanno dato origine a

Eventi di sicurezza informatica



Nel corso del 2024 sono stati gestiti, complessivamente, **25 eventi** tra infrastrutturali e software che hanno coinvolto la sicurezza dei dati trattati delle società del Gruppo Maggioli.

Gli incidenti sono stati raggruppati, per favorire le considerazioni caso per caso, in alcune tipologie distinte che andiamo a definire e quantificare.

Denominazione	Definizione
MALFUNZIONAMENTO SOFTWARE	Errore nel software, nella sua installazione, o nella sua configurazione che provoca un evento di sicurezza e talvolta un data breach.
ATTACCO ESTERNO	Attacco portato a termine volontariamente da un’agente malevolo esterno che causa un evento di sicurezza e talvolta un data breach.
ERRORE UMANO	Errore od omissione involontaria di un operatore che provoca un evento di sicurezza e talvolta un data breach.
INCIDENTE FISICO	Possibile data breach provocato dallo smarrimento/furto di oggetti fisici quali dispositivi personali.

EVENTI DI SICUREZZA INFORMATICA 2024

Società	Malfunzionamento Software	Attacco Esterno	Errore Umano	Incidente Fisico
Maggioli S.p.A.	11	6	-	8
APKAPPA S.R.L.	1	-	1	1
ICCS S.R.L.	1	-	-	-
Totale	13	6	1	9

Di questi, per quanto di nostra conoscenza, nessuno è stato oggetto di segnalazione al Garante, gli altri sono stati gestiti ma non hanno offerto particolari elementi di criticità. Nel 2024 non si sono verificati eventi che abbiano comportato la perdita di dati (data breach) e conseguenti denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati di clienti.

MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE

Gli errori verificatisi in produzione sembrano originati, per la maggior parte, da problemi relativi alla corretta verifica delle autorizzazioni utente e della sua identità, ovvero utenti legittimi del sistema che accedono - involontariamente - a dati a loro vietati. A livello informatico gli errori sono stati velocemente corretti in tutti i casi, mentre l'Ufficio Privacy ha tempestivamente gestito il rapporto con il cliente e con i DPO dei clienti. In tutti i casi non si sono avute segnalazioni al Garante.

ATTACCHI ESTERNI ALL'INFRASTRUTTURA

Le attività di potenziamento dell'infrastruttura, avviate negli anni precedenti, sono state completate con successo. Tra queste, ricordiamo l'attivazione dei centri NOC e SOC attivi 24 ore su 24, il potenziamento dei sistemi di snapshot e l'implementazione del piano di analisi della superficie esposta. Nonostante il completamento di questa fase, l'impegno per la sicurezza rimane costante e prevede un continuo aggiornamento e miglioramento delle misure di protezione al fine di garantire la massima efficacia nel tempo. L'efficacia degli interventi implementati è dimostrata dalla tempestiva intercettazione e blocco di attacchi esterni diretti alla nostra infrastruttura.

ERRORI UMANI

Nel corso del 2024, si è registrata una significativa riduzione degli incidenti causati da errore umano. Tale risultato indica un miglioramento nella conoscenza e nell'applicazione delle procedure da parte dei colleghi. Le procedure sono comunque periodicamente oggetto di revisione e ulteriore miglioramento al fine di prevenire qualsiasi possibile rischio e garantire i massimi standard di sicurezza.

