

doxee

Bilancio di sostenibilità

Il nostro Impegno verso scelte di Valore



Indice

Lettera agli stakeholder	4
Highlights 2023	5
Nota Metodologica	6
1 Doxee	8
Profilo e identità	8
2 Il modello di business e la value chain	12
Scenari e trend di mercato.....	12
Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni	14
Prodotti e Soluzioni	15
Tecnologie innovative	16
I dipendenti.....	20
I fornitori	22
Gli stakeholder	22
3 Governance	25
Organi societari.....	25
4 Strategie – politiche - impegni	29
Modello di organizzazione, gestione e controllo ex.D.Lgs 231/2001.....	29
Il codice etico	29
Whistleblowing	30
Rating di legalità.....	31
I sistemi di gestione e le certificazioni	32
Trasformazione dei processi – L’impatto della dematerializzazione	34
Doxee - La certificazione B Corp.....	35
Compliance Ambientale – Sociale – Economica.....	35
Adesioni a iniziative esterne e Membership	35
5 Temi materiali	37
Gli impatti e i temi materiali.....	37
Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche.....	37
I temi materiali.....	38
Temi materiali – Obiettivi e azioni.....	41
6 Sostenibilità economica e creazione di Valore Condiviso	45
La performance finanziaria	47
Il Valore economico generato e distribuito	45
7 Etica e integrità nella condotta del business	46
Prevenzione alla corruzione	46

Cybersecurity e Data Protection	46
8 Gli impatti ambientali	48
La politica ambientale	48
Gli impatti ambientali: Energia ed Emissioni	49
Rifiuti	52
9 Qualità e affidabilità dei prodotti e soluzioni.....	53
La gestione della supply chain	54
10 Le persone	56
Le politiche del personale	56
Occupazione e turnover.....	57
Formazione e Sviluppo delle competenze	59
Diversità e pari opportunità	59
Inclusione e trasformazione digitale	60
Salute e sicurezza sul lavoro	60
11 Le relazioni con il territorio	62
GRI Content Index.....	63
GRI Standards – Informativa generale.....	63
GRI Standards – Informativa Temi materiali	64

Lettera agli stakeholder

GRI Standard	2-22
--------------	------

Gentilissimi,

il 2023 è stato un anno in cui il mercato digitale ha avuto spazio di dimostrare, anche attraverso l'incalzante avanzamento della tecnologia IA, quanto la digitalizzazione sia fondamentale per le aziende. La completa digitalizzazione porta benefici alle aziende e alle amministrazioni pubbliche dai quali, a cascata, trae vantaggio l'intero tessuto sociale.

In questo contesto, Doxee ha affermato la sua posizione attiva al fianco della comunità e del panorama industriale, fornendo prodotti e servizi di qualità, investendo in progetti innovativi, offrendo sempre il miglior servizio per il consumatore finale.

Doxee vede la sostenibilità come parte integrante della governance del Gruppo e, in linea con gli impegni presi in qualità di Società Benefit, nel corso del 2023 ha ottenuto anche la certificazione B Corp, rinnovando il suo interesse nel voler sempre migliorare la propria performance ambientale, sociale e di governance. La definizione di un sistema integrato e sinergico è la base per promuovere lo sviluppo sostenibile dell'azienda.

A conferma di questo e, in particolare, dell'attenzione verso gli stakeholder, nel 2023 Doxee ha ottenuto anche la validazione di Hyperion, tool di calcolo per misurare la riduzione delle emissioni CO2 e del consumo di carta derivante dall'utilizzo dei prodotti Doxee nei processi di digitalizzazione. Ha inoltre redatto il primo Piano Spostamenti Casa-Lavoro, ai sensi delle normative vigenti su Mobility Management e ha implementato la nuova procedura per le segnalazioni in ambito "whistleblowing"

Doxee continuerà per il 2024 ad impegnarsi concretamente ad alimentare il processo di innovazione e digitalizzazione affinché l'intera collettività possa trarne benefici.

Paolo Cavicchioli Presidente

Highlights 2023

Economici	
Totale Ricavi – Euro	25.843.640
Valore economico generato – Euro	29.532.936
Valore economico distribuito – Euro	30.818.728
Governance & politiche	
Sistemi di gestione, certificazioni e riconoscimenti	
Qualità ISO 9001 - Ambientale ISO 14001 - Sicurezza dati e informazioni ISO 27001 – Prevenzione della corruzione ISO 37001 Mod 231 D.Lgs. 231/2001 Qualificazione Marketplace AgID (Cloud provider PA e Conservatore) Certificazione come Access Point Provider sulla rete PEPPOL Assessment EcoVadis – Silver Sustainability Rating Medal Rating di legalità ★★★ Certificazione B Corp	
Risorse umane	
Numero dipendenti al 31 dicembre 2023	183
Diversità di genere – quota genere femminile (% sul totale dipendenti)	24%
Nuove generazioni / Diversità di età – quota dipendenti di età inferiore a 30 anni (% sul totale)	16,2%
Salute e sicurezza – Numero infortuni	-
Ambiente	
Energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili	100%
Mezzi ibridi / elettrici rispetto al totale della flotta aziendale	50%
Totale consumi diretti di energia - GJoule	3.143
Consumi di energia elettrica da fonti rinnovabili - GJoule	777
Totale emissioni dirette (GHG Scope 1) e indirette (GHG Scope 2 market-based) - t CO _{2e}	161

Nota Metodologica

GRI Standard	2-1 2-2 2-3 2-4 3-1
--------------	---------------------------------

Doxee S.p.A. (DOX), dal 19 dicembre 2019 è quotata presso Euronext Growth Milan di Borsa italiana e non ricade pertanto negli obblighi di redazione della Dichiarazione Non Finanziaria (“DNF”) ai sensi del D.Lgs. n. 254/2016. I dati e le informazioni riportati nel presente documento non rappresentano pertanto una DNF e la rendicontazione delle performance di sostenibilità è su base volontaria.

Il presente documento rappresenta il Bilancio di sostenibilità di Doxee S.p.A. e società controllate (di seguito anche “Doxee”, il “Gruppo Doxee” o il “Gruppo”).

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 presente documento. 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.

Allo scopo di garantire un livello di qualità richiesto dai GRI Standards, l'informativa di sostenibilità è redatta secondo i principi generali stabiliti dai GRI Standards (GRI 1 Foundation 2021 - Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance selezionati e rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l'attività di Doxee e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards. Tale processo viene aggiornato e progressivamente sviluppato nel corso degli esercizi, quale parte del percorso di rendicontazione di sostenibilità (accountability) di Doxee.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative è riferito all'intero esercizio, per il periodo 01 gennaio 2023 - 31 dicembre 2023, e comprende la performance del Gruppo Doxee per i dati finanziari e i dati sul personale. I dati ambientali si riferiscono alla sola Capogruppo Doxee S.p.A. Al riguardo si evidenzia come i dati ambientali relativi alle società controllate non sono da ritenere di particolare rilevanza, tali da influenzare in misura significativa l'impatto ambientale di Doxee.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di Doxee, vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono direttamente richiamate nei diversi capitoli e paragrafi del presente documento. Eventuali rettifiche di dati forniti in report precedenti vengono indicate e motivate contestualmente alla presentazione del dato aggiornato.

Il processo di redazione dell'informativa di sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni di Doxee. Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Doxee S.p.A. in data 26 Marzo 2023 e non è stato assoggettato a revisione da parte di un revisore indipendente. Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale della Società al seguente indirizzo <https://www.doxee.com/it/chi-siamo/sostenibilita/> . Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo: sustainability@doxee.com.

Doxee notifica a GRI (Global Reporting Initiative) l' utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d' uso (Statement of use).

1 Doxee

Profilo e identità

GRI Standard	2-1 2-2 2-6
--------------	-------------------

Doxee è una multinazionale hi-tech specializzata nell'offerta di prodotti altamente innovativi, interamente basati su tecnologie cloud. Il Gruppo offre alle imprese e, in modo particolare, al segmento Enterprise (Grandi Imprese) prodotti tecnologici, che vengono erogati in modalità Cloud su un'unica piattaforma brevettata di cui Doxee è proprietaria (Doxee Platform). Doxee supporta e gestisce, per circa duecento Grandi Imprese, nove miliardi circa di comunicazioni all'anno.

Doxee è presente in Europa e negli Stati Uniti (USA) e presidia, direttamente e indirettamente, i principali mercati mondiali avvalendosi di un centinaio di dipendenti e di una rete capillare (diretta e indiretta) di venditori. Doxee annovera circa duecento clienti italiani ed esteri, in larga parte imprese del segmento Enterprise.

La società, con sede principale a Modena, è specializzata nel campo dell'alta tecnologia ed è leader nei mercati del Customer Communications Management (CCM), del Paperless e della Digital Customer Experience (DCX).

Doxee Società Benefit

A testimonianza del proprio impegno nel campo della sostenibilità, nel mese di luglio 2021 Doxee ha ottenuto la qualifica di "Società Benefit" (SB), tramite l'approvazione da parte dell'Assemblea Straordinaria degli Azionisti delle modifiche statutarie agli articoli 1, 2 e 25 che hanno consentito l'adozione di tale forma giuridica, l'inserimento della denominazione "Società Benefit" o della sigla "SB" accanto alla ragione sociale e l'inserimento nell'oggetto sociale delle "Finalità di Beneficio Comune".

In tal modo, Doxee ha formalizzato a tutti gli effetti il proprio impegno per la sostenibilità, individuando al proprio interno i responsabili delle finalità di Società Benefit e la redazione della Relazione di Impatto annuale, attraverso la quale la Società comunicherà alla comunità gli obiettivi e il raggiungimento delle finalità di beneficio comune.

In particolare, Il Gruppo Doxee si è prefissato una serie di obiettivi particolarmente sfidanti, che porteranno benefici a livello ambientale inclusi il risparmio di carta, la diminuzione dell'impronta di carbonio e la collaborazione con istituti e centri di ricerca universitari per la divulgazione della cultura e del valore dell'innovazione tecnologica.

Di seguito riportiamo le **sei Finalità di Beneficio Comune** messe a statuto, le quali caratterizzano l'impegno di Doxee in qualità di Società Benefit:

1. La realizzazione di strumenti informatici innovativi utili a semplificare le azioni quotidiane dei destinatari con importanti miglioramenti in termini ambientali;
2. La diffusione e promozione della cultura dell'innovazione tecnologica e digitale, dell'utilizzo di sistemi di comunicazione digitale utili a semplificare le azioni quotidiane degli utilizzatori e beneficiari di tali sistemi e allo stesso tempo a generare miglioramenti in termini ambientali, attraverso iniziative di comunicazione, sensibilizzazione e coinvolgimento rivolte agli stakeholder;
3. La diffusione e promozione della cultura dello sviluppo ecosostenibile, ivi inclusa la mobilità

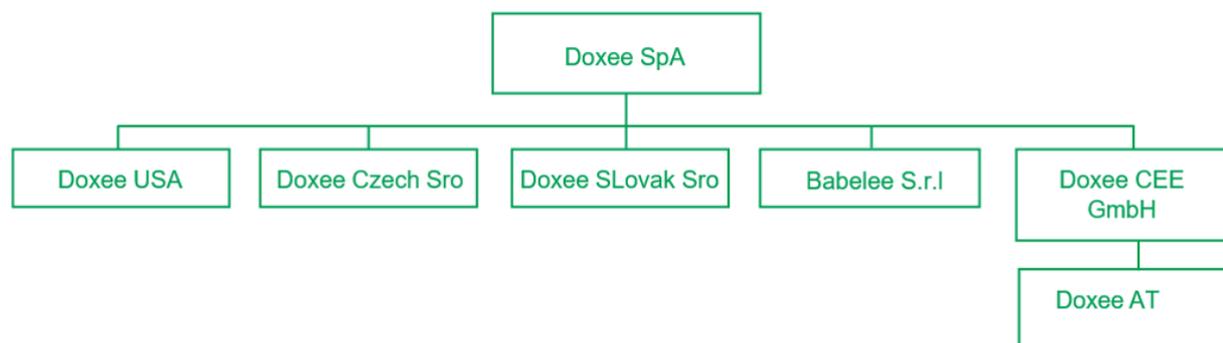
eco-sostenibile, e/o le metriche di economia circolare, nell'ambito dei servizi di innovazione tecnologica e digitalizzazione che la Società offre e/o nei programmi aziendali di inclusione sociale;

4. La progettazione e realizzazione su base annuale di percorsi formativi interni sui temi della innovazione tecnologica e digitale, dell'utilizzo di sistemi di comunicazione digitale ponendoli in relazione anche allo sviluppo ed alla mobilità eco-sostenibili e/o alle metriche di economia circolare;
5. La promozione, all'interno dell'ambiente di lavoro, della cultura dell'uguaglianza di genere e il perseguimento del benessere delle risorse umane, creando un ambiente di lavoro idoneo ad alimentare competenze e favorendo l'adozione di politiche di work life balance per dipendenti e collaboratori e/o attuando politiche aziendali rivolte a piani di mobilità sostenibile;
6. La promozione della formazione tecnico scientifica in ambito scolastico, universitario e post-universitario e della riduzione del gap di genere presente nella scelta di o nell'accesso a tali discipline, attuando, a titolo esemplificativo, stage, tirocini, o effettuando docenze.

Lo status di Società Benefit si inserisce nel più ampio percorso di Corporate Social Responsibility intrapreso da Doxee, in continuità con l'approvazione del primo Bilancio di Sostenibilità nel 2020 e del piano di Stock Grant che, secondo il management di Doxee, rappresenta uno degli strumenti per la retention di talenti fra i propri dipendenti.

Il Gruppo Doxee

Di seguito viene riportata la struttura del Gruppo Doxee:



Il Gruppo Doxee opera principalmente in Italia. Oltre alla sede di Modena, dove viene svolta l'attività di progettazione e sviluppo delle soluzioni, Doxee ha uffici a Roma, Milano e Catanzaro.

Di seguito vengono rappresentate le società del Gruppo e le relative attività.

Società	Paese / Sede	Attività
Doxee S.p.A. Capogruppo	Modena, Italia	Alta tecnologia - mercati Customer Communications Management (CCM), Paperless e Digital Customer Experience (DCX). Offre alle imprese e, in modo particolare, alle imprese del segmento Enterprise (Grandi Imprese) prodotti tecnologici, che vengono erogati in modalità Cloud su un'unica piattaforma brevettata di cui Doxee è proprietaria (Doxee Platform).
Doxee USA inc.	USA	Iniziale veicolo per lo sviluppo del progetto Partner Based sul Modello PaaS (Platform as a Service) a supporto della strategia di internazionalizzazione del Gruppo.

		La gestione dei Partner è fatta in collaborazione con la struttura Sales di Doxee SpA. Doxee USA Inc fornisce il supporto e lo sviluppo di servizi professionali nei progetti internazionali soprattutto verso il Latam.
Doxee Slovak s.r.o.	Slovacchia	Opera nel mercato del CCM: mercato Enterprise di riferimento in particolare nel settore Utilities e Finance.
Doxee Czech s.r.o.	Repubblica Ceca	Opera nel mercato del CCM. La società ha alcuni importanti clienti soprattutto in ambito Finance
Babelee S.r.l.	Italia	Offre una piattaforma basata su tecnologia proprietaria per i processi di video automazione e generazione di video personalizzati
Doxee Austria	Austria	Opera nel mercato del CCM e si rivolge principalmente ai clienti dei settori Banking, Insurance e Utility. Ha sviluppato una piattaforma SaaS focalizzata sull'erogazione di servizi di CCM dedicati alla creazione e distribuzione di documenti personalizzati on demand ed interattivi, finalizzati alla gestione di molteplici processi rivolti ai clienti come l'on-boarding e il customer caring.

Le dimensioni

Il Gruppo ha realizzato nel 2023 ricavi di Euro 25,8 milioni e conta nelle proprie sedi un numero complessivo di 183 dipendenti.

Il Gruppo sviluppa una parte rilevante del proprio fatturato nei settori Telco & Media e Utilities, a cui seguono i settori Financial Services e IT Services. Nel corso del 2023 è aumentata la quota di ricavi relativa ad altri settori quale effetto degli sforzi di penetrazione in mercati in cui il Gruppo non era tradizionalmente presente.

Di seguito si riportano i ricavi per segmento:

Ricavi per segmento (Importi in milioni di Euro)						
	2021		2022		2023	
	Ricavi	%	Ricavi	%	Ricavi	%
Italia	18.092.394	87%	19.491.264	81,83%	19.871.553	76,89%
UE	1.926.072	9%	2.224.752	9,34%	3.635.656	14,07%
Extra UE	828.090	4%	2.101.831	8,82%	2.336.431	9,04%
Totale	20.846.556	100 %	23.817.847	100%	25.843.640	100%

La storia



Doxee nasce nel 2001 da un progetto di Paolo Cavicchioli e Sergio Muratori Casali che fondano Ebilling S.p.A. con l'obiettivo di offrire ai clienti servizi digitali per la comunicazione. Nel 2004 la società entra nel mercato della conservazione digitale italiano, servendo principalmente aziende. Nel 2008 viene lanciata la prima versione della piattaforma proprietaria software: BCPortal e l'anno successivo vengono lanciati i servizi SaaS e la piattaforma tecnologica in Cloud.

Nel 2010, la Società consolida il percorso di crescita diventando una multinazionale con uffici negli Stati Uniti, acquisendo PrintSoft CZ e PrintSoft SK che diventeranno Doxee USA Inc, Doxee CZ e Doxee SK. Nel 2012 Ebilling S.p.A. diventa Doxee S.p.A. e lancia la nuova piattaforma Cloud. Nel

suo percorso di crescita e avanzamento, Doxee ripositiona i propri servizi SaaS come document experience e paperless experience, aggiungendo inoltre una linea di servizi digitali “Interactive experience” e successivamente avvia un’offerta Paas rivolta a partner internazionali, oggi presenti in 17 paesi. Nel 2019 Doxee gestisce oltre il 20% del mercato italiano della fatturazione elettronica e decide di quotarsi nel mercato finanziario AIM Italia.

Oggi Doxee, con 6 sedi nel mondo. Gestisce oltre 9 miliardi di comunicazioni ogni anno per più di 200 clienti a livello globali.

Vision e Mission: La Digital Customer Experience

Doxee è al fianco delle aziende e della Pubblica Amministrazione per supportarle nel processo di trasformazione digitale. Nella visione di Doxee la digitalizzazione dei processi di comunicazione è il punto di partenza per valorizzare i dati, abilitando imprese e amministrazioni pubbliche all’offerta di esperienza digitale, dedicata a clienti e cittadini, tecnologicamente avanzata e innovativa.

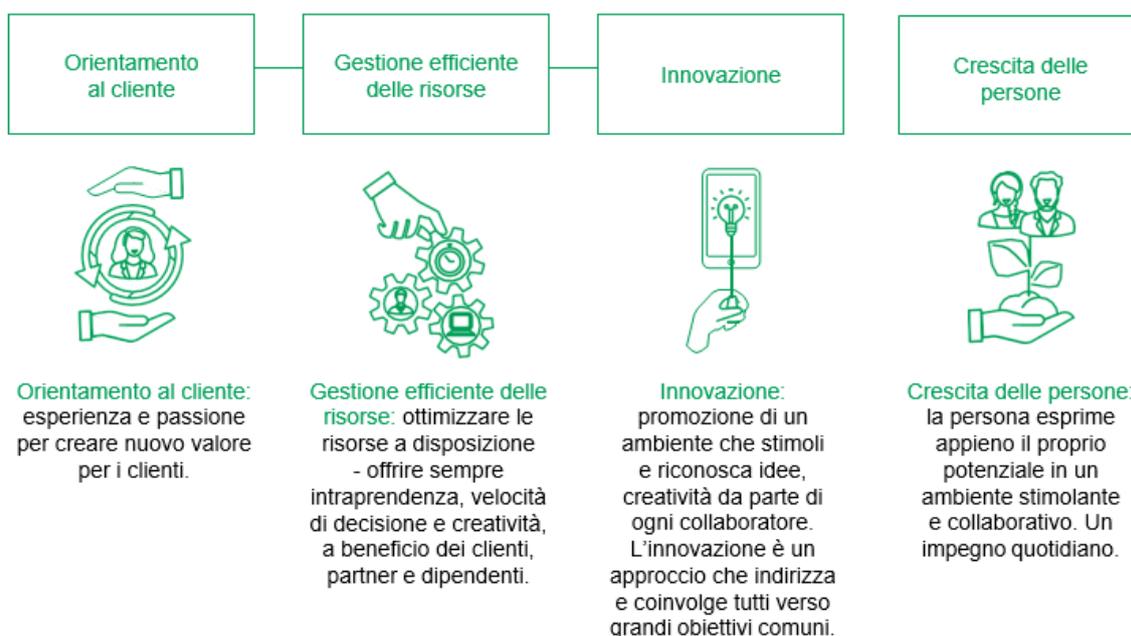
Le tecnologie digitali hanno trasformato il modo di interagire con le aziende e le amministrazioni pubbliche, innalzando lo standard qualitativo e rendendo obsolete forme diverse di interazione.

La missione di Doxee è quella di estrarre il valore dai dati, trasformandoli per aziende e pubbliche amministrazioni in relazioni di valore con i propri clienti e cittadini.

Qualunque sia la modalità, il canale o il momento in cui un cliente entra in contatto con una azienda, la sua esperienza di interazione è fondamentale per consolidarne la relazione, imparare a conoscerne i bisogni e i desideri e utilizzare queste informazioni nelle interazioni successive, creando un processo continuo che abbia come centro il cliente e come scopo lo sviluppo di valore per l’azienda.

Approccio collaborativo, impegno costante, autonomia e fiducia nelle persone sono le caratteristiche del team Doxee. La leadership Doxee è impegnata in prima linea a sviluppare e favorire una cultura fondata sulla collaborazione, che contribuisce all’eccellenza dei servizi professionali forniti e dell’ambiente di lavoro.

Doxee vanta una leadership sinergica e di esperienza che fa propri i valori cardine dell’azienda:



2 Il modello di business e la value chain

Scenari e trend di mercato

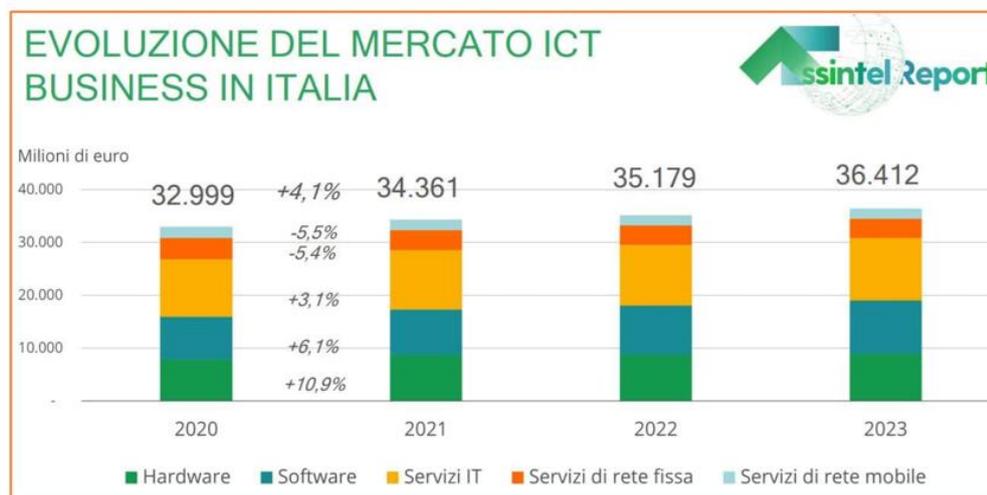
GRI Standard	2-6
--------------	-----

Nel corso del 2023, l'economia globale ha mostrato segnali di rallentamento, con una crescita debole rispetto al recente passato, determinata in modo particolare dal protrarsi della guerra tra Russia e Ucraina e dalle politiche di contrasto all'inflazione perseguite globalmente dalle banche centrali attraverso il rialzo dei tassi di interesse.

Nonostante l'inflazione e il rallentamento dell'economia, il mercato ICT business è arrivato a fine 2023 a 39 miliardi di euro, +4,8% rispetto al 2022. La crescita relativa all'anno precedente 2021-2022 aveva segnalato un +2,4%, (fonte Anitec-Assinform).

Entrando nel dettaglio dell'indagine condotta dall'Istituto Ixé, che ha coinvolto 1000 imprese e pubbliche amministrazioni, emerge che le tre tecnologie più presenti sono quelle che riguardano la collaborazione (PC e smartphone) presenti nel 79,1% delle aziende, la connettività (banda ultra-larga e wi-fi) con il 73,3% e la cybersecurity (65,1%).

Circa la metà, inoltre, ha già adottato soluzioni per il sito web aziendale, soprattutto l'e-commerce (53,9%) e soluzioni gestionali e di back office (47%). Meno del 10%, invece, investe o sta pianificando di investire nelle tecnologie emergenti, come l'Intelligenza Artificiale (7%) e la Blockchain/NFT (2,8%), sebbene i tassi di crescita a livello macroeconomico di tutte queste restino a due cifre.



(Dati elaborati da Assintel Report 2023)

Guardando invece ai principali digital enabler che hanno guidato crescita del 2022-2023 (fonte Anitec-Assinform), in tutti i settori dal retail al banking fino a quelli industriali e dei servizi, vediamo come essa sia stata guidata dall'affermazione dei big data ed una crescita a doppia cifra dei servizi in cloud oltre che dell'intelligenza artificiale.

Per ciò che concerne l'andamento del mercato digitale nei diversi settori è interessante notare come, grazie agli investimenti legati al PNRR, le tecnologie digitali sono diventate patrimonio non solo più delle aziende di ogni comparto, bensì anche di un'importante crescita anche nella Pubblica Amministrazione, centrale e locale, e nella Sanità, in linea con quanto rilevato lo scorso anno.

Analizzando il tema della trasformazione digitale delle comunicazioni, secondo il rapporto di Fortune Business Insight del 2023, esse sono state valutate nel corso del 2022 a 1,73 miliardi di dollari per passare a 1,89 miliardi di dollari nel corso del 2023.

Il principale fattore trainante è legato alla richiesta da parte delle aziende di servizi di trasformazione digitale con lo scopo di poter generare comunicazioni digitali con messaggi personalizzati coerenti su tutti i canali di contatto con il cliente finale. Parte della crescita è inoltre trainata dalla possibilità per le aziende di dotarsi di strumenti di gestione delle comunicazioni digitali in cloud e quindi più semplici da implementare e fortemente scalabili e dalla crescita dei mezzi di distribuzione delle comunicazioni digitali quali SMS, Email e digital asset.

In questo contesto complesso ma in continua crescita, la Società si è fortemente impegnata per cogliere le opportunità presenti. Forte di una tecnologia all'avanguardia e di prodotti sempre attenti alle esigenze della clientela, Doxee guarda con ottimismo al 2024.

ICT e sostenibilità: opportunità di mercato

La digitalizzazione ha cambiato la società trasformando il modo di interagire e intrattenere relazioni. Questo cambiamento ha un'importante ricaduta tecnologica: la grande quantità di dati disponibili che spesso non sono realmente utilizzati.

Le soluzioni sviluppate dalle imprese del settore ICT sono impiegate in molti ambiti della vita quotidiana e sono connesse allo sviluppo sociale ed economico delle comunità. Il ruolo del settore ICT è di grande rilievo, in particolare per gli impatti sociali, ma anche ambientali, positivi che è in grado di generare, contribuendo ad uno sviluppo sostenibile ed inclusivo:

Infrastruttura ICT – Accesso alle informazioni e ai servizi: inclusione digitale e riduzione del digital divide.

Connettività tra persone e organizzazioni – Migliore connettività e comunicazione tra i cittadini, le aziende e la Pubblica Amministrazione con cui le persone si interfacciano.

Efficienza delle risorse – Le tecnologie digitali offrono soluzioni per modi più efficienti per raccogliere e analizzare grandi serie di dati con l'aiuto di strumenti analitici big data.

La transizione digitale della Pubblica Amministrazione

I servizi Doxee trovano ampia applicabilità nel campo della Pubblica Amministrazione, dove, in linea con i principi dell'Agenda Digitale, si pongono come elementi trainanti del processo di digital transformation, che contribuisce agli obiettivi di semplificazione e innovazione delle istituzioni pubbliche per migliorare i processi interni delle amministrazioni, così come i rapporti tra queste e il cittadino.

Le ricadute comprendono elementi di inclusione digitale per il cittadino, che si trova a poter usufruire di meccanismi più semplici ed immediati per interagire con la PA, con conseguente rafforzamento della fiducia nelle istituzioni.

Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni

GRI Standard

2-6

Doxee aiuta le aziende e le amministrazioni pubbliche nel loro percorso di trasformazione digitale offrendo nuove leve per competere e comunicare digitalmente. Doxee offre a clienti e cittadini la possibilità, attraverso un'esperienza di valore, di avvicinarsi ad imprese e Pubblica Amministrazione, migliorando il rapporto con tali organizzazioni e la qualità di vita.

Lo **scenario e i macro-trend** rappresentano pertanto per Doxee importanti opportunità di capitalizzare la propria capacità di innovazione tecnologica, l'esperienza e le professionalità acquisite nel mercato italiano, ma anche in quello internazionale, rafforzando l'attuale presenza.

Tra questi:

- Interesse delle imprese per i temi della DCX e del Digital, dovuto anche all'introduzione di obblighi di adeguamento normativo
- Crescente sensibilità della Pubblica Amministrazione verso i temi della comunicazione ed interazione verso i cittadini, nell'ottica di una semplificazione e maggiore accessibilità dei processi degli enti erogatori dei servizi pubblici.

Ottimizzazione di processi, gestione e distribuzione documentale

Interazione clienti / aziende e cittadino / PA

Digital transformation

Dematerializzazione di processi e documenti

Doxee elabora i dati delle aziende per ottimizzarne i processi di gestione e distribuzione documentale, dematerializzare i processi di fatturazione e conservazione, trasformare ogni transazione in uno strumento di sviluppo del business.

Grazie alle tecnologie innovative di Doxee, ogni momento di interazione fra cliente e azienda o tra cittadino e Pubblica Amministrazione può arricchirsi attraverso l'interattività, la bidirezionalità e la personalizzazione.

Doxee ha trasformato le comunicazioni di centinaia di aziende su scala globale in canali di comunicazione bi-direzionali, digitali ed interattivi, in grado di supportarne i processi di trasformazione digitale. L'innovazione e la ricerca e sviluppo di Doxee hanno consentito anche di realizzare e utilizzare tecnologie innovative che aiutino i clienti e la comunità nel processo di trasformazione digitale.

Driver del modello Doxee

Innovazione tecnologica ed expertise nel settore

- Know-how nello studio, progettazione e sviluppo delle migliori tecnologie al servizio dei processi di comunicazione, nel mercato del segmento Enterprise.
- Offerta di prodotti innovativi per la DCX.
- Raggiungimento dei requisiti di PMI Innovativa nel 2019

Linee di prodotto integrate

- Tre linee di prodotto integrate per una copertura completa delle differenti esigenze nei settori: telecomunicazioni e media, utilities, banche e assicurazioni e pubblici servizi.
- Design di soluzioni personalizzate e configurazione verticale delle linee di prodotto basate su una profonda conoscenza dei diversi customer journey nei settori di riferimento.

Fidelizzazione della clientela

- Integrazione profonda con i principali processi delle imprese con forte vocazione B2C (acquisizione cliente, fatturazione, gestione dei ritardi di pagamento dalla messa in mora al recupero dei crediti).
- Continua innovazione dei processi di comunicazione per offrire un vantaggio competitivo alle imprese, nel migliorare la Customer Experience della loro clientela, a vantaggio del business.
- Attenzione continua al miglioramento dell'efficienza operativa dei principali processi aziendali.

Prodotti e Soluzioni

GRI Standard	2-6
--------------	-----

L'offerta dei prodotti e servizi di Doxee si concentra su 5 diversi settori:



I prodotti Doxee sono basati su una piattaforma tecnologica proprietaria: la Doxee Platform®. La Piattaforma è stata progettata e realizzata interamente in Cloud garantendo altissime prestazioni in termini di scalabilità, affidabilità e capacità computazionale per offrire prodotti su scala globale con un time-to-market ridotto. **Document Experience**, **Interactive Experience** e **Paperless Experience** sono un **ecosistema di prodotti cloud**, interoperabili e combinabili tra loro per supportare il customer journey in ogni suo touchpoint, offrendo efficienza e innovazione alle comunicazioni destinate alla clientela. Doxee ha fortemente innovato i mercati del CCM, Paperless e CX, ideando linee di prodotti che permettono ai propri clienti di migliorare notevolmente l'efficienza operativa dei processi Mission-critical.



Interactive experience (ix): linea di prodotti dedicata alla DCX ed include la produzione e distribuzione di micro-siti interattivi (Doxee Pweb®) e di video personalizzati (Doxee Pvideo®), l'opzione di marketing automation (Doxee Booster®) e l'interfaccia per la gestione dell'intero processo di creazione e pubblicazione di contenuti digitali all'interno delle comunicazioni già nativamente personalizzate realizzate con Doxee Pvideo® e Doxee Pweb® (Doxee Content Hub).

Document experience (dx): linea di prodotti dedicata alla produzione, distribuzione multicanale e archiviazione digitale di documenti;

Paperless experience (px): linea di prodotti che include Fatturazione Elettronica, Conservazione Digitale a Norma, Ordine Elettronico e altri prodotti rivolti ai clienti che intendono dematerializzare i loro processi aziendali;

I prodotti Doxee, capaci di rendere la comunicazione interattiva e fortemente personalizzata, sono uno strumento di marketing per le imprese, in quanto concorrono a sviluppare il loro business.

Tali prodotti vengono erogati attraverso i seguenti modelli: Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS) e On-premise (Op):

- **Il modello SaaS** consiste nell'erogazione dei prodotti nella forma del servizio standard in Cloud.
- **Il modello PaaS** consiste nell'erogazione dei prodotti attraverso l'utilizzo da parte dei clienti della Doxee Platform®, quale base per la realizzazione e l'erogazione di servizi SaaS;
- **Il modello Op** consiste nella cessione dei diritti di utilizzo delle tecnologie Doxee, attraverso la concessione di una licenza d'uso.

Tecnologie innovative

GRI Standard	2-6
--------------	-----

Il ruolo della ricerca e sviluppo

Ogni anno Doxee effettua significativi investimenti per lo sviluppo interno di tecnologie, tra le più avanzate nei mercati di riferimento.

Storicamente la società investe mediamente in attività di Ricerca e Sviluppo circa il 12% - 14% del valore della produzione, avvalendosi anche di numerose collaborazioni con Università e centri di ricerca.

Tra le principali aree di investimenti, troviamo il processo di creazione di brevetti, il continuo aggiornamento e miglioramento della piattaforma software e investimenti nell'ambito dell'intelligenza artificiale e nella gestione massiva dei dati.

Uno dei maggiori progetti di ricerca e sviluppo sperimentale riguarda lo studio di architetture Event-Driven nella piattaforma Doxee ai fini di introduzione nuove funzionalità e nuovi casi d'uso.

Gli investimenti effettuati nel 2021 e nel 2022 ammontano rispettivamente a Euro 4,6 milioni e Euro 6,6 milioni. Per il 2023 prosegue la traiettoria positiva degli investimenti attestandosi a valore 6,9 milioni di Euro.

Doxee Platform®: la piattaforma tecnologica

La Doxee Platform è la piattaforma tecnologica progettata e realizzata da Doxee attraverso la quale vengono erogati i prodotti e offre flessibilità e scalabilità illimitate. È dotata di un'architettura in grado di rendere efficiente la gestione di elevati volumi di produzione e soprattutto, di annullare i costi connessi all'amministrazione del sistema, nonché tutti quelli connessi alla gestione dell'infrastruttura fisica, se l'erogazione della Doxee Platform avviene in modalità Cloud (SaaS e PaaS).

La Doxee Platform comprende tutti gli strumenti necessari per la progettazione, configurazione e sviluppo di qualsiasi tipo di comunicazione sia di carattere promozionale sia di natura transazionale. La Doxee Platform permette di monitorare tutte le fasi della produzione delle comunicazioni ovvero la progettazione, la realizzazione, la revisione, fino all'approvazione e all'invio delle comunicazioni ai relativi destinatari.

Il processo di produzione delle comunicazioni viene gestito e monitorato, a partire dalle attività di sviluppo fino ad arrivare all'invio e alla consegna multicanale, nel rispetto degli accordi di servizio (Service Level Agreement) tra Doxee e i singoli clienti. In particolare, la Doxee Platform effettua il controllo dell'esito di distribuzione e consegna delle comunicazioni ai destinatari, l'analisi delle relative prestazioni e la corrispondenza rispetto agli standard qualitativi concordati con i clienti.

Doxee ha realizzato la Piattaforma, progettando autonomamente tutti gli applicativi, avendo il pieno controllo della propria tecnologia. Si è distinta sul piano internazionale per l'erogazione di soluzioni software per il CCM, che hanno la prerogativa di essere flessibili e funzionali.

Architettura Cloud

La Doxee Platform® non è un semplice Lift-and-Shift (un prodotto software tradizionale eseguito su infrastrutture in Cloud), ma è un ecosistema integrato di prodotti Cloud, che Doxee impiega e combina con le proprie tecnologie per ottenere un prodotto unico, di cui detiene la proprietà intellettuale degli elementi fondamentali quali: acquisizione e trasformazione dei dati, produzione e consegna dei contenuti, archiviazione e conservazione digitale. Ne risulta una piattaforma di prodotti Cloud Interoperabili e combinabili tra loro che soddisfano ogni esigenza del cliente.