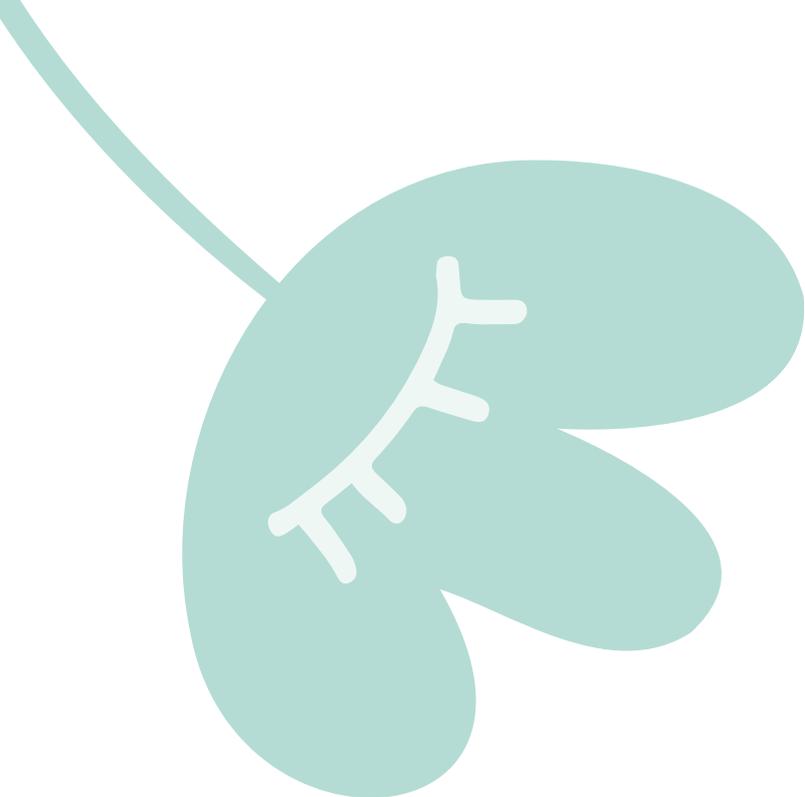
INCIDENTI FISICI

Gli oggetti smarriti o rubati non hanno causato data breach. Nel caso si sia trattato di dispositivi hardware, questi sono stati disabilitati e re-inizializzati da remoto, evitando quindi la diffusione dei dati contenuti.

PRIVACY/SECURITY BY DESIGN

Nel corso degli anni passati è stato implementato un ciclo di sviluppo sicuro del software, che copre ormai la maggior parte dei prodotti a catalogo. Grazie a questa soluzione, molti problemi di sicurezza e di vulnerabilità del codice sono scoperti - e risolti - prima del suo rilascio in produzione.

In ogni gruppo di sviluppo software è stata identificata una figura senior - il Security Champion - che funge da collegamento tra il gruppo e le infrastrutture dedicate alla sicurezza e viene formato su queste problematiche. I nuovi prodotti utilizzano metodologie di Security e Privacy by default e by design, garantendo quindi una maggior sicurezza ed una maggior compliance rispetto alla normativa sulla Privacy, per le quali saranno effettuati a breve i corsi di formazione.



7





RACCORDO GRI – ESRS

GRI Standards

Informativa generale

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo		Note Applicazione standard / Omissioni
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021			Pag	ESRS
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Nota metodologica	7	ESRS 2 BP-1 §AR 1 (a); IRO-1 §53 (b) ii to (b) iv
		3 Temi materiali: Gli impatti secondo i GRI Standards	28	
		3 Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche	29	
3-2	Elenco di temi materiali	3 Le tematiche rilevanti del Gruppo Maggioli	30	ESRS 2 SBM-3 §48 (a) and (g)
3-3	Gestione dei temi materiali	3 Temi materiali - Obiettivi e azioni	34	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDR-A, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S4-5 §41 (b) to (c)
		4 Politica ambientale	40	
		4 Economia circolare: Materiali e gestione dei rifiuti	49	
		5 Ambiente di lavoro e Welfare aziendale: prendersi cura delle persone	56	
		5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro	60	
		5 Le persone del Gruppo Maggioli	62	
		5 Formazione e sviluppo professionale	64	
		5 Maggioli per il territorio	70	
		5 Gli istituti	71	
		5 La catena del valore a monte: la supply chain	75	
		5 La catena del valore a valle: il cliente	77	
		5 Customer Journey	78	
		5 Customer Satisfaction - Focus su Maggioli s.p.a.	79	
	6 La compliance	95		
	6 Eventi di sicurezza informatica	95		
GRI 200	TEMI ECONOMICI		Pag	ESRS
205	ANTICORRUZIONE			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	7 La Compliance / L'efficacia delle misure di prevenzione della corruzione	95	ESRS G1 G1-4_25
GRI 300	TEMI AMBIENTALI		Pag	ESRS
301	MATERIALI			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	4 Economia circolare: materiali e gestione dei rifiuti	49	ESRS E5 E5-4_31 a)
302	ENERGIA			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4 Energia, Emissioni / Consumi di energia	40	ESRS E1 E1-5_37/38 RACCOMANDAZIONE 32
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	4 Energia, Emissioni / Consumi di energia	40	ESRS E1 AR16 MDR-P MDR-A MDR_T ESRS 1_11 MDR_M