Questo approccio rende i prodotti offerti particolarmente indicati per sostenere le strategie di trasformazione in Cloud delle imprese. La trasformazione in Cloud per un cliente consiste infatti nel trasferire software, storicamente gestiti su infrastrutture fisiche proprie, verso infrastrutture in Cloud più performanti, inclusi i servizi di gestione dell'infrastruttura, sicurezza, aggiornamenti software, con sensibile riduzione dei costi a carico del cliente. Doxee ha un track record internazionale di successo nella trasformazione in Cloud dei processi Mission-critical come quelli legati alla fatturazione e alla rendicontazione.

Interoperabilità

Doxee, in ragione della competenza acquisita in ambito Cloud, è in grado di offrire prodotti integrati o facilmente integrabili con servizi e soluzioni standard di mercato, assicurando un Time-to-market molto rapido e quindi un notevole vantaggio competitivo per i propri clienti.

Doxee include tra i propri prodotti il servizio di integrazione in Cloud offerto dalla società statunitense Informatica L.L.C., permettendo ai clienti che ne fanno uso di scambiare dati con la Doxee Platform attraverso una modalità integrata con i loro sistemi. A riguardo, Doxee è stato il primo Advanced Technology Partner in Italia a erogare prodotti integrati con quelli sviluppati da AWS.

Doxee è inoltre partner certificato di Zuora, azienda globale leader nell'erogazione di servizi SaaS dedicati alla gestione dei processi di billing, basati su sottoscrizione e abbonamento. Tramite il connettore Zuora la DoxeePlatform® può essere rapidamente integrata nell'ambito dei processi di

billing per supportare i temi di compliance legati al rispetto delle normative europee e italiane in tema di fatturazione elettronica, ma anche supportare i processi di comunicazione legati alle transazioni tramite la produzione e l'invio di comunicazioni interattive e documenti paginati.

Modello Multi-tenant

Il modello Multi-tenant permette di gestire per più clienti le applicazioni con caratteristiche completamente differenti, utilizzando lo stesso software. Grazie a questo modello, Doxee Platform può gestire centinaia di clienti contemporaneamente, assicurando la rigorosa segregazione dei dati e delle applicazioni di ciascun cliente e garantendo allo stesso tempo la privacy dei dati gestiti.

Configurazione visuale

Doxee Platform, a differenza di altre soluzioni informatiche, offre una modalità di configurazione interamente visuale, ovvero coadiuvata da interfacce grafiche che semplificano l'utilizzo dei prodotti inclusi nelle tre linee offerte di Doxee.

In particolare, la configurazione visuale, a prescindere dalla modalità di erogazione prescelta (PaaS, On-premise, SaaS), agevola e velocizza la transizione digitale e l'utilizzo della tecnologia offrendo i seguenti benefici per il cliente:

- centralizza le attività di sviluppo in capo a Doxee e non richiede al cliente di dotarsi di alcuna risorsa dedicata con competenze da sviluppatore;
- facilita l'aggiornamento continuo e ne garantisce la compatibilità con le configurazioni predisposte direttamente dal cliente;
- riduce i margini di errore, in quanto la configurazione visuale è supportata da strumenti di verifica automatica che prevengono gli errori più comuni.

Marchi e brevetti

Doxee ha registrato due brevetti, validi per il territorio italiano, di cui uno relativo al *“sistema e metodo per la generazione di contenuti audiovisivi digitali personalizzati con sintesi vocale”* e l'altro relativo al *“sistema e metodo per la riproduzione di contenuti audiovisivi digitali comprendenti almeno un'animazione”*.

Doxee ha depositato, altresì, presso l'Ufficio Brevetti e Marchi due domande relative alla registrazione del sistema e metodo per la generazione di contenuti audiovisivi digitali personalizzati con componente vocale umana preregistrata, con validità sul territorio italiano e sul territorio Europeo e una domanda relativa alla registrazione del Sistema e metodo per la generazione di contenuti audiovisivi digitali personalizzati con sintesi vocale, con validità sul territorio Europeo.

Babelee ha depositato in Italia il brevetto dal titolo *“Metodo e sistema per la generazione automatica di video da informazioni non usuali”*. Doxee detiene la registrazione dei marchi Doxee®, Doxee Platform® e Doxee Pvideo® e Doxee Pweb®, Doxee Booster®, per i mercati US ed Europa.

Partnership commerciali e strategiche

Lo sviluppo di partnership strategiche, elemento caratterizzante per un modello di business sostenibile, è finalizzato ad accelerare la penetrazione e la crescita in settori come Pubblica Amministrazione, sanità, viaggi e tempo libero, automotive e largo consumo. In particolare, lo sviluppo di partnership commerciali consente il posizionamento dei prodotti interactive experience nel mercato delle pubbliche amministrazioni mentre le partnership tecnologiche e commerciali sono

funzionali all'integrazione applicativa e alla commercializzazione dei prodotti Doxee in settori specifici. Lo sviluppo di partnership con imprese tecnologiche è considerato fondamentale per assicurare alla Piattaforma Doxee ed ai suoi prodotti l'integrazione con sistemi come CRM, Marketing Automation e ERP, nell'ottica di rispondere al meglio all'esigenza di governare il passaggio delle imprese al mondo del Digital. Di seguito, le partnership strategiche più rilevanti.

Postel S.p.A.

La partnership è focalizzata sulla promozione dei prodotti iX a supporto della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e del mercato assicurativo gestito da Postel S.p.A. Doxee affianca Postel S.p.A. con l'obiettivo di supportarla nella vendita di prodotti iX, con la finalità di incrementare i servizi digitali offerti alla propria clientela e, quindi, il fatturato.

Zuora Inc.

La partnership è mirata alla commercializzazione dei prodotti pX e iX al livello globale. Zuora Inc. è una società di alta tecnologia, quotata alla Borsa di New York, ed è focalizzata nella gestione dei processi di pagamento legati alle sottoscrizioni. Attraverso questa partnership, Doxee è abilitata alla vendita dei prodotti di fatturazione elettronica e comunicazione interattiva a livello globale e dispone di un'integrazione nativa con la piattaforma di Zuora Inc. che permette l'Interoperabilità tra le due soluzioni.

Capgemini S.A.

Capgemini S.A. è una società leader nei servizi di consulenza, all'avanguardia nell'innovazione delle tecnologie Cloud. Tale partnership è orientata alla commercializzazione dei prodotti dX e iX ed è rivolta ad imprese operanti nel settore bancario, assicurativo e delle telecomunicazioni.

AWS Amazon Web Services

La partnership è dedicata allo sviluppo di prodotti e servizi in ambito Cloud e sui temi dell'intelligenza artificiale. Doxee è stata la prima AWS Advanced Technology Partner in Italia ed è considerata uno dei partner di riferimento di AWS per le iniziative di marketing condivise e i riconoscimenti ottenuti. Fornisce soluzioni di successo basate sulla piattaforma AWS con elevato supporto commerciale e tecnico, di marketing e go-to-market. Doxee ha ottenuto un ulteriore importante riconoscimento diventando di recente anche AWS Technology Partner certificato per il settore pubblico in Italia, consentendole di supportare la Pubblica Amministrazione italiana nel miglioramento e semplificazione della comunicazione verso i cittadini e favorendo l'utilizzo dei canali digitali per offrire alti livelli di personalizzazione dei servizi e contenuti di valore.

Messagepoint Inc.

Messagepoint è un fornitore di soluzioni software per la gestione dei contenuti in ambito Customer Communications Management, basate su cloud, leader nei settori dei servizi assicurativi, finanziari, sanitari e di stampa. La partnership con Messagepoint consente di sfruttare la potenza dell'intelligenza artificiale per garantire efficienza, conformità e connessioni significative nelle comunicazioni con i clienti, anche grazie alla personalizzazione delle comunicazioni con contenuti. Lavoratori rivolti ai clienti che richiedono e personalizzano comunicazioni su richiesta e batch per rispondere rapidamente ai clienti con contenuti accurati e approvati.

Scrive

Scrive è un software provider focalizzato nell'offerta basata su soluzioni di firma e identificazione elettronica, con cui Doxee ha stretto una partnership per offrire ai propri clienti lo strumento ideale per la completa digitalizzazione dei processi di sottoscrizione dei contratti. L'accordo con Scrive rientra all'interno della strategia complessiva di Doxee volta a costruire un ecosistema applicativo attorno al proprio asset tecnologico, la Doxee Platform®. Con le soluzioni di firma elettronica di

Scrivere, in combinazione con i prodotti Doxee document experience (dx) e paperless experience (px), i clienti potranno digitalizzare processi complessi e perfettamente integrati con gli strumenti e le procedure già in uso all'interno delle loro organizzazioni.

Lleida.net

Lleida.net è un provider innovatore nell'ambito della certificazione dei processi di notifica elettronica e di contrattazione, specializzato nei servizi di recapito di comunicazioni elettroniche sicure. Con questo accordo Doxee avvia l'integrazione di trust services qualificati per il recapito elettronico, conformi al regolamento eIDAS. Grazie alla tecnologia di Lleida.net i nuovi servizi di Recapito Elettronico Certificato consentiranno alle organizzazioni pubbliche e private, di inviare comunicazioni certificate utilizzando i canali digitali e di ricevere le notifiche con pieno valore legale. Attraverso questa partnership stabilita nel 2022, Doxee ha integrato all'interno della sua piattaforma tecnologica un ulteriore servizio che si aggiunge alla già estesa gamma di prodotti tecnologicamente avanzati per supportare le aziende nella fase di transizione digitale e completa dematerializzazione.

I dipendenti

GRI Standard	2-7 2-8
--------------	------------

I **dipendenti** di Doxee al 31/12/2023 sono **183**, di cui **44 donne** e **139 uomini**.

Numero dipendenti	Paese / Sede	2021	2022	2023
Doxee S.p.A. Capogruppo	Modena, Italia	129	152	139
Babelee S.r.l.	Italia	8	8	6
Doxee USA inc.	USA	1	1	1
Doxee Slovak s.r.o.	Slovacchia	1	1	1
Doxee Czech s.r.o.	Repubblica Ceca	3	3	3
Doxee Austria	Austria	-	28	33
Totale		142	193	183

Rispetto all'età dei dipendenti, la popolazione aziendale si compone per il 16% di persone con età inferiore a 29 anni, per il 69% con un'età compresa tra i 30 e i 50 anni e per il restante 15% di persone over 50 anni.

Storicamente la società ha sempre fatto un ricorso limitato a contratti a tempo determinato. Nel corso del 2023 il **98% dei dipendenti è assunto con un contratto a tempo indeterminato e il 91% ha un impiego full time**.

La fruizione del part-time è agevolata in azienda quale strumento di equilibrio tra attività lavorativa e vita privata (work-life balance) e per favorire la conciliazione dell'attività lavorativa con le esigenze di natura personale e/o gestione familiare. Nel 2023 i dipendenti assunti con contratto part time sono 17, il 9% della totalità.

Si evidenzia che, rispetto a quanto previsto dall'informativa GRI 2-7, Doxee non ha al momento formalizzato una procedura interna di comunicazione per i dipendenti che non dovessero riconoscersi all'interno delle categorie di genere maschile o femminile. Alla data non risultano peraltro pervenute comunicazioni da parte dei dipendenti che dichiarino di non riconoscersi in tali

generi o che abbiano manifestato la volontà di non comunicare il genere nel quale si riconoscono, indipendentemente dai dati anagrafici e sesso biologico.

Numero dipendenti alla fine del periodo / per genere	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero dipendenti alla fine del periodo / per genere	38	104	142	53	140	193	44	139	183

Totale numero dipendenti per tipologia di contratto / per genere	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
a tempo determinato	2	1	3	6	2	8	1	2	3
a tempo indeterminato	36	103	139	47	138	185	43	137	180
Totale	38	104	142	53	140	193	44	139	183

Totale numero dipendenti per tipo di impiego/ per genere	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	28	101	129	44	133	177	34	132	166
Part-time	10	3	13	9	7	16	10	7	17
Totale	38	104	142	53	140	193	44	139	183

Altri lavoratori

Il dato degli altri lavoratori riguarda quelli non dipendenti, ma ai quali il Gruppo fa ricorso per lo svolgimento di alcune attività. Nel dettaglio, al 31 dicembre 2023 si registrano 2 stagisti e 5 Co.co.co.

Totale numero dipendenti per tipo di impiego/ per genere	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Stagisti	5	4	9	7	6	13	-	2	2
Collaborazione coordinata e continuativa (Co.co.co)	-	-	-	-	-	-	1	4	5
Totale	5	4	9	7	6	13	1	6	7

I fornitori

GRI Standard	2-6
--------------	-----

Principali fornitori di Doxee:

- fornitori di servizi infrastrutturali e di connettività;
- fornitori di stampa e recapito, per i servizi in ambito dx;
- fornitori di servizi professionali e consulenza;
- fornitori per l'acquisto di hardware.

 <ol style="list-style-type: none"> 1. Fornitori di infrastruttura ICT e cloud 2. Stampatori e recapitatori 3. Development outsourcer 	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Fornitori di infrastruttura ICT e cloud 2. Development outsourcer 3. Certification Authority 	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Fornitori di infrastruttura ICT e cloud 2. Development consultants
---	---	--

Nella tabella sottostante sono riportate le spesa per le forniture 2023, suddivise per area geografica di provenienza dei fornitori:

Area geografica fornitori	
Italia	83,8%
Europa	15,6%
Nord America	0,6%
Totale complessivo	100%

Gli stakeholder

GRI Standard	2-29
--------------	------

Gli stakeholder sono definiti come individui o gruppi che hanno interessi, aspettative nei confronti di un'impresa o che potrebbero essere influenzati positivamente o negativamente dalle attività dell'impresa. Un interesse (che può essere inteso anche come partecipazione) è qualcosa di valore per un individuo o un gruppo. Non tutti gli interessi hanno la stessa importanza e non devono tutti essere trattati allo stesso modo. I diritti umani necessitano di un'attenzione particolare in quanto rappresentano i diritti di tutte le persone in base alle leggi internazionali. Gli impatti più gravi che un'azienda può produrre sulle persone sono quelli che incidono negativamente sui diritti umani.

Gli stakeholder potrebbero non avere sempre una relazione diretta con l'impresa (quali i lavoratori nella catena di fornitura) o vivere a distanza (si pensi ai clienti di Doxee).

Le imprese creano, sviluppano e mantengono nel tempo relazioni con i propri stakeholder, con strumenti e sistemi che hanno l'obiettivo di rafforzare le relazioni e, di conseguenza, migliorare la posizione competitiva e la capacità di generare e distribuire valore, nel tempo. Il coinvolgimento ed il confronto con gli stakeholder (stakeholder engagement) è un'attività strutturale e finalizzata a comprendere i loro interessi, aspettative e bisogni e, in tal modo, favorire un processo decisionale

più efficace e consapevole, che possa consentire un'adeguata pianificazione strategica ed il raggiungimento degli obiettivi di business.

Gli stakeholder sono stati individuati tenendo conto del settore di appartenenza di Doxee, del modello di business e del sistema di relazioni esistente, nonché della presenza geografica. Nel processo di individuazione delle tematiche materiali di Doxee, sono stati presi in considerazione gli interessi degli stakeholder che sono o potrebbero essere influenzati negativamente dalle attività dell'organizzazione. Un sistema adeguato di relazioni consente peraltro alle imprese di poter meglio definire obiettivi e favorire il processo decisionale. Doxee ha identificato le seguenti principali categorie di Stakeholder nei confronti dei quali le attività di relazione prevedono strumenti specifici edifferenziati:



Categoria Stakeholder	Attività di engagement e di relazione
AZIONISTI	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblea azionisti • Consiglio di Amministrazione • Pubblicazione sul sito web delle informazioni inerenti alle performance aziendali attraverso la reportistica economica • Finanziaria e non finanziaria
INVESTITORI E FINANZIATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblea azionisti • Attività di Investor Relations • Sito internet /sezione dedicata • Incontri periodici • Attività di comunicazione attraverso i media delle principali iniziative e risultati aziendali
DIPENDENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo con funzione Risorse umane • Incontri informali ed eventi di formazione • Iniziative di welfare aziendale • Intranet aziendale • Newsletter interna / Comunicazione dedicata • Attività di formazione e aggiornamento periodico
FORNITORI	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri commerciali • Definizione e condivisione di standard dei progetti • Partnership (prodotti e innovazione)
CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri ed eventi commerciali • Incontri progettuali • Sito web e Altri canali di comunicazione dedicati

Categoria Stakeholder	Attività di engagement e di relazione
	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter informative
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Enti pubblici nazionali e locali • Autorità nazionali / locali • o richieste specifiche • Invio e scambio comunicazioni per adempimenti alle richieste documentali previsti dalla legislazione nazionale e locale e richieste specifiche
COMUNITÀ E TERRITORIO - ISTITUZIONI ED ASSOCIAZIONI LOCALI	<ul style="list-style-type: none"> • Eventi • Collaborazione a progetti di open innovazione • Formazione e di responsabilità sociale
MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Interviste • Conferenze stampa • Eventi • Sito web istituzionale

3 Governance

Organi societari

GRI Standard	2-9 2-10 2-11 2-12 2-13 2-15 2-16 3-3 405-1
--------------	---

La struttura di corporate governance adottata da Doxee S.p.A. è fondata sul modello organizzativo tradizionale e si compone dai seguenti organi societari:

- Assemblea degli azionisti
- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Collegio Sindacale

Il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea del 28 aprile 2022, rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2024. È in capo all'Assemblea ordinaria provvedere alla determinazione del numero dei membri del Consiglio di Amministrazione.

L'attività di revisione legale è stata affidata a Ernst & Young S.p.A. Tale incarico è conferito fino all'approvazione del bilancio dell'esercizio 2023.

Consiglio di Amministrazione

Consiglio di Amministrazione	Carica
Paolo Cavicchioli	Presidente e Amministratore Delegato
Sergio Muratori Casali	Vicepresidente e Amministratore Delegato
Giuseppe Dal Cin	Consigliere
Pier Luigi Morara	Consigliere indipendente
Paola Leoni	Consigliere indipendente

Come riportato nello statuto di Doxee, tutti gli amministratori sono nominati sulla base della valutazione di requisiti di eleggibilità, previsti dalla legge e dalle altre disposizioni applicabili e dei requisiti di onorabilità di cui all'art. 147-quinquies del TUF.

Almeno un amministratore deve inoltre possedere i requisiti di indipendenza, che sia stato preventivamente individuato o positivamente valutato dal Nominated Adviser, ai sensi del "Regolamento AIM Italia".

La nomina del Consiglio di Amministrazione avviene da parte dell'Assemblea sulla base di liste presentate dai soci, purché al momento della presentazione della lista, detengano – singolarmente o congiuntamente – un numero di azioni **pari almeno al 5% del numero complessivo di azioni in cui è suddiviso il capitale sociale sottoscritto nel momento di presentazione della lista.**

Si rinvia al sito web [Corporate Bodies | Doxee S.p.A.](#) per i relativi profili e per le informazioni in merito ad altre cariche importanti ricoperte e impegni assunti da ciascun membro.

Il Consiglio di Amministrazione, quando non vi abbia provveduto l'Assemblea ordinaria, nomina tra i suoi membri il Presidente, e può eleggere anche un Vicepresidente che sostituisce il Presidente nei casi di assenza o impedimento. Può inoltre nominare un segretario, anche estraneo al Consiglio.

Al Consiglio di Amministrazione sono riconosciuti tutti i più ampi poteri di amministrazione ordinaria e straordinaria della Società, senza eccezione di sorta, e provvede a tutto quanto non sia per legge o per statuto riservato all'Assemblea.

Il Consiglio può nominare fra i suoi membri uno o più Amministratori Delegati e delegare ad essi parte dei propri poteri, inoltre può delegare parte delle proprie attribuzioni a un comitato esecutivo, determinando i limiti della delega nonché il numero dei componenti e le modalità di funzionamento. In aggiunta, il Consiglio può costituire al proprio interno uno o più comitati con funzioni propositive, consultive o di controllo. Il Consiglio di Amministrazione potrà pure nominare e revocare direttori, nonché procuratori *ad negotia* e mandatari in genere per determinati atti o categorie di atti.

Il Consiglio di Amministrazione è inoltre competente ad assumere deliberazioni, ferma restando la concorrente competenza dell'Assemblea, citate espressamente nello statuto a cui si rimanda per approfondimenti.

In capo al Consiglio di Amministrazione si concentra la funzione di indirizzo attinente alla definizione degli obiettivi globali e la fissazione delle strategie della Società, con particolare **riguardo allo scopo di beneficio comune, il Consiglio di Amministrazione dovrà amministrare la Società in modo da bilanciare l'interesse dei soci e il perseguimento delle finalità di beneficio comune, conformemente a quanto previsto dallo statuto**, tenendo conto che, per il particolare carattere innovativo della Società, gli obiettivi di beneficio comune possono diventare anche uno strumento che favorisce il conseguimento delle finalità lucrative ed il conseguente interesse dei soci.

Il Consiglio di Amministrazione individua il soggetto a cui affidare le funzioni e i compiti volti al perseguimento delle finalità di beneficio comune di cui all'art. 2 dello statuto. **Il soggetto responsabile è denominato "Responsabile dell'impatto" e la carica dura per il periodo di 3 anni o per l' eventuale inferiore durata determinata dal Consiglio di Amministrazione.** Il Responsabile dell'Impatto redige annualmente una relazione relativa al perseguimento del beneficio comune che, approvata dal Consiglio di Amministrazione previo esame del Collegio Sindacale, viene allegata al bilancio ed include le informazioni previste dalla legge per tale relazione. La relazione, che include le informazioni previste dalla legge, è resa pubblica attraverso il sito internet della società e in ogni altra forma che la Società dovesse ritenere utile ai fini della massimizzazione della trasparenza.

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione e al Vicepresidente, nonché, nei limiti dei poteri loro attribuiti, agli Amministratori Delegati, spetta la legale rappresentanza della Società di fronte ai terzi e in giudizio.

Il modello di governance di Doxee S.p.A. e, in generale, tutto il suo sistema organizzativo, è interamente strutturato in modo da assicurare alla Società l'attuazione delle strategie ed il raggiungimento degli obiettivi. La struttura di Doxee S.p.A., infatti, è stata creata tenendo conto della necessità di dotare la Società di un'organizzazione tale da garantirle la massima efficienza ed efficacia operativa.

Nella tabella sottostante è rappresentata la composizione del CdA per genere e fascia d'età:

Consiglio di Amministrazione – Diversità di genere					
Donne		Uomini		Totale	
1	20%	4	80%	5	100%

Consiglio di Amministrazione – Diversità per fascia di età					
Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiore di 50 anni	
-	-	-	-	5	100%

Collegio sindacale

Il Collegio Sindacale composto da tre membri effettivi, dei quali uno Presidente, e da due membri supplenti vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto amministrativo, organizzativo e contabile.

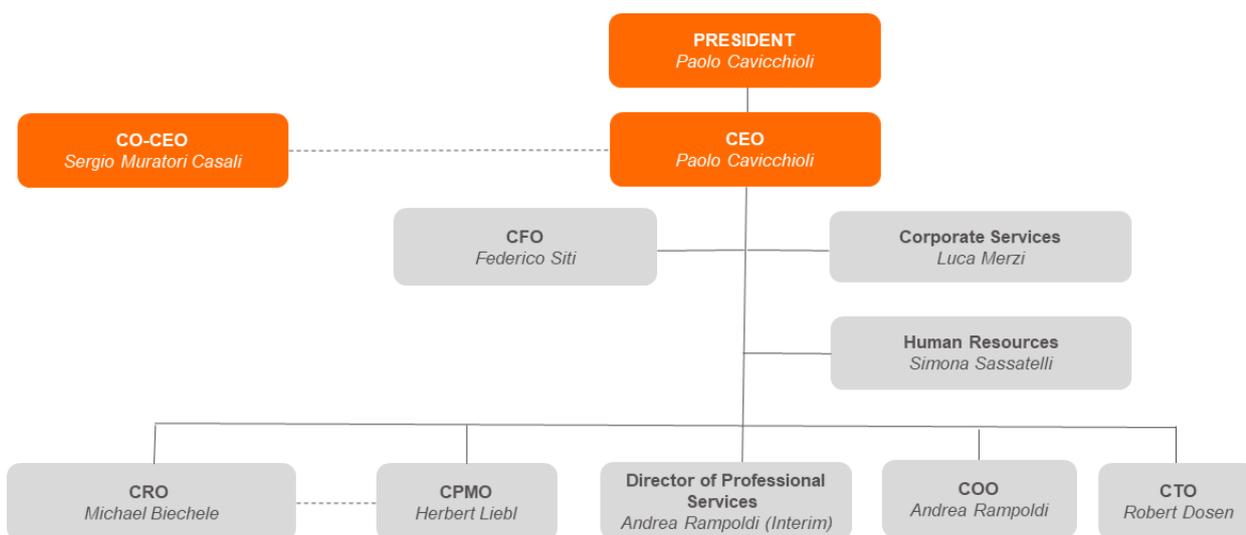
Il Collegio Sindacale scade alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica ed è rieleggibile. La cessazione del Collegio per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il Collegio è stato ricostituito.

I sindaci, per tutta la durata del loro incarico, devono essere in possesso dei requisiti di onorabilità, professionalità di cui all'art. 148, comma 4, del TUF e degli ulteriori requisiti, anche di indipendenza, previsti dalla legge.

Il Collegio Sindacale si riunisce almeno ogni novanta giorni su iniziativa di uno qualsiasi dei sindaci. Esso è validamente costituito con la presenza della maggioranza dei sindaci e delibera con il voto favorevole della maggioranza assoluta dei presenti.

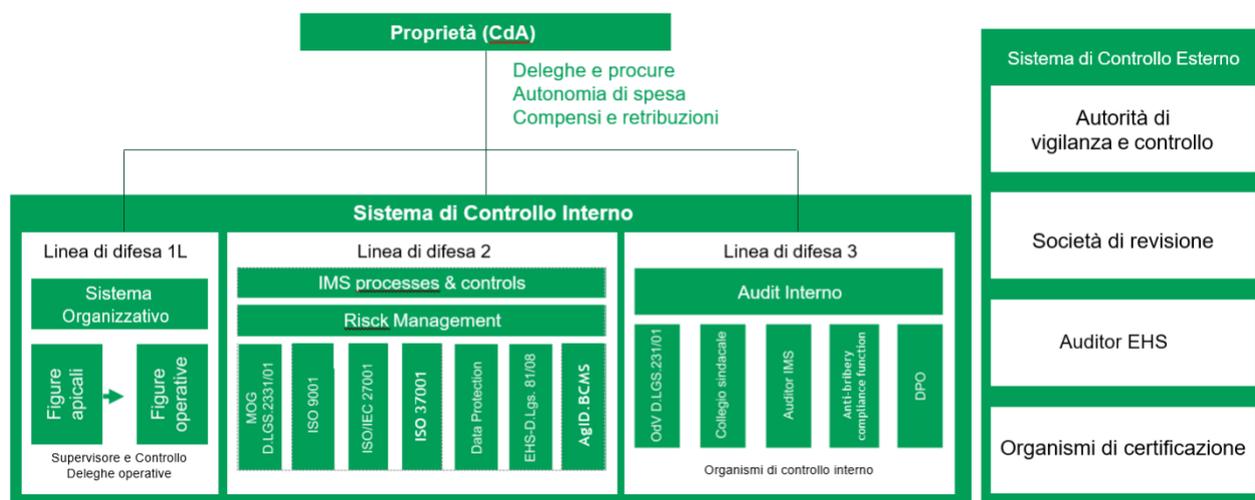
Collegio Sindacale	Carica
Gianluca Riccardi	Presidente
Marcello Braglia	Sindaco Effettivo
Vincenzo Tardini	Sindaco Effettivo

Assetto organizzativo e il processo di delega



Doxee S.p.A. ha avuto negli anni un percorso di costruzione, evoluzione e miglioramento di un sistema di gestione integrato, volto ad assicurare il massimo valore per tutti i suoi stakeholder, inclusi i suoi clienti, gli utilizzatori dei servizi, i collaboratori e gli azionisti. L'obiettivo è quello di riuscire a rispondere sempre meglio alle necessità dei clienti e degli utenti, in continua e rapida evoluzione, e a meglio adempiere alla mission di migliorare la Qualità e la Sicurezza dei servizi che eroga.

La figura seguente illustra sinteticamente lo schema del Modello di Governance e del Sistema integrato di controllo in essere c/o Doxee S.p.A.



Processi di comunicazione e conflitti d'interesse

I potenziali conflitti di interesse sono prevenuti e mitigati dal sistema complessivo degli strumenti di governance e mediante la procedura parti correlate. Il principale responsabile della sua corretta e costante applicazione è il Consiglio di Amministrazione ed è compito del Collegio Sindacale vigilare sulla conformità della Procedura. La [Procedura OPC](#) è disponibile alla consultazione sul sito di Doxee.

Inoltre, come richiamato nel Codice Etico, in coerenza con i valori di onestà e trasparenza, Doxee S.p.A. si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare conflitti di interesse. Tutte le attività devono essere svolte cercando sempre di evitare che i soggetti coinvolti possano trovarsi in una situazione di conflitto di interesse. Pertanto, tutto il personale dipendente di Doxee S.p.A., nello svolgimento delle proprie mansioni per conto della Società, deve porre particolare attenzione a non partecipare a delle attività sociali che possano condurre a situazioni di conflitto di interesse, ovvero qualsiasi situazione che possa in qualche modo coinvolgere gli interessi personali del singolo o di altri soggetti a esso connessi.

Doxee S.p.A. impone la tempestiva comunicazione ai responsabili o all'Organismo di Vigilanza di qualsiasi situazione che, anche potenzialmente, è diretta a determinare un conflitto di interessi. Tutti i conflitti potenziali devono essere comunicati ai propri responsabili affinché essi possano impedire con tutti i mezzi a loro disposizione l'effettiva determinazione di tale situazione.

Nel corso del 2023, non sono pervenute segnalazioni all'Organismo di Vigilanza.

Le politiche di remunerazione del Consiglio di Amministrazione

Come riportato nello statuto di Doxee, l'Assemblea può stabilire un compenso per l'opera prestata dai componenti del Consiglio di Amministrazione e potrà altresì stabilire un importo complessivo per la remunerazione di tutti gli amministratori, inclusi quelli investiti di particolari cariche e, sentito il parere del Collegio Sindacale, può attribuire una particolare remunerazione agli amministratori investiti di particolari cariche.

4 Strategie – politiche - impegni

Modello di organizzazione, gestione e controllo ex. D.Lgs 231/2001

GRI Standard	2-23 2-24
--------------	--------------

Doxee si è dotata di un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” (“Modello”) ai sensi del D.Lgs. 231/01, normativa che ha introdotto nell’ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa degli enti. In accordo con tale normativa, è presente un Organismo di Vigilanza, preposto a vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello e ad assicurarne l’aggiornamento. Il Codice Etico, che individua le linee guida di condotta aziendale, è parte integrante del Modello, le cui finalità sono:

- rendere noto a tutto il personale di Doxee S.p.A., e a tutti coloro che collaborano con la Società o hanno rapporti d’affari, che la Società condanna nella maniera più assoluta condotte contrarie a leggi, regolamenti, norme di vigilanza o comunque in violazione della regolamentazione interna e dei principi di sana e trasparente gestione dell’attività cui la Società si ispira;
- determinare, in tutti coloro che operano in nome e per conto di Doxee S.p.A. nelle “aree di attività a rischio”, la consapevolezza di poter incorrere, in caso di violazione delle disposizioni ivi riportate, in un illecito passibile di sanzioni, sul piano penale ed amministrativo, non solo nei confronti dell’azienda, ma anche nei propri confronti;
- assicurare, per quanto possibile, la prevenzione della commissione di illeciti, anche penali, nell’ambito della Società mediante:
 - il controllo di tutte le aree di attività a rischio
 - la formazione del personale alla corretta realizzazione dei loro compiti
 - l’istituzione di un sistema sanzionatorio per i casi di violazione del Modello stesso
- ribadire che Doxee S.p.A. non tollera comportamenti illeciti, di qualsiasi tipo ed indipendentemente da qualsiasi finalità, in quanto tali comportamenti (anche nel caso in cui la società fosse apparentemente in condizione di trarne vantaggio) sono comunque contrari ai principi etici cui Doxee S.p.A. intende attenersi.

Il codice etico

GRI Standard	2-23 2-25
--------------	--------------

Doxee è determinata ad assicurare la massima correttezza nella conduzione dei propri affari e delle relative attività aziendali, anche a tutela della propria immagine e reputazione. Il Codice Etico enuncia i principi e i valori etici ai quali Doxee si attiene nello svolgimento delle proprie attività, e dei quali pretende la più rigorosa osservanza da parte di tutti i soggetti presenti in azienda e, più in generale, di tutti coloro che cooperano e collaborano con essa per il perseguimento della sua missione aziendale.

Doxee impronta sui principi del Codice Etico tutte le azioni, operazioni, rapporti e transazioni realizzate nella gestione delle diverse attività sociali. Il Codice Etico vincola coloro che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione, ovvero esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo di Doxee, o che cooperano e collaborano con essa, a qualunque titolo, nel perseguimento degli obiettivi di business della stessa, tutti i dipendenti senza eccezione alcuna, i collaboratori e chiunque intrattenga con Doxee rapporti di affari.

In particolare, gli Amministratori di Doxee sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice Etico, nel fissare gli obiettivi dell'impresa, nel proporre gli investimenti e realizzare i progetti, ed in qualsiasi decisione o azione relativa alla gestione di Doxee.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi, Doxee si conforma ai seguenti principi:

- Responsabilità
- Correttezza
- Trasparenza
- Riservatezza
- Lotta alla corruzione e ai conflitti di interesse
- Concorrenza
- Imparzialità
- Ambiente, salute e sicurezza
- Tutela dei minori

Whistleblowing

GRI Standard	2-26
--------------	------

Il Decreto Legislativo n. 24 del 10 marzo 2023 ha esteso in maniera significativa il perimetro di applicazione della disciplina in materia di segnalazioni, in precedenza limitata, per il settore privato, ai soli enti dotati di Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Doxee S.p.A. era già dotata di un sistema per la gestione delle segnalazioni di violazione, ed alla luce delle recenti modifiche normative, ha provveduto a rivederne le logiche e gli strumenti di effettuazione e gestione.

Per segnalazioni circostanziate di violazioni consistenti in comportamenti, atti od omissioni, che ledono l'integrità della Società, Doxee ha predisposto due seguenti canali interni, idonei a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante.

- Segnalazione scritta da inviare con posta raccomandata.
- Segnalazione orale a seguito di un incontro diretto con il Gestore delle segnalazioni, che potrà essere richiesto dal Segnalante contattando direttamente il Gestore delle segnalazioni.

Il Segnalante può decidere di effettuare la segnalazione anche in forma anonima; in tal caso potranno essere prese in considerazione solo le segnalazioni adeguatamente circostanziate e tali da far emergere fatti e situazioni, relazionandoli a contesti determinati. Le segnalazioni anonime sono registrate e conservate secondo i criteri generali di conservazione, rendendo in tal modo possibile rintracciare le stesse qualora il Segnalante abbia successivamente comunicato all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) di essere stato vittima di misure ritorsive a causa della segnalazione anonima.

Ai soggetti riconosciuti responsabili delle violazioni segnalate, saranno applicati i provvedimenti disciplinari previsti dal CCNL di settore e richiamati dal Modello Organizzativo adottato dalla Società.

Le opportune sanzioni, disciplinari o contrattuali, saranno, altresì, applicate al Segnalante nel caso in cui nei suoi confronti sia stata accertata, con sentenza anche non definitiva, la responsabilità penale per i reati di calunnia o diffamazione, ovvero la responsabilità civile per aver riferito informazioni false, riportate con dolo o colpa grave. Sono altresì fonte di responsabilità, sia in sede disciplinare che nelle altre sedi competenti, eventuali forme di abuso della presente Policy, quali le segnalazioni manifestamente opportunistiche e/o effettuate al solo scopo di danneggiare il Segnalato o altri soggetti. In particolare, nel caso in cui al termine del procedimento di accertamento della segnalazione emergano elementi oggettivi comprovanti l'invio di segnalazioni effettuate in malafede o con colpa grave, il Consiglio di Amministrazione e/o l'Amministratore Delegato vengono tempestivamente informati affinché possano essere adottati gli adeguati provvedimenti.