302-3	Intensità energetica	4 Energia, Emissioni / Intensità energetica	41	ESRS E1 E15_40/42
303	ACQUA E SCARICHI IDRICI - 2018			
303-3	Prelievo idrico	4 Acqua	48	ESRS E3 ESR1 AR16 MDR-P MDR-A MDR_T ESRS 1_11 MDR_M
305	EMISSIONI			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4 Energia, Emissioni / Emissioni	44	ESRS E1 E1-4_34 c
		4 Energia, Emissioni / Emissioni	44	E1_6_44a E,46,49,50 AR 25 b e c, AR 39 a,b,c,d; AR 40 ; AR43 c,d
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4 Energia, Emissioni / Emissioni	44	ESRS E1 E1-4_34©
		4 Energia, Emissioni / Emissioni	44	E1_6_44 b E,46,49,50 AR 25 b e c, AR 39 a,b,c,d; AR 40 ; AR45 a, c,d, f
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	4 Energia, Emissioni / Data Center Esterni - Consumi di energia ed emissioni (GHG Scope 3)	46	ESRS E1 E1-6_53/54; AR 39 c, AR 53 a
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	4 Energia, Emissioni / Intensità emissioni	46	
306	RIFIUTI			
306-3	Rifiuti prodotti	4 Economia circolare: Materiali e gestione dei rifiuti / I Rifiuti prodotti	50	ESRS E5 E5-5_37 a 38.39.40
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	5 La catena del valore a monte: la supply chain	75	ESRS G1 G1-2_15 b
GRI 400	TEMI SOCIALI		Pag	ESRS
401	OCCUPAZIONE			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	5 Pre, durante e post assunzione	62	ESRS S1 S1-6_50 c
401-3	Congedo parentale	5 Ambiente di lavoro e Welfare aziendale: prendersi cura delle persone / Congedi di maternità / paternità	59	ESRS S1 S1-15_93
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro	60	ESRS S1 S1-1_23
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro / Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	60	ESRS S1 S1-3_32 b e 33
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro / Servizi di medicina sul lavoro	60	S1 ESR1 AR16 MDR-P MDR-A MDR_T ESRS 1_11 MDR_M
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro / Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	60	S1 ESR1 AR16 MDR-P MDR-A MDR_T ESRS 1_11 MDR_M
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro / Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza del lavoro	60	S1 ESR1 AR16 MDR-P MDR-A MDR_T ESRS 1_11 MDR_M

403-6	Promozione della salute dei lavoratori	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro	60	S1 ESRS1 AR16 MDR-P MDR-A MDR_T ESRS 1_11 MDR_M
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro	60	ESERS S2 S2-4_32 a
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro	60	ESERS S1 S1-14_88a, 90
403-9	Infortuni sul lavoro	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro / Infortuni	61	ESERS S1 S1-4_38°; S1-14_88b,d;89 AR82
403-10	Malattie professionali	5 Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro / Infortuni	61	ESERS S1 S1-4_38°; S1-14_88b,d;89 AR82
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	5 Formazione e sviluppo professionale	66	ESRS S1-13_83 b , 84
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	5 Formazione e sviluppo professionale	66	ESRS S1 S1-1 AR 17h
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	5 Ambiente di lavoro e welfare aziendale: prendersi cura delle persone / Le politiche retributive e di valutazione della performance	60	ESRS S1 S1-13_83 a;84
		5 Formazione e sviluppo professionale / Valutazione delle soft skills	68	ESRS S1 S1-13_83 a;84
405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	5 Le persone del Gruppo Maggioli / Diversità	64	ESRS S1 S1-6_50a S1-9_66 a,b S1-12_79
		6 Il Governo dell'impresa	88	ESRS 2 GOV-1_21d
406	NON DISCRIMINAZIONE			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	5 Ambiente di lavoro e welfare aziendale: prendersi cura delle persone	56	ESRS S1 S1-17_97, 103 a AR103
414	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	5 La catena del valore a monte: la supply chain	75	ESRS G1 G1-2_15 b
417	MARKETING ED ETICHETTATURA			
417-3	Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	5 Conformità in materia di informazioni di prodotti e servizi e comunicazioni di marketing	84	ESRS S4 S4-4_35
418	PRIVACY DEI CLIENTI			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	6 Eventi di sicurezza informatica	95	ESRS S4 S4-3 AR 23 S4-4_35



www.maggioli.com