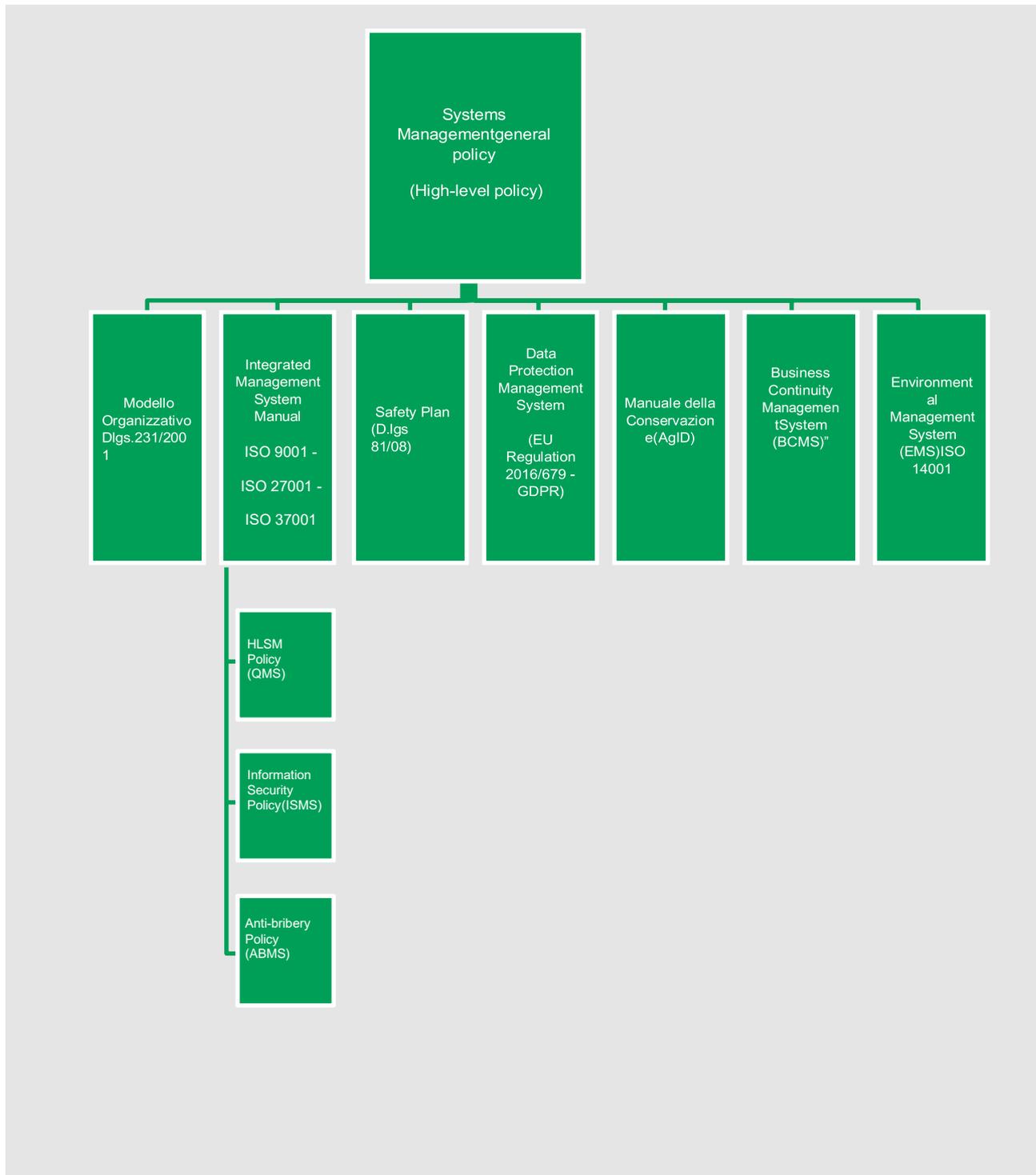
Rating di legalità

<p>Negli ultimi anni, Doxee ha implementato misure interne supportate da obiettivi etici con particolare attenzione alla legalità, ottenendo nel 2022 e confermato nel 2023 un maggior riconoscimento da parte dell' Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) con un rating di legalità con un punteggio massimo di tre "stelle" ★★★.</p>	 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO AGCM RATING DI LEGALITÀ ★★★</p>
--	---

I sistemi di gestione e le certificazioni

GRI Standard	2-24
--------------	------

Doxee si è dotata di una politica di Alto livello (High Level System Management Policy) che definisce i principi dei quali vengono predisposte politiche per la regolazione dei processi aziendali e dei sistemi di gestione. Tali politiche mirano ad indirizzare pertanto l'organizzazione verso il raggiungimento degli obiettivi.



La struttura dei sistemi e politiche di gestione della **Capogruppo Doxee S.p.A.** è rappresentata come segue:

Certificazione	Descrizione
ISO 37001	Sistema di Gestione per l'Anticorruzione: Tale certificazione è una norma internazionale di carattere volontario, applicabile a qualsiasi tipologia di Organizzazione pubblica o privata, che specifica i requisiti di un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.
ISO/ IEC 27001	Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni: La certificazione è stata conseguita per la "Progettazione di soluzioni ed erogazione di servizi gestiti in modalità SaaS e Paas in ambito Customer Communication Management, Customer Experience, Fatturazione Elettronica, Conservazione Digitale a norma e Conservazione a lungo termine". La certificazione è stata ottenuta inoltre con le estensioni ISO/IEC 27017 e 27018. Nell'ambito di questo sistema sono definite le policy e i processi operativi necessari a garantire sia una gestione sicura delle informazioni trattate sia la protezione dei dati personali, in accordo con quanto stabilito dal GDPR. Tale certificazione è richiesta obbligatoriamente dalla normativa per la qualifica AgID - Servizi di conservazione.
ISO 9001	Sistema di gestione della qualità: La società è dotata della certificazione ISO 9001 per la "Progettazione di soluzioni ed erogazione di servizi gestiti in modalità SaaS e SaaS in ambito Customer Communications Management, Customer Experience, Fatturazione Elettronica, Conservazione Digitale a Norma e Conservazione a Lungo Termine". Tale certificazione è richiesta obbligatoriamente dalla normativa per la qualifica AgID - Servizi di conservazione.
ISO 14001	Sistema di gestione Ambientale: Doxee ha conseguito la certificazione ISO 14001 per le seguenti attività "Progettazione, fornitura, installazione, sviluppo ed implementazione di soluzioni ed erogazione di servizi gestiti con infrastruttura propria o cloud in modalità SaaS e Paas in ambito Customer Communications Management, Customer Experience Management, Fatturazione Elettronica Conservazione Digitale a Norma e Conservazione a lungo Termine".
Qualificazione AgID	Doxee ha conseguito l'accreditamento come Conservatore - AgID ed è stata riconosciuta per l'alto valore in termini di qualità e sicurezza. Doxee è iscritta e qualificata nello specifico Marketplace AgID per i servizi di conservazione dei documenti informatici. Dal 2019 è inoltre Provider Qualificato sul Marketplace AgID per i Servizi Cloud rivolti alla PA.
Certificazione come Access Point Provider sulla rete PEPPOL	Doxee è in grado di gestire le procedure di ricezione e di invio d'ordine rivolte in particolare alle Pubbliche Amministrazioni italiane ed europee, da e verso NSO – Nodo Smistamento Ordini – nelle modalità previste dalla normativa. La società, perciò, opera da intermediario attraverso il canale di comunicazione PEPPOL, assumendo i ruoli di Access Point (AP) e di Service Metadata Publisher (SMP), accreditati sia su AgID (Peppol Authority per l'Italia) che sullo stesso NSO.

EcoVadis	Nel 2023 per Doxee è stato confermato da Ecovadis, piattaforma leader per il monitoraggio della sostenibilità nelle catene di approvvigionamento globali, il grado di riconoscimento “SILVER” per l’impegno in ambito ESG, con un miglioramento del punteggio rispetto al 2022. Le valutazioni EcoVadis si basano sulle politiche e le azioni delle aziende nei settori dell’ambiente, del lavoro e dei diritti umani, dell’etica e degli appalti sostenibili secondo gli standard internazionali, tra cui il Global Compact delle Nazioni Unite, le convenzioni dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), gli standard della Global Reporting Initiative (GRI) e lo standard ISO 26000 per la responsabilità sociale.
Certificazione B Corp	Nel 2023, Doxee ha ottenuto la certificazione dopo aver completato il processo “B Impact Assessment” volto a valutare l’impatto delle operations e del modello di business del Gruppo, soddisfacendo tutti gli standard richiesti nelle aree Governance, Workers, Community, Environment e Customer.

La gestione dei rischi

Doxee ha un modello integrato di gestione del rischio attraverso il quale vengono censiti e trattati i rischi in ambito di: information security (ISO 27001), business (ISO 9001), ambientali (ISO14001), anticorruzione (ISO37001), e i rischi sulla protezione dei dati.

Trasformazione dei processi – L’impatto della dematerializzazione

GRI Standard	3-3
--------------	-----

La dematerializzazione è uno strumento di fondamentale importanza nel raggiungimento degli obiettivi ambientali poiché contribuisce alla riduzione della domanda di risorse naturali con una conseguente diminuzione della produzione di rifiuti. Il beneficio ambientale più evidente è la diminuzione dell’utilizzo della carta, che ha un impatto diretto sulla deforestazione, seguito dalla riduzione dell’inquinamento derivante da produzione, trasporto e smaltimento di prodotti.

Doxee è riconosciuta come un operatore specializzato nell’individuare soluzioni di trasformazione dei processi aziendali in senso digitale e ha indirizzato la propria attività verso lo sviluppo di soluzioni informatiche finalizzate a digitalizzare processi aziendali completi. In questo contesto, la dematerializzazione dei processi e dei documenti consente di ridurre drasticamente l’impatto ambientale legato all’utilizzo della carta e ai processi correlati, come la stampa ed il recapito, semplificando lo svolgimento delle normali attività e ottimizzando i processi in termini di efficienza e competitività sul mercato.

Per quantificare l’impatto ambientale di queste iniziative, l’azienda ha investito sulla realizzazione di un tool, denominato **Hyperion**, in grado di calcolare il risparmio di carta e di CO₂ ottenuto dal singolo cliente a fronte dell’attivazione dei servizi digitali Doxee. **Il tool ha ottenuto una specifica validazione dall’ente di Certificazione RINA, nel rispetto dei requisiti della norma UNI ISO14064-2.**

Doxee - La certificazione B Corp

GRI Standard	2-24
--------------	------

Le **B Corp**, o **Benefit Corporation** (secondo la definizione riconosciuta a livello internazionale), sono società che hanno dimostrato di perseguire, oltre agli obiettivi economici, anche benefici che si collegano alla Corporate Social Responsibility in modo responsabile, sostenibile e trasparente. La certificazione B Corp implica che vengano tenuti in debita considerazione i benefici generati per la collettività e quindi tutti gli stakeholder, bilanciati con quelli degli azionisti, ovvero gli shareholder.

A conclusione del percorso iniziato nel 2022, nel luglio 2023 Doxee ha ottenuto, dopo un rigoroso iter di assesment, la Certificazione B Corp, dedicata alle società benefit. È il risultato di un'attenta valutazione di tutti gli aspetti che definiscono il profilo di sostenibilità dell'organizzazione, B Lab, l'ente di certificazione internazionale no-profit che promuove il modello B Corp nel mondo, verifica infatti il rispetto dei più alti standard di performance sociale e ambientale, il livello di trasparenza verso il mercato e la responsabilità pubblica delle aziende che operano in modo da massimizzare il proprio impatto positivo sui dipendenti, sulle comunità target e sull'ambiente creando profitti in modo responsabile.

Compliance Ambientale – Sociale – Economica

GRI Standard	2-27
--------------	------

La **High Level System Management Policy** definisce le linee guida in materia di conformità alle norme.

Il rispetto delle norme ambientali

Nel corso del 2023 non si sono verificati eventi che hanno dato origine a sanzioni e/o contenziosi per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale. Analogamente, alla data di redazione del presente Bilancio di sostenibilità, non sono in essere contenziosi ambientali.

Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale, economica e fiscale

Alla data del presente documento non sussistono casi di violazioni di leggi e/o regolamenti relativi a disposizioni di carattere sociale, economico e fiscale. Nessuna sanzione avente tale natura è stata ricevuta nel 2023 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

Adesioni a iniziative esterne e Membership

GRI Standard	2-28
--------------	------

Le principali associazioni di settore in cui Doxee è membro sono:

 CONFINDUSTRIA	Confindustria è la principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia. La mission dell'associazione è favorire l'affermazione dell'impresa quale motore della crescita economica, sociale e civile del Paese.
--	--

	<p>ANORC (Associazione Nazionale Operatori e Responsabili della Custodia di contenuti digitali) è il riferimento nazionale per le aziende e i professionisti impegnati nel campo della digitalizzazione e protezione del patrimonio informativo e documentale in ambito pubblico e privato, promuovendo il dialogo istituzionale, la formazione e l'aggiornamento professionale, l'organizzazione di eventi, nonché lo sviluppo di attività informative e di comunicazione del settore.</p>
	<p>Assintel è l'associazione nazionale di riferimento delle imprese ICT e Digitali di Confcommercio - Imprese per l'Italia. È in prima linea per lo sviluppo della cultura digitale all'interno del Sistema Paese. Doxee aderisce ad Assintel Assoconservatori Accreditati, sezione specifica di Assintel.</p>
	<p>EESPA agisce come un'associazione di categoria a livello europeo per una comunità ampia e dinamica di fornitori di servizi di fatturazione elettronica, provenienti da organizzazioni che forniscono servizi di rete, outsourcing aziendale, finanziari, tecnologici e EDI. EESPA è un'associazione internazionale senza scopo di lucro organizzata secondo la legge belga.</p>
	<p>OpenPEPPOL è un'associazione internazionale senza scopo di lucro di diritto belga ed è composta da membri sia del settore pubblico che privati. L'associazione si è assunta la piena responsabilità per lo sviluppo e la manutenzione delle specifiche PEPPOL, degli elementi costitutivi e dei suoi servizi e dell'implementazione in tutta Europa.</p>
	<p>Aspen Institute (Italia) è un'associazione privata, indipendente, internazionale, e senza fini di lucro caratterizzata dall'approfondimento, la discussione, lo scambio di conoscenze, informazioni e valori.</p>

5 Temi materiali

Gli impatti e i temi materiali

GRI Standard	3-1
--------------	-----

Secondo i GRI Standard, 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 più significativi 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, influenzando il valore dell'impresa, le relazioni con gli stakeholder e la posizione competitiva sul mercato di riferimento.

Unione Europea - La Direttiva EU 2022/2464 e la doppia materialità

La Direttiva EU 2022 / 2464 (CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive) del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022, entrata in vigore nel gennaio 2023, ha integrato la definizione di temi materiali, introducendo il concetto di doppia materialità. Secondo tale approccio, i temi materiali sono a) ambiti e tematiche di governance, ambientale e sociale sui quali l'impresa, attraverso la propria attività, ha un impatto rilevante (Impact Materiality); b) aspetti che possono avere impatti significativi sullo sviluppo, le prestazioni e, di conseguenza, sul valore finanziario di un'impresa (financial Materiality).

Si evidenzia che il presente documento è redatto secondo quanto previsto dai GRI Standards, adottando la definizione di temi materiali come da GRI Standards. Inoltre, quale società quotata al mercato EGM (non regolamentato) e rientrando nella classificazione delle piccole / medie imprese europee (SME) secondo i parametri definiti dall'Art 3 Direttiva EU 2013/34, **Doxee non è al momento soggetta alla Direttiva CSRD.**

Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche

GRI Standard	3-1
--------------	-----

Il processo di analisi identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali è stato sviluppato, secondo quanto richiesto dal GRI Standard 3 Material Topic 2021.

Comprensione del contesto dell'organizzazione

Lo scenario e quadro di riferimento di Doxee, il modello di business, le attività e relazioni commerciali, così come il contesto di sostenibilità e l'analisi degli stakeholder, sono riportati nei precedenti capitoli.

Individuazione di impatti effettivi e potenziali

L'individuazione degli impatti effettivi e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, nell'ambito delle attività e delle relazioni di business di Doxee è stata effettuata sulla base dell'analisi di fonti esterne, fonti interne, tenuto conto degli elementi emersi dalle relazioni e coinvolgimento degli stakeholder nell'ambito della gestione del business.

Fonti esterne

World Economic Forum - Strategic Intelligence / Global Risk Report 2024
Guide e materiali - OECD Organization for Economic Co-operation and Development
Report, indici e piattaforma DESI Digital Economy and Society Index
Studi e ricerche di mercato – di settore / associazione
Normativa EU (Regolamenti e Direttive)
Benchmarking peer / comparable settore ICT
SASB - Sustainability Accounting Standards - Materiality Finder
ESRS - European Sustainability Reporting Standards (Draft)
IFRS-S - International Financial Reporting Standards - Sustainability (Draft)

Fonti interne

Modello organizzativo e di gestione – Mod 231
Codice Etico
Informazioni relative alla Governance
Politica ambientale
Relazione di impatto 2022
Sistemi di gestione / Certificazioni

Valutazione della rilevanza e prioritizzazione degli impatti

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.

I temi materiali

GRI Standard	3-2
--------------	-----

I risultati delle attività svolte sono sintetizzati nella successiva tabella, che evidenzia i temi materiali, le aree di impatto sottostanti (descrizioni e le ragioni della rilevanza dei temi selezionati), 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), peraltro prevista dalla Direttiva EU 2022/2464 (CSRD) di prossima entrata in vigore.

Tema materiale	Impatti		
	Sintesi	Caratteristiche	GRI Topic Standards
E Ambientali			
1 Cambiamento climatico, energia ed emissioni	L'utilizzo di energia elettrica è fondamentale per le attività svolte da Doxee. Il miglioramento dell'efficienza energetica e l'utilizzo di fonti di energia rinnovabili rappresentano un aspetto significativo per consentire la mitigazione degli impatti ambientali negativi. [Impatto negativo]	Effettivo Diretto e tramite relazioni commerciali (partner, fornitori) Di breve-medio-lungo termine Previsto: connesso alle attività aziendali	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni
2 Gestione dei rifiuti	Rafforzare i processi di gestione dei rifiuti secondo modelli di economia circolare. [Impatto negativo]	Effettivo Diretto e tramite relazioni commerciali (emissioni value chain) Di breve-medio-lungo termine Previsto: connesso alle attività aziendali	GRI 306 Rifiuti
S Sociali			
3 Attrazione e valorizzazione dei talenti	Impatto sociale positivo grazie al continuo aggiornamento di competenze tecnico-professionali richieste dal settore: <ul style="list-style-type: none">▪ Adozione di politiche e strumenti che garantiscono la crescita e professionale di tutti i lavoratori.▪ Capacità di attrarre e trattenere talenti, grazie allo sviluppo e adozione di piani formativi. [Impatto positivo]	Effettivo Diretto Di breve-medio-lungo termine Previsto: connesso alle attività aziendali	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione
4 Salute e sicurezza sul lavoro	Attraverso la prevenzione e riduzione dei rischi d'infortunio, tutelando la sicurezza personale del lavoratore, si genera un impatto sociale positivo. Permane il potenziale impatto negativo con conseguenze di carattere normativo-sanzionatorie e reputazionali. [Impatto negativo]	Potenziale Diretto Di breve-medio-lungo termine Previsto: connesso alle attività aziendali	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
5 Pari opportunità e benessere lavorativo	Impatti positivi sull'ambiente di lavoro aperto e rispettoso. Possibilità di esprimere il proprio potenziale che aumenta la soddisfazione del personale. Una cultura organizzativa inclusiva e priva di pregiudizi e un sistema di welfare creano valore per le persone e il business. [Impatto positivo]	Effettivo Diretto Di breve-medio-lungo termine Previsto: connesso alle attività aziendali	GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Non discriminazione

Tema materiale	Impatti		
	Sintesi	Caratteristiche	GRI Topic Standards
6 Sicurezza dei dati e delle informazioni	<p>Potenziali impatti negativi: fughe / furti / perdite di dati dei clienti-popolazione aziendale / denunce e violazioni della privacy, sono strutturali rispetto al modello di business.</p> <p>[Impatto negativo]</p>	<p>Potenziale</p> <p>Diretto e tramite le relazioni commerciali (dipendenti, clienti, partner, fornitori)</p> <p>Di breve-medio-lungo termine</p> <p>Non intenzionale: non strettamente connesso alle attività aziendali</p>	<p>GRI 418 Privacy dei clienti</p>
7 Qualità e affidabilità dei servizi	<p>Impatti positivi sui clienti grazie ad un'offerta di servizi di elevata qualità, coerenti con le aspettative e bisogni dei clienti nel rispetto della normativa di riferimento. Il tema ha delle ricadute positive anche su brand reputation / performance aziendale.</p> <p>Impatti negativi possono derivare dal rischio di non conformità dei servizi / soluzioni / prestazioni offerte.</p> <p>[Impatto positivo – prevalente]</p>	<p>Effettivo</p> <p>Diretto e tramite le relazioni commerciali</p> <p>Di medio-lungo termine</p> <p>Previsto: connesso alle attività aziendali</p>	<p>GRI 416 Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categoria di prodotto e servizi</p> <p>GRI 417 Marketing ed etichettatura</p>
8 Inclusione e trasformazione digitale	<p>L'inclusione e la trasformazione digitale rappresentano condizioni di business per Doxee, strategici per lo sviluppo e la penetrazione del mercato, anche in relazione agli impatti positivi non soltanto economici, ma sociali derivanti da un alto livello di digitalizzazione della comunità di riferimento.</p> <p>Attraverso l'attivazione di collaborazioni con Enti e Autorità locali si possono ottenere impatti socioeconomici sul territorio. La trasformazione digitale permette efficienza alle imprese, guidata dai dati e agile, sfruttando più opportunità di business</p> <p>[Impatto positivo]</p>	<p>Effettivo</p> <p>Diretto e tramite le relazioni commerciali</p> <p>Di breve-medio-lungo termine</p> <p>Previsto: connesso alle attività aziendali</p>	<p>Tema coperto da informativa generale</p> <p>GRI 2 General Disclosure</p>
9 Gestione sostenibile della supply chain	<p>Sviluppo di un sistema di controllo per la rilevazione e il monitoraggio delle performance ESG dei fornitori al fine di attuare un miglioramento nel medio / lungo periodo nella catena di fornitura, riducendo gli impatti negativi. La tracciabilità nella supply chain fornisce un modo per identificare e prevenire potenziali impatti negativi dell'organizzazione in merito alla catena di approvvigionamento - reperibilità / disponibilità materie prime / continuità del servizio.</p> <p>[Impatto negativo]</p>	<p>Potenziale: depauperamento di risorse ambientali, violazioni in materia di diritti e comportamenti non conformi e rispettosi della legalità</p> <p>Tramite le relazioni commerciali</p> <p>Di breve-medio-lungo termine</p> <p>Previsto connesso alle attività aziendali</p> <p>Non intenzionale: alcuni processi dipendono da partner esterni all'organizzazione</p>	<p>GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori</p> <p>GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori</p>
G Governance (economici)			

Tema materiale		Impatti		
	Sintesi	Caratteristiche		GRI Topic Standards
10 Generazione e distribuzione di valore economico/ finanziario	La sostenibilità economica, solidità patrimoniale e finanziaria generano impatti positivi e creano business continuity. [Impatto positivo]	Effettivo Diretto e tramite le relazioni commerciali (clienti, partner, fornitori, etc.) Di breve-medio-lungo termine Previsto: connesso alle attività aziendali		GRI 201 Performance economiche
11 Etica e integrità nella condotta del business	Parte integrante dei valori fondanti delle aziende. Una condotta del business non coerente con tali principi comporta conseguenze in termini di: business continuity - normativo / sanzionatori – reputazionali. [Impatto negativo]	Potenziale Diretto e tramite le relazioni commerciali (clienti, partner, fornitori, etc.) Di breve-medio-lungo termine Previsto: connesso alle attività aziendali		GRI 205 Anticorruzione

Temi materiali – Obiettivi e azioni

GRI Standard	3-3
--------------	-----

Gli impegni di Doxee rispetto ai temi 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 per la gestione dei temi e gli impatti correlati, così come i processi e le procedure adottati per il monitoraggio della performance e dell'efficacia delle azioni, sono approfonditi nei capitoli del presente documento, dove i temi sono trattati e rendicontati.

Di seguito viene data evidenza dei risultati raggiunti nell'esercizio 2023 relativamente agli obiettivi definiti per tale esercizio con riferimento agli impegni assunti anche in qualità di Società Benefit e riportati anche nella Relazione di impatto 2023, alla quale si rinvia per ulteriori approfondimenti.

Tema Materiale	SDGs	Attività	Risultato	Finalità di beneficio comune
Ambientali				
Cambiamento climatico, energia ed emissioni	7, 12, 13	Sistema di Gestione Ambientale Utilizzo di fogli digitali per contribuire alla riduzione dell'uso della carta Approvvigionamento elettrico da fonti rinnovabili Parco macchine aziendale composto da mezzi ibridi/elettrici	- Mantenimento della ISO 14001 - 52.822 t CO ₂ risparmiati - 39.414 alberi risparmiati - 100% energia elettrica da fonti rinnovabili - 50% dei mezzi sono ibridi / elettrici sul totale della flotta	NA Prima finalità della Relazione d'impatto Terza finalità della Relazione d'impatto Terza finalità della Relazione d'impatto
Gestione dei rifiuti	12, 13	Percentuale di raccolta differenziata negli uffici di Modena	- 87,8% raccolta differenziata	Terza finalità della Relazione d'impatto
Tema Materiale	SDGs	Attività	Risultato	Finalità di beneficio comune
Sociale				

Attrazione e valorizzazione dei talenti	4, 8, 10	Eventi divulgativi e career day	- 5 eventi divulgativi e career day organizzati: Unimore - Marco Biagi Fitstic Fermi Corni Università Luiss - Roma	Sesta finalità della Relazione d'impatto
		Attivazione stage e tirocini	- 19 Tirocini extracurricolari	Sesta finalità della Relazione d'impatto
		Team building per i dipendenti	- 13 Tirocini curriculari - 2 attività organizzate - Media del tasso di partecipazione: 69%	Quinta finalità della Relazione d'impatto
		Formazione su tematiche di innovazione tecnologica ai dipendenti Formazione su tematiche ESG	- Numero medio di ore erogate per dipendente: 14,78 - Numero medio di ore erogate per dipendente: 1,17	Quarta finalità della Relazione d'impatto Quarta finalità della Relazione d'impatto
Salute e sicurezza sul lavoro	3, 8, 16	Polizze assicurative per i dipendenti	Valore medio della polizza per dipendente: Euro 351,2	Quinta finalità della Relazione d'impatto
Pari opportunità e benessere lavorativo	3, 5, 8,10	Smart working dipendenti	- il 100% dei dipendenti Doxee ha formalizzato un accordo individuale per la modalità di lavoro in smartworking	Quinta finalità della Relazione d'impatto
		Convenzioni per i dipendenti Postazioni di lavoro confortevoli	- Tasso di iscrizione alla piattaforma: 91% - Investimento medio sugli spazi di lavoro per dipendente: Euro 82,31	Quinta finalità della Relazione d'impatto Quinta finalità della Relazione d'impatto
		Presenza femminile in azienda	- 25% di dipendenti donne	Quinta finalità della Relazione d'impatto
Sicurezza dei dati e delle informazioni	8, 9, 16	Sistema di Gestione della sicurezza delle informazioni	- Mantenimento della ISO 27001	NA
Qualità e affidabilità dei servizi	8, 9	Sistema di Gestione per la qualità	- Mantenimento della ISO 9001	NA
Inclusione e trasformazione digitale	8, 9	Comunicazioni video e web per la semplificazione dell'esperienza degli utilizzatori/beneficiari	-78.458.120 Comunicazioni - 21,36% download unici	Prima finalità della Relazione d'impatto
		Pubblicazioni editoriali per la diffusione della cultura della innovazione tecnologica e digitale	- 129 (83 blog, 18 ebook/guide, 2 infografiche, 2 whitepaper, 1 case study, 2 newsletter esterne)	Seconda finalità della Relazione d'impatto
		Organizzazione di eventi esterni interattivi per la diffusione della cultura della innovazione tecnologica e digitale	- 4 eventi organizzati - 101 partecipanti totali	Seconda e terza finalità della Relazione d'impatto
		Progetti di ricerca a tema innovazione tecnologica e digitale	9 Progetti iniziati durante l'anno, di cui 3 conclusi: • Progetto "UX"; • Progetto "BII"; • Progetto "Next Gen CC";	Seconda finalità della Relazione d'impatto
			- Euro 3.712.494,75 investiti per la realizzazione dei progetti	

		Partecipazione a comitati tecnico-scientifici e osservatori	3 Partnership attivate: - Comitato Ing Info Modena - Comitato Istituto Tecnico Pavullo - Comitato Fermi MO	Sesta finalità della Relazione d'impatto
		Newsletter interne per la promozione della cultura dell'innovazione tecnologica e digitale	- 11 Newsletter prodotte durante l'anno - 43% Tasso di apertura dei dipendenti	Quarta finalità della Relazione d'impatto
Tema Materiale	SDGs	Attività	Risultato	Finalità di beneficio comune
Governance				
Etica e integrità nella condotta del business	5, 8, 16	Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione Miglioramento delle procedure di legalità interne dell'azienda Implementazione del sistema di Whistleblowing Otttenimento della certificazione B Corp Eventi di divulgazione e sensibilizzazione su temi ESG	- Mantenimento della ISO 37001 - Rating di Legalità 3 Stelle - Procedura Whistleblowing - Score 81.1 - 3 eventi organizzati: - Workshop SACE ESG Ecosystem per le PMI; - Doxee Talk "Sostenibilità e inclusione nel mondo STEM" - Evento B Corp Emiliane a Reggio Emilia	NA Terza finalità della Relazione d'impatto NA Terza finalità della Relazione d'impatto
		Sensibilizzazione top management su temi ambientali e sociali.	Le risorse che sono state coinvolte sono 4, incluse anche quelle che non ricoprono un ruolo manageriale	Terza finalità della Relazione d'impatto

Di seguito si riportano gli obiettivi previsti per il 2024.

Tema Materiale	SDGs	Obiettivo 2024	Finalità di beneficio comune
Ambientali			
Cambiamento climatico, energia ed emissioni	7, 12, 13	- Mantenimento della ISO 14001 Obiettivo di miglioramento rispetto all'anno precedente, sull'utilizzo di fogli digitali per contribuire alla riduzione dell'uso della carta: - +8% alberi da risparmiare - +10% t CO ₂ da risparmiare - Mantenere il 100% di approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili - Mantenere il 50% dei mezzi ibridi / elettrici sul totale flotta	NA Prima finalità della Relazione d'impatto Terza finalità della Relazione d'impatto Terza finalità della Relazione d'impatto
Gestione dei rifiuti	12, 13	- Mantenere la percentuale di raccolta differenziata superiore all'80% sul totale dei rifiuti prodotti nell'ufficio di Modena	Terza finalità della Relazione d'impatto
Tema Materiale	SDGs	Obiettivo 2024	Finalità di beneficio comune
Sociale			

Attrazione e valorizzazione dei talenti	4, 8, 10	- Organizzare 5 eventi divulgativi e career day	Sesta finalità della Relazione d'impatto
		- Tasso di conversione dei tirocinanti in dipendenti assunti: 10%	Sesta finalità della Relazione d'impatto
		- Organizzare 2 attività di team building per i dipendenti; - Media del tasso di partecipazione: 90% - 40h per dipendente	Quinta finalità della Relazione d'impatto
		- Formazione di 3h per dipendente su tematiche ESG	Quarta finalità della Relazione d'impatto
Salute e sicurezza sul lavoro	3, 8, 16	- Mantenimento delle coperture assicurative per i dipendenti	Quinta finalità della Relazione d'impatto
Pari opportunità e benessere lavorativo	3, 5, 8,10	- 100% dei dipendenti Doxee con possibilità di lavorare in smartworking	Quinta finalità della Relazione d'impatto
		- Tasso di iscrizione alla piattaforma delle convenzioni per dipendenti: 91%	Quinta finalità della Relazione d'impatto
		- Investimento medio sugli spazi di lavoro per dipendente: Euro 100	Quinta finalità della Relazione d'impatto
		- 30% di dipendenti donne in Doxee S.p.A.	Quinta finalità della Relazione d'impatto
Sicurezza dei dati e delle informazioni	8, 9, 16	Rinnovo della certificazione ISO 27001 sulla base del nuovo schema normativo (entro gennaio 2025)	NA
Qualità e affidabilità dei servizi	8, 9	Mantenimento della ISO 9001	NA
Inclusione e trasformazione digitale	8, 9	- Numero di comunicazioni Pvideo e Pweb annue per cittadini e utenti: +40% rispetto all'anno precedente; - +2% di download unici rispetto all'anno precedente	Prima finalità della Relazione d'impatto
		- 100 contenuti su pubblicazioni editoriali per la diffusione della cultura dell'innovazione tecnologica e digitale	Seconda finalità della Relazione d'impatto
		- Concludere i 4 progetti di ricerca a tema innovazione tecnologica e digitale iniziati nel 2023;	Seconda finalità della Relazione d'impatto
		- Attivazione del progetto "PWD - Pweb Designer – strumento cloud web-based (code-less) per la creazione di documenti interattivi";	
		- Dedicare il 12%/14% del valore della produzione alla Ricerca e Sviluppo	
		- Attivare 3 partnership	Sesta finalità della Relazione d'impatto
		- Produrre 11 Newsletter interne per la promozione della cultura dell'innovazione tecnologica e digitale; - Tasso di apertura da parte dei dipendenti > 50%	Quarta finalità della Relazione d'impatto
Tema Materiale	SDGs	Obiettivo 2024	Finalità di beneficio comune
Governance			
Etica e integrità nella condotta del business	5, 8, 16	- Confermare il Rating di Legalità con tre stelle	Terza finalità della Relazione d'impatto
		- Mantenimento della ISO 37001	NA
		- Organizzare delle giornate formative su temi ambientali e sociali per il Top Management	Terza finalità della Relazione d'impatto

6 Sostenibilità economica e creazione di Valore Condiviso

Tema materiale	Generazione e distribuzione di valore economico/finanziario
----------------	---

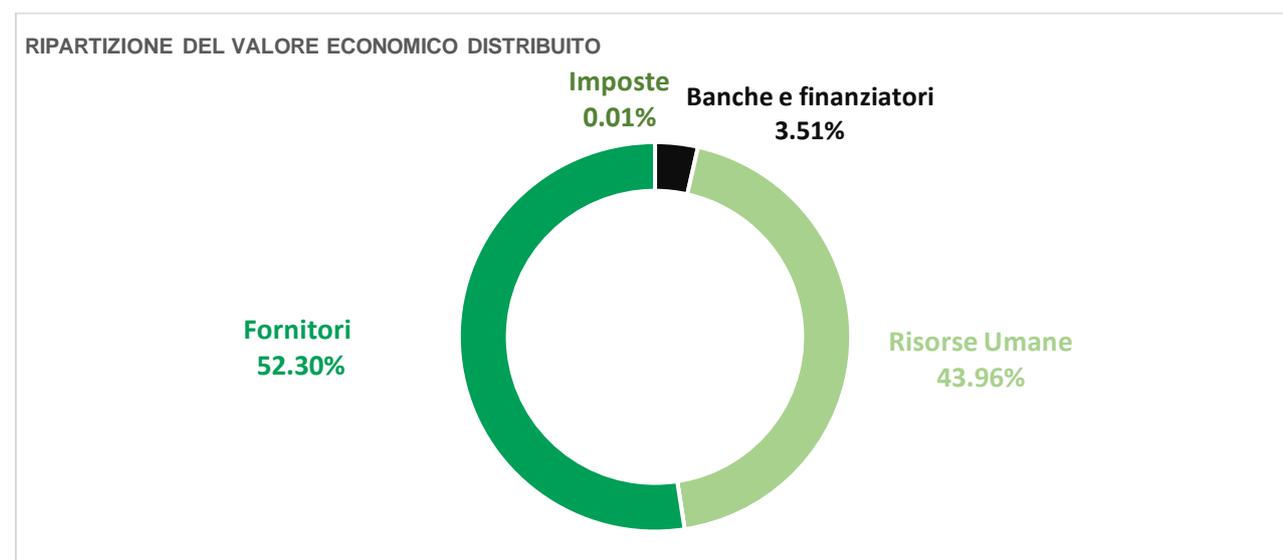
Il Valore economico generato e distribuito

GRI Standard	3-3 201-1
--------------	--------------

Il conto economico di seguito riportato è elaborato sulla base del conto economico consolidato del periodo di riferimento, dando evidenza al valore economico direttamente generato da Doxee e la sua distribuzione agli stakeholder interni ed esterni. Il valore generato si riferisce ai ricavi netti di Doxee (Ricavi, Altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti), mentre il valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder e gli eventuali dividendi distribuiti.

Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti e la fiscalità anticipata / differita.

Valore economico (Euro)			
	2021	2022	2023
Valore economico generato	23.616.081	27.099.273	29.532.936
Fornitori - Costi operativi	10.159.023	13.197.740	16.184.437
Risorse umane - Costo del personale	7.970.735	9.849.167	13.548.946
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	(59.957)	171.983	1.083.115
Erario - Imposte	265.834	332.021	2.229
Dividendi distribuiti - Azionisti	-	-	-
Valore economico distribuito	18.335.635	23.550.911	30.818.728
Valore economico trattenuto	5.280.445	3.548.362	(1.285.792)



7 Etica e integrità nella condotta del business

Tema materiale	Etica e integrità nella condotta del business Sicurezza dei dati e delle informazioni
----------------	--

Prevenzione alla corruzione

GRI Standard	3-3 205-3
--------------	--------------

Doxee S.p.A. si è dotata di strumenti e politiche per contrastare i rischi potenziali in materia di corruzione. Il sistema prevede in particolare: Modello di organizzazione gestione e controllo ex D. Lgs.231/2001 (il “Modello 231”), Codice Etico e ottenimento della certificazione 37001.

Nel corso dell’esercizio 2023, così come in quelle precedenti oggetto di rendicontazione, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di Doxee.

Cybersecurity e Data Protection

GRI Standard	3-3 418-1
--------------	--------------

La politica di sicurezza delle informazioni costituisce una parte fondamentale del set di controlli Doxee, per garantire che le informazioni gestite siano protette in modo efficace e che possano soddisfare gli obblighi nei confronti dei clienti, azionisti, dipendenti e fornitori.

Sono attivi in azienda un Information Security Committee ed un Data Protection Committee, di cui è membro anche il DPO, che mensilmente si riuniscono per sovrintendere i temi in ambito. La reportistica, mensile, sugli incidenti di sicurezza viene condivisa anche con l’OdV del MOG 231.

Policy, principali linee guida e procedure operative

- Information Security policy, documento alla base del sistema, illustra l’insieme di controlli adottati per assicurare che le informazioni gestite da Doxee siano protette efficacemente nel rispetto degli obblighi con i clienti, i dipendenti, i fornitori e gli altri soggetti interessati;
- Acceptable Use policy, documento che descrive l’insieme di regole e condizioni di utilizzo e accesso ai sistemi informativi aziendali;
- Information Security Incident Management Process, processo che descrive le attività operative che devono essere eseguite a fronte dell’eventuale verificarsi di incidenti di sicurezza (ovvero, incidenti che impattano la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati trattati da Doxee); include la gestione ad hoc dei casi che implicano la violazione di dati personali (data breach), con eventuale notifica al garante privacy ove richiesto.

Il rispetto della normativa

Nessuna contestazione, denuncia da parte esterna o da enti regolatori è ad oggi pervenuta alla Società relativamente a violazioni della normativa, dei diritti degli interessati e dei dati personali di cui la Società è titolare del trattamento.

Non si segnala nessun data breach nel 2023 nel ruolo di titolare, mentre, nel ruolo di responsabile, si sono verificati 15 smarrimenti di corrispondenza da parte dei recapitatori, tutti segnalati ai titolari. In assoluto sono in aumento rispetto all'anno precedente ma visto il trattamento sono considerati fisiologici in particolare in riferimento a volumi trattati.

8 Gli impatti ambientali

Tema materiale	Cambiamento climatico, energia ed emissioni Gestione dei rifiuti
----------------	---

La politica ambientale

GRI Standard	3-3
--------------	-----

La Direzione, consapevole del proprio ruolo e dei propri obblighi nei confronti dell'ambiente naturale in cui opera, ha intrapreso un percorso di miglioramento delle proprie prestazioni, nell'ottica di sviluppare servizi di valore e sostenibili nel rispetto delle normative e capaci di soddisfare le richieste e le aspettative dei propri stakeholder.

Gli obiettivi caratterizzanti della Politica ambientale vengono di seguito richiamati:

- Rispettare leggi, norme e regolamenti vigenti relativi al settore e ad altre eventuali prescrizioni sottoscritte dalla Società;
- Efficacia, efficienza e affidabilità impiegando tutte le risorse necessarie al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza e correttezza;
- Coinvolgimento del personale e per lo sviluppo delle competenze, garantire un elevato livello di professionalità delle risorse umane con specifico riferimento alle tematiche di sostenibilità ambientale;
- Utilizzare prodotti a basso impatto ambientale ed energetico;
- Qualificare e privilegiare i fornitori che agiscano nell'ottica di un miglioramento continuo delle loro prestazioni ambientali;
- Operare riducendo la produzione di rifiuti, i consumi di materie prime, prevenendo l'inquinamento ed il rischio di eventi accidentali e provvedendo allo smaltimento di rifiuti in conformità alla normativa in vigore;
- Rinnovare sistematicamente il proprio parco automezzi consentendo di mantenere basso l'impatto ambientale dei veicoli impiegati;
- Divulgare la cultura ambientale tra i propri dipendenti, clienti e fornitori;
- Gestire in maniera razionale e sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego e riducendo gli sprechi;
- Presidiare i processi aziendali con adeguati strumenti di monitoraggio e controllo degli aspetti ambientali;
- Operare attraverso un Sistema di Gestione integrato in cui lo scambio d'informazioni e le sinergie tra le funzioni rappresentino valori strategici;
- Mantenere un rapporto trasparente e di collaborazione con le autorità pubbliche e/o gli Enti di Controllo preposti;
- Riesaminare periodicamente la Politica, gli Obiettivi, i Traguardi e relativi programmi di

attuazione ed il Sistema di Gestione Aziendale e darne adeguata visibilità all'interno dell'azienda;

- Implementare le attività e gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in tema di Mobility Management aziendale;
- Coordinare i processi e i monitoraggi del Sistema di Gestione Ambientale con le attività previste in ambito ESG (es. Bilancio di Sostenibilità, Relazione di Impatto, ecc.)

Obiettivo di Doxee è quello di migliorare le performance nel rispetto dell'ambiente naturale. L'azienda è consapevole che la produzione di servizi ICT ha un impatto sull'ambiente e si impegna a ridurre costantemente questi impatti adottando le migliori pratiche possibili.

Il sistema di gestione ambientale e gli obiettivi

Riguardo ai temi interni, a testimonianza dell'attenzione rispetto ai temi ambientali, Doxee S.p.A. ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale per il quale ha ottenuto la Certificazione ISO14001:2015. In tale contesto sono stati definiti specifici obiettivi ambientali, che includono:

- Adozione dello smart working;
- Attuazione di un piano di formazione per i dipendenti sui temi ambientali;
- Aumento dell'utilizzo dell'infrastruttura in cloud già in essere e che utilizza fonti rinnovabili, con conseguente riduzione dei costi energetici;
- Miglioramento delle attività di audit sui fornitori, con particolare attenzione a quelli classificati come "relevant" per il Sistema di Gestione Ambientale;
- Completamento e affinamento del monitoraggio dei dati ambientali per il raggiungimento degli obiettivi su consumi energetici, rifiuti, emissioni;
- Sensibilizzazione dei clienti relativamente ai loro impatti ambientali in termini di consumo di risorse (carta) e relative emissioni di Co2;
- Redazione del Piano Spostamenti Casa – Lavoro.

Sul piano dei consumi energetici, a partire dal 2021 è stato stipulato un contratto con Sorgenia per la fornitura di **energia elettrica prodotta al 100% da fonti rinnovabili, con Garanzia di Origine**. Per la sede di Modena è anche in corso di valutazione l'installazione di un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica.

Rispetto al parco auto aziendali, nel corso del 2023 è stata attuata una specifica iniziativa che ha previsto l'aumento di auto ibride, che hanno raggiunto il 50% del totale della flotta. È inoltre in fase di valutazione la fattibilità d'installazione di una stazione di ricarica elettrica nei pressi della sede.

Gli impatti ambientali: Energia ed Emissioni

GRI Standard	3-3 302-1 302-2 305-1 305-2 305-3 (parziale)
--------------	---

I dati presentati sono riepilogati in GJoule e si riferiscono ai **consumi interni di energia** della sola Società Capogruppo Doxee S.p.A. Sono quindi esclusi dal perimetro di rendicontazione tutti i dati ambientali delle società controllate.

Nel corso del 2023 sono stati consumati 3.143 GJ di energia, di cui 777 proveniente da fonti rinnovabili con garanzie di origine.

Energia consumata – GJ *			
	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata dalla rete	828	-	-
Energia elettrica acquistata con contratti Garanzia Origine	-	864	777
Carburante Flotta auto - Diesel	834	1.584	1.452
Carburante Flotta auto – Benzina	120	192	764
Metano per riscaldamento	1	181	151
Totale consumo energia – GJ	1.784	2.821	3.143
Di cui da fonti rinnovabili	-	864	777
% da fonti rinnovabili	-	30,6%	24,7%

* I valori dei consumi di energia 2021 e 2022 sono stati modificati in misura non significativa rispetto al dato pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 per effetto delle variazioni marginali nei fattori di conversione, in virtù dei dati resi disponibili nel corso del 2023.

Consumi di energia dei Data Center esterni

Il Data Center primario è di proprietà di Doxee ma è locato fisicamente presso il sito di Irideos, a Milano, via Caldera 21. La società Irideos SpA è leader nella fornitura di servizi di housing per Data Center, progettati e realizzati per garantire standard di eccellenza in fatto di prestazioni, sicurezza, affidabilità e scalabilità, anche per quanto riguarda l'efficienza nei consumi energetici, sfruttando impianti comuni.

Irideos è certificata ISO14001 per il proprio Sistema di Gestione Ambientale. I Data Center in Irideos utilizzano energia prodotta da fonti rinnovabili e sono dotati di impianti di condizionamento certificati, in grado di garantire un controllo costante di temperatura e umidità, anche tramite sistemi di corridoi isolati per migliori prestazioni ed efficienza. Anche per il 2023 sono stati stimati i consumi di energia elettrica del Data Center esterno primario per quanto riguarda la gestione delle attività Doxee e le relative emissioni di CO₂. La stima è stata effettuata sulla base dei report sull'assorbimento di energia elettrica. Rispetto all'anno 2022, si riscontra una riduzione nei consumi in relazione ad una riduzione delle elaborazioni presenti sulle infrastrutture Hardware, in parte migrate su componenti installate su cloud.

Datacenter primario Milano - Energia consumata - GJ			
	2021	2022	2023
Consumo energia elettrica	405	405	314

Emissioni

Come previsto dai GRI Standard di riferimento (GRI 305-2), il calcolo delle emissioni indirette da consumo di energia elettrica (GHG - Scope 2) viene presentato secondo due distinti approcci:

- Il metodo market-based, che 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 stati definiti specifici accordi contrattuali, l'approccio in esame richiede l'utilizzo del fattore di emissione "residual mix" nazionale, ove tecnicamente applicabile.
- Il metodo location-based prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per la produzione di energia elettrica.

Emissioni dirette: GHG Scope 1 - Scope 2: le emissioni di GHG (Greenhouse gas – gas serra) sono riportate in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (t CO_{2e}). I dati si riferiscono alle emissioni dirette (GHG Scope 1) e alle emissioni indirette (GHG Scope 2) associate alla produzione di energia elettrica acquistata dalla rete. Tuttavia, dal 2021 l'energia elettrica utilizzata è proveniente da fonti rinnovabili, grazie allo specifico contratto di fornitura con Garanzia di Origine (GO), certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica.

Le emissioni scope 1 non comprendono F-Gas (gas refrigeranti degli impianti di condizionamento) in quanto, nel corso del 2023, non è stato necessario effettuare interventi di manutenzione conseguenti a perdite accertate di tali gas.

Emissioni GHG / CO₂ - Scope 1 t CO_{2e}*			
	2021	2022	2023
Carburante Autoveicoli			
Diesel (gasolio)	58	113	102
Benzina	8	13	50
GPL	-	-	-
Gas naturale (metano) riscaldamento o altri usi	-	10	9
Altre fonti	-	-	-
Totale - Emissioni Scope 1	66	136	161

Fonte fattori emissione Scope 1:

- Gas Naturale EU ETS - Italia: News (minambiente.it)
- Carburante Diesel Coefficienti DEFRA (UK Department on Environment) Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022 - GOV.UK (www.gov.uk)
- Carburante Benzina Coefficienti DEFRA (UK Department on Environment) Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022 - GOV.UK (www.gov.uk)

Emissioni GHG / CO₂ - Scope 2 Location based - t CO_{2e} *			
	2021	2022	2023
Energia elettrica			
Emissioni	61	64	57
Emissioni GHG / CO₂ - Scope 1 + Scope 2 t CO_{2e}			
Totale emissioni GHG Scope 1	66	136	161
Totale emissioni GHG Scope 2 Location based	61	64	57
Totale	128	200	218

Emissioni GHG / CO₂ - Scope 2 Market based - t CO_{2e} *			
	2021	2022	2023
Energia elettrica			
Emissioni	106	-	-
Emissioni GHG / CO₂ - Scope 1 + Scope 2 t CO_{2e}			
Totale emissioni GHG Scope 1	66	136	161
Totale emissioni GHG Scope 2 Market based	105	-	-
Totale	171	136	161

Fonte fattori emissione Scope 2:

- Energia Elettrica Location Based Italy ISPRA Ministero Ambiente Rapporti – Italiano (isprambiente.gov.it)
- Energia Elettrica Market Based European Residual Mix | AIB (aib-net.org)

* I valori dei consumi di energia 2021 e 2022 sono stati modificati in misura non significativa rispetto al dato pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 per effetto delle variazioni marginali nei fattori di conversione, in virtù dei dati resi disponibili nel corso del 2023.

Emissioni indirette GHG – Scope 3: sono state calcolate anche le emissioni provenienti dall'energia utilizzata dai Data Center Esterni e riportate nella tabella sottostante. Il calcolo riportato fa riferimento alla sola metodologia Location based in quanto il Data Center utilizza energia prodotta da fonti rinnovabili.

Altre emissioni CO2 indirette - Data Center esterni - Scope 2 Location based - t CO _{2e}			
	2021	2022	2023
Energia elettrica			
Emissioni	30	30	23

Fonte fattori emissione Scope 3:

· Energia Elettrica Location Based Italy ISPRA Ministero Ambiente Rapporti – Italiano (isprambiente.gov.it)

Nel corso del 2022 Doxee ha provveduto alla nomina di una nuova figura professionale aziendale, il **Mobility Manager responsabile della gestione dei temi legati alla mobilità sostenibile**. Tutti i dipendenti della sede centrale di Modena hanno infatti ricevuto un questionario sulle modalità di spostamento scelte, da/verso il luogo di lavoro, con l'obiettivo di mappare e successivamente creare un **Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL)** per razionalizzare il loro impatto. Il piano, finalizzato nel 2023, ha l'obiettivo sia di migliorare la raggiungibilità dei luoghi di lavoro sia di ottimizzare gli spostamenti dei propri dipendenti. Una volta integrato completamente, auspicabilmente, si registrerà una riduzione dell'uso dell'auto privata, con conseguenti impatti positivi sull'ambiente, e nello specifico sulla mobilità urbana, con un miglioramento del benessere dei dipendenti e un impatto positivo anche legato alla diminuzione dei costi sostenuti per gli spostamenti.

Rifiuti

GRI Standard	3-3 306-2 306-3
--------------	-----------------------

La gestione dei rifiuti avviene secondo procedure interne conformi alle disposizioni di legge vigenti. La produzione di rifiuti è relativa soprattutto ad apparecchiature elettroniche o componenti di queste, per le quali è previsto un Registro Rifiuti di carico/scarico per le attività di ritiro/trasporto/smaltimento. Sono inoltre presenti rifiuti relativi a carta (per uso ufficio) plastica, organico e indifferenziato. In tutti gli uffici e nelle aree break della sede di Modena sono presenti contenitori per la raccolta differenziata.

Dal 2021, con l'implementazione del sistema di gestione ambientale ISO 14001 è iniziato un processo di rendicontazione puntuale dei rifiuti prodotti che si riporta di seguito con aggiornamento per l'anno 2023. Complessivamente si rileva una riduzione circa del 29% dei rifiuti prodotti, nella sede di Modena, rispetto al 2022, dovuta soprattutto ad una diminuzione notevole dei rifiuti indifferenziati. Si registra inoltre una forte diminuzione anche dei rifiuti pericolosi e non pericolosi, i quali si riferiscono principalmente a componenti hardware (computer, pezzi di computer, monitor, batterie ed altro). Nel corso del 2021 e 2022 sono stati effettuati diversi smaltimenti, soprattutto in occasione della revisione del layout degli uffici. Inoltre, molte attrezzature sono state noleggate e quindi non dovranno essere più smaltite da Doxee.

Rifiuti Raccolta Differenziata Uffici sede di Modena				
Tipologia	u.m.	2021	2022	2023
Plastica	kg	25,2	11,6	12,4
Carta	kg	70,4	97,6	89,6
Organico	kg	6,4	57,6	71,2
Indifferenziato	kg	432,0	141	24
Totale	kg	534,0	277,1	197,2

Rifiuti speciali (RAEE, componenti PC, accessori PC, telefoni, monitor, arredi ufficio, ecc.)				
Tipologia	u.m.	2021	2022	2023
Non pericolosi	kg	1031	1740	213
Pericolosi (es. lampade, monitor)	kg	56	160	18
Totale	kg	1.117	1900	231

9 Qualità e affidabilità dei prodotti e soluzioni

Tema materiale	Qualità e affidabilità dei servizi Gestione sostenibile della supply chain
----------------	---

I servizi

GRI Standard	3-3 416-2 417-2
--------------	-----------------------

Doxee S.p.A. persegue il proprio successo di impresa sui mercati attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità a condizioni competitive e nel rispetto delle norme poste a tutela della concorrenza leale. Doxee S.p.A. al fine di garantire prodotti e soluzioni affidabili e di qualità riconosce che l'apprezzamento di chi richiede prodotti o servizi è di primaria importanza per il suo successo di impresa e si impegna a:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti;
- fornire, con efficienza e cortesia, nei limiti delle previsioni contrattuali, prodotti e servizi di alta qualità che soddisfino o superino le ragionevoli aspettative del cliente;
- fornire accurate ed esaurienti informazioni circa i prodotti e servizi in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli;
- attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altro genere.

La capacità di soddisfare le esigenze dei clienti e di anticipare le loro aspettative è un fattore determinante per il mantenimento della loro fiducia.

I prodotti e le soluzioni di Doxee rappresentano per i clienti, soluzioni efficienti, in quanto il loro utilizzo non comporta alcun investimento in conto capitale ma solamente il pagamento a favore di Doxee di somme a titolo di canoni e/o costi variabili, nei quali sono inclusi gli aggiornamenti tecnologici e normativi eseguiti automaticamente e costantemente dalla società.

Doxee si impegna quindi a garantire la salute e la sicurezza degli utenti finali, garantendo la massima qualità dei prodotti e soluzioni offerte, quale priorità assoluta per la Società. Informazioni corrette e affidabili consentono un utilizzo sicuro del prodotto, contribuendo direttamente ed indirettamente ad una maggiore soddisfazione del cliente.

Una traduzione o redazione tecnica non conforme agli standard, implica impatti negativi non solo alla qualità del prodotto, ma anche in termini di funzionalità dello stesso per quanto riguarda le ripercussioni che si possono generare in tema di salute e sicurezza dell'utente, sull'immagine del cliente e sulla reputazione di Doxee.

Doxee S.p.A. grazie al frutto del lavoro combinato di tecnologie e persone, offre servizi di elevata qualità che permettono all'utilizzatore finale di disporre di traduzioni accurate e attendibili.

Questo porta ad una migliore user experience e contribuisce a limitare la responsabilità aziendale nel caso di segnalazioni derivanti da un errato utilizzo dei prodotti.

Al fine di garantire la sicurezza delle soluzioni offerte, Doxee S.p.A., in linea con quanto previsto dal sistema della qualità monitora e valuta gli impatti per la totalità dei prodotti e servizi offerti, come previsto dalle linee guida normative, dalle richieste in materia di conformità da parte dei clienti, e dal sistema di qualità.

Nel periodo di rendicontazione 2023, così come nei precedenti anni 2022 e 2021, non si sono verificati casi significativi relativi a episodi di non conformità a norme, regolamenti o codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi.

Nel periodo di rendicontazione non si sono registrati casi di non conformità alla normativa sull'etichettatura e informazioni su servizi offerti da Doxee.

Per tenere costantemente sotto controllo la qualità dei servizi erogati, Doxee S.p.A. si è dotata di:

Service Review Management, un processo interno (facente parte del sistema di gestione integrato certificato ISO 9001, 27001 e 14001), nell'ambito del quale sono standardizzate e documentate attività sistematiche di revisione dell'andamento dei KPI di servizio con i clienti. A garanzia della effettiva esecuzione delle attività, figure interne di Service Manager sono dedicate alla gestione operativa del processo;

Strumenti area Service Desk, per migliorare il servizio di supporto erogato ai clienti e dei temi di customer care, nel 2021 sono stati aggiornati gli strumenti interni dell'area di Service Desk, con l'adozione di nuovi tool finalizzati a garantire una maggiore tracciabilità e condivisione delle informazioni, sia internamente rispetto alle diverse funzioni aziendali, sia esternamente verso i clienti. È in corso l'estensione del progetto anche ad altre aree aziendali, in modo da migliorare complessivamente l'esecuzione dei processi interni e, conseguentemente, le performance percepite dai clienti.

Net Promoter Score®, dal 2020 è iniziata l'applicazione della metodologia adottata Net Promoter Score®, molto diffusa a livello internazionale per misurare il livello di "fedeltà al marchio" nel rapporto cliente-fornitore. Le misurazioni effettuate riguardano iniziative Marketing quali Doxee Digital Club, Webinar, produzione di materiali come ebook, whitepaper e case studies. Dal 2023 l'applicazione della metodologia è stata allargata anche ad indagini sul gradimento dei clienti verso la tecnologia Doxee.

La gestione della supply chain

GRI Standard	3-3 308-1 414-1
--------------	-----------------------

Il processo di selezione

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità e del prezzo del bene o del servizio, nonché delle garanzie di assistenza e di tempestività. Nei rapporti di fornitura Doxee S.p.A. si impegna a:

- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- non precludere ad alcuna azienda fornitrice, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura presso Doxee S.p.A., adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei clienti di Doxee S.p.A. in termini di qualità, costo e tempi di consegna in misura almeno pari alle loro aspettative;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali.

Supplier Management

Doxee si è dotata di una policy e di un processo di Procurement & Supplier Management, parti integranti del Sistema di Gestione Integrato aziendale certificato ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001 e ISO 37001, aggiornati costantemente.

Tale politica di gestione aziendale si propone di essere uno strumento di comunicazione attendibile, trasparente ed efficace, attraverso il quale Doxee rende consapevoli i dipendenti, i clienti, i fornitori, gli enti pubblici, le associazioni di categoria, etc. in merito alle proprie attività, prestazioni, aspetti, programmi e obiettivi nel rispetto dell'ambiente. La Direzione definisce e rende noti i propri valori di sostenibilità ambientale mediante la Politica Ambientale, che viene comunicata e diffusa all'interno e all'esterno della Società, con particolare riferimento a clienti, fornitori e terze parti interessate. L'obiettivo è quello di qualificare e privilegiare i fornitori che agiscano nell'ottica di un miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali. Nell'ambito di tale documentazione sono definiti i criteri di qualità, sicurezza e ambientali che devono essere garantiti nella selezione, accesso e utilizzo dei fornitori. Sono altresì definiti i meccanismi di monitoraggio e audit, finalizzati a controllare che le performance dei fornitori si mantengano in linea con gli standard identificati. È mantenuto centralmente un unico supplier inventory, che censisce tutti i fornitori utilizzati e li classifica sulla base delle loro caratteristiche.

I criteri di gestione e monitoraggio adottati sono differenti sulla base della tipologia e della classificazione. In particolare, sono previste attività di audit periodico tramite questionari di self-assessment per i fornitori classificati come rilevanti nell'ambito di due driver chiave:

- Temi ambientali ("EMS relevant")
- Sicurezza e protezione delle informazioni ("ISMS relevant" e "DPMS relevant").

La frequenza delle attività è definita sulla base del grado di importanza attribuito al fornitore rispetto alla classificazione in "Strategic", "Tactical" e "Operational".

Alla data di pubblicazione del documento, non sono stati valutati nuovi fornitori utilizzando in modo specifico criteri ambientali e sociali.

10 Le persone

Tema materiale	Attrazione e valorizzazione dei talenti Pari opportunità e benessere lavorativo Salute e sicurezza sul lavoro Inclusione e trasformazione digitale
----------------	---

Le politiche del personale

GRI Standard	3-3
--------------	-----

Doxee è un'azienda di persone. Ogni individuo è considerato un prezioso elemento di crescita, attraverso il quale l'azienda stessa cresce e genera valore. Il modello Doxee, basato sulla condivisione degli obiettivi aziendali con quelli personali, si riflette nell'alto grado di empatia e coinvolgimento che le persone hanno con i clienti. Tra il personale di Doxee e quello dei clienti si creano legami diretti ed efficienti. Questo sta alla base dell'anima di Doxee, che unisce passione per la tecnologia e i servizi, passione per le metodologie e l'organizzazione, con costante attenzione al miglioramento.

La visione Doxee è riportata nella High Level Policy di Doxee, diffusa alla popolazione aziendale attraverso il sistema interno di knowledge-management system e, all'esterno, tramite il sito web.

La "crescita delle persone" è uno dei valori aziendali cardine, costantemente richiamati ai dipendenti, a partire dalla fase di recruiting, onboarding e per tutta la durata della permanenza aziendale, attraverso l'organizzazione di iniziative mirate.

Strumenti di welfare aziendale

Quale strumento di equilibrio tra attività lavorativa e vita privata, le politiche praticate da Doxee prevedono il ricorso allo strumento dello smart-working, nella forma del lavoro da remoto. Lo strumento in esame è stato rafforzato ed applicato con maggiore estensione a seguito dell'emergenza Covid-19, e nel corso del 2022 con la ripresa effettiva dello svolgimento dell'attività lavorativa presso gli uffici, sono stati stipulati all'interno di Doxee S.p.A. degli **Accordi individuali di Smartworking** in modo da formalizzare la possibilità di poter lavorare anche da altre postazioni, ai fini di un miglior work-life balance per i dipendenti.

Nel corso del 2021, Doxee ha riprogettato i propri uffici della sede direzionale di Modena, secondo criteri che coniugano gli aspetti di sostenibilità con le nuove esigenze legate all'integrazione del lavoro da casa con una operatività in ufficio, concepito sempre più come spazio di condivisione, team-working e aggregazione. Sono stati concepiti nuovi spazi, l'area break è stata ampliata e i consumi energetici sono diminuiti grazie all'adozione di sistemi di illuminazione LED alimentati esclusivamente da fonti di energia rinnovabili. I lavori di rinnovo si sono conclusi nel corso del 2022.

Diverse sono le iniziative ideate con l'obiettivo di migliorare l'azienda come ambiente di lavoro. Viene infatti annualmente definito un piano di employee engagement che include iniziative nell'ambito del wellbeing, come convenzioni con piscina e palestra, corso on line di yoga, messa a disposizione dello smart locker in azienda, sconti per acquisti presso fornitori convenzionati (es. corporate benefits) e ristoratori convenzionati situati nei pressi degli uffici, utilizzo gratuito delle macchinette per l'erogazione delle bevande calde in azienda.

Nel piano sono altresì inclusi eventi dedicati alla gestione delle relazioni, quali contest e attività di team building aziendali e a gruppo ristretto, unitamente a specifiche attività volte a migliorare la comunicazione interna a 360 gradi. Doxee sostiene i principi di pari opportunità, rispetto della diversità e rifiuta qualunque forma di discriminazione.

Per rispondere in maniera positiva alle esigenze personali e familiari dei dipendenti, è prevista la possibilità di usufruire di orari di lavoro flessibili.

Nell'ambito del welfare, tutti i dipendenti Doxee usufruiscono di buoni pasto giornalieri (indipendentemente dalla modalità di lavoro adottata) e di un'assicurazione sanitaria, che consente di accedere a prestazioni specialistiche presso strutture convenzionate a tariffe agevolate, e di avere polizze assicurative aggiuntive che coprono il dipendente al verificarsi di eventi gravi o semplici infortuni.

Infine, la trasformazione di Doxee in Società Benefit determina per sua natura, oltre che per l'inserimento di una Finalità Specifica di Beneficio Comune dedicata, un incremento nelle pari opportunità e maggiore welfare, testimoniato dall'estensione del programma di Employee Engagement finalizzato al rafforzamento dei valori, della comunicazione interna, del welfare e dello sviluppo relazionale.

Occupazione e turnover

GRI Standard	3-3 401-1
--------------	--------------

I processi di selezione rivestono un ruolo cruciale in Doxee, perché è proprio grazie ad essi che vengono selezionati i talenti che contribuiscono alla crescita dell'azienda. Sono previste diverse fasi e attività di valutazione dei candidati, sia sul tema delle competenze tecniche sia rispetto alle soft skills e all'allineamento ai valori aziendali. È attualmente in corso un'iniziativa di miglioramento di questo processo, che prevede l'adozione di nuovi strumenti dedicati e il rafforzamento dell'area HR.

Conclusosi positivamente il processo di selezione, il candidato viene accompagnato durante l'inserimento in azienda tramite un processo di on-boarding, anch'esso in corso di rafforzamento tramite la realizzazione di contenuti standard e differenziati per profilo professionale, l'organizzazione di incontri periodici di feedback, nonché l'utilizzo di uno strumento software che facilita la fruizione di tali contenuti.

Relativamente alla valutazione delle performance, Doxee ha definito un processo di performance management strutturato, legato al raggiungimento degli obiettivi economici aziendali che prevede l'erogazione di incentivi in forma economica distribuiti all'intera popolazione aziendale.

Nel 2023, sono state assunte 8 persone con età inferiore a 29 anni, 12 con età compresa tra 30 e 50 anni e una persona di età superiore ai 50 anni. Il trend di assunzione è in lieve decrescita rispetto all'anno 2022, periodo in cui Infinica GmbH è entrata nel perimetro del Gruppo.

Nel 2023 il trend delle cessazioni in azienda è in lieve crescita rispetto agli anni precedenti, causato principalmente da una riorganizzazione interna del Gruppo che ha comportato in totale l'uscita di 35 dipendenti.

Assunzioni									
	2021			2022*			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	3	8	11	6	6	12	3	5	8
Da 30 a 50 anni	4	10	14	11	36	47	5	7	12
Oltre 50 anni	-	1	1	-	1	1	-	1	1
Totale	7	19	26	17	43	60	8	13	21

*Si segnala che i dati pubblicati relativi all'anno 2022 differiscono in maniera non significativa rispetto a quanto riportato nel precedente Bilancio di Sostenibilità a seguito di una revisione dei processi di raccolta dati del personale.

Cessazioni									
	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	-	4	4	2	4	6	8	5	13

Da 30 a 50 anni	3	9	12	-	3	3	7	13	20
Oltre 50 anni	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Totale	3	13	16	2	7	9	17	18	35

Tasso di turnover									
	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Turnover positivo assunzioni	23,3%	22,1%	22,4%	44,7%	41,3%	42,3%	15,1%	9,3%	10,9%
Turnover negativo cessazioni	10,0%	15,1%	13,8%	5,3%	6,7%	6,3%	32,1%	12,9%	18,1%
Turnover complessivo	13,3%	7,0%	8,6%	39,5%	34,6%	35,9%	-17,0%	-3,6%	-7,3%

Nel 2023, si registra un turnover complessivo totale pari al -7,3% causato dalla riorganizzazione interna del Gruppo che ha comportato la diminuzione delle assunzioni rispetto gli anni precedenti.

Congedo di maternità e paternità

GRI Standard	3-3 401-3
--------------	--------------

Nel 2023, 5 dipendenti di Doxee S.p.A. hanno usufruito del congedo per un totale di 61 giorni, al termine dei quali un solo dipendente è rientrato in servizio. Il tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo è del 100% per il 2023. Inoltre, come da normativa nazionale e da CCNL di riferimento, ai sensi dell'art.32 del D.Lgs.n.151/2001, ciascun genitore, per ogni bambino, nei primi dodici anni di vita del minore, ha diritto di astenersi dal lavoro per un periodo massimo non eccedente complessivamente a 10 mesi.

	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Congedo di maternità / paternità*									
Numero dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	38	104	142	53	140	193	35	103	38
Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	4	1	5	1	-	1	3	2	5
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	4	1	5	1	-	1	1	-	1
Numero dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	4	1	-	1	-	1	1	-	1
Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	100%	100%	100%	100%	-	100%	33%	-	20%
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	-	-	-	25%	-	20%	100%	-	100%

*I dati riportati si riferiscono alla sola società Capogruppo Doxee S.p.A.

Formazione e Sviluppo delle competenze

GRI Standard	3-3 404-1
--------------	--------------

Per la definizione dei piani formativi, si segue un processo di valutazione delle skills, che prevede il mapping delle competenze necessarie alla copertura delle diverse posizioni aziendali. Tramite attività di assessment si rilevano poi le competenze effettive del personale, in modo da identificare i gap e definire i percorsi formativi necessari a colmarli. A supporto dei processi formativi viene utilizzato in azienda uno strumento di **Learning Management System**, attraverso il quale vengono organizzati corsi, rilevate le presenze ed eseguiti questionari per la valutazione della formazione.

Per i dipendenti identificati come *talenti*, vengono definiti percorsi di sviluppo professionale personalizzati, che includono specifici percorsi formativi.

Nel corso del 2023 sono state erogate **complessivamente 357 ore di formazione** che hanno principalmente coinvolto le figure di Dirigenti, Quadri e Impiegati.

Il piano formativo ha subito una diminuzione delle ore erogate, in linea con la riorganizzazione interna del Gruppo. Doxee si impegna a fornire maggiore ore di formazione ai propri dipendenti dagli esercizi successivi.

Ore medie formazione per dipendente									
	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	38,7	38,7	-	4,3	4,3	-	3,4	3,4
Quadri	-	-	-	1,8	9,6	8,1	-	1,2	0,9
Impiegati	38,0	23,0	27,2	-	-	-	1,8	2,1	2,0
Totale	38,0	23,9	27,7	0,1	1,5	1,2	1,6	2,1	2,0

Diversità e pari opportunità

GRI Standard	3-3 405-1 406-1
--------------	-----------------------

La prevalenza di personale di genere maschile è influenzata in modo significativo dalla circostanza che alcuni percorsi di studi in discipline tecnico – scientifiche riscontrano al momento maggior interesse presso gli uomini piuttosto che le donne. Per contro, alcune funzioni aziendali quali il Marketing e l'Amministrazione, vedono una netta prevalenza del sesso femminile.

Dipendenti per categoria / genere									
	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	6	6	-	12	12	-	12	12
Quadri	-	-	-	4	17	21	5	19	24
Impiegati	38	98	136	49	111	160	39	108	147
Totale	38	104	142	53	140	193	44	139	183
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	4,2%	4,2%	-	6,2%	6,2%	-	6,6%	6,6%
Quadri	-	-	-	2,1%	8,8%	10,9%	2,7%	10,4%	13,1%
Impiegati	26,8%	69,0%	95,8%	25,4%	57,5%	82,9%	21,3%	59%	80,3%
Totale	26,8%	73,2%	100,0%	27,5%	72,5%	100,0%	24%	76%	100,0%

Dipendenti per categoria / fascia d'età

Bilancio di Sostenibilità 2023

	2021				2022				2023			
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	1	5	6	-	4	8	12	-	3	9	12
Quadri	-	-	-	-	-	13	8	21	-	19	5	24
Impiegati	28	94	14	136	41	109	10	160	29	105	13	147
Totale	28	95	19	142	41	126	26	193	29	127	27	183
	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	0,7%	3,5%	4,2%	-	2,1%	4,1%	6,2%	-	1,6%	4,9%	6,6%
Quadri	-	-	-	-	-	6,7%	4,1%	10,9%	-	10,4%	2,7%	13,1%
Impiegati	19,7%	66,2%	9,9%	95,8%	21,2%	56,5%	5,2%	82,9%	15,8%	57,4%	7,1%	80,3%
Totale	19,7%	66,9%	13,4%	100%	21,2%	65,3%	13,5%	100%	15,8%	69,4%	14,7%	100%

Con riferimento ai periodi oggetto di rendicontazione si evidenzia che non sono intervenuti o sono stati segnalati casi di discriminazione nella gestione delle relazioni con le risorse umane, così come non si sono manifestati eventi in materia di violazione dei diritti umani.

Inclusione e trasformazione digitale

GRI Standard	3-3
--------------	-----

Uno dei diritti sanciti per i cittadini dell'Unione Europea è l'accesso al web e Alle tecnologie informatiche. Infatti, negli ultimi anni l'UE è impegnata nello sviluppo di strategie ed iniziative legislative finalizzate ad estendere la possibilità di utilizzo di questi strumenti anche a fasce della popolazione che incontrano maggiori difficoltà, al fine di contrastare il fenomeno del digital divide e in generale favorire l'innovazione e l'inclusione digitale.

Nel settore pubblico, l'**innovazione digitale** rende le Amministrazioni più efficienti, soprattutto nell'erogazione dei servizi a cittadini e imprese, rispettando la logica della trasparenza e promuovendo la partecipazione civica. Con l'avvenire della transizione digitale, c'è un ripensamento dei processi che per essere efficienti ed efficaci deve essere garantita l'inclusione, cui permette l'abbattimento di barriere giuridiche e tecnologiche, economiche e culturali, generazionali e di genere. L'**inclusione digitale** è, di fatto, **una sfida contro le disuguaglianze: il suo obiettivo è garantire al cittadino tutti gli strumenti** e competenze atte a renderlo attivo e proattivo nei confronti **dei servizi digitali**.

La stessa Agenda Europea 2030 per lo sviluppo sostenibile all'interno dei 17 obiettivi (SDGs) sottolinea che è necessario "fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti" (Obiettivo 4) per "incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti" (Obiettivo 8) e "costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile" (Obiettivo 9).

Salute e sicurezza sul lavoro

GRI Standard	3-3 403-9
--------------	--------------

Doxee si impegna all'ottemperanza di tutte le disposizioni normative che consentono la salvaguardia della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, attraverso l'attività continuativa di funzioni aziendali a ciò specificatamente preposte. I collaboratori devono attenersi in modo scrupoloso alle vigenti Bilancio di Sostenibilità 2023

disposizioni aziendali e, in ogni caso, alle prescrizioni di legge in materia di sicurezza personale e di tutela della salute.

Ogni anno viene nominato/rinnovato il RSPP e con esso si realizza la formazione, nonché aggiornamento, del RLS. Ogni anno ha luogo la riunione tra datore di lavoro, RSPP, RLS e medico del lavoro al fine di esaminare e documentare la valutazione dei rischi, l'andamento degli infortuni, la verifica dei dispositivi di protezione individuale e della formazione.

In sede di on-boarding, ad ogni neoassunto, si richiede eventuale attestato di partecipazione ai corsi D. Lgs. 81/2008. In caso il neoassunto non abbia alcun titolo o la formazione già espletata sia scaduta, si provvede ad organizzare il corso sulla sicurezza generale e/o specifica in azienda.

Per tutti i dipendenti già in essere ogni anno si verifica eventuale necessità di adempiere al corso di aggiornamento. Tra le varie attività di formazione è presente anche quella di addetto Primo Soccorso e Antincendio.

Gli infortuni

Nel 2023 non si sono verificati infortuni all'interno del Gruppo.

11 Le relazioni con il territorio

Tema materiale

Inclusione e trasformazione digitale

Responsabilità sociale

Nel corso del 2023 sono state mantenute le relazioni di collaborazione iniziate negli anni precedenti. Di seguito si riportano gli ETS ed i relativi progetti supportati:

- **Agesci Modena:** Associazione Guide e Scouts Cattolici Italiani – Zona di Modena
- **Wonder Società Cooperativa:** Wonder è una Cooperativa sociale di tipo B nata per consentire a persone fragili un inserimento nel mondo del lavoro, di svolgere un impiego in un ambiente in grado di garantire la giusta dignità e un ambiente lavorativo coinvolgente e sereno per tutti coloro che vi operano.
- **Caritas Diocesana di Modena:** Caritas Diocesana Modenese è lo strumento proprio della Diocesi di Modena-Nonantola istituito dal Vescovo per la promozione e il coordinamento delle iniziative caritative e assistenziali.
- **Charitas:** ASP Charitas è un'Azienda di Servizi alla Persona dedicata alla cura e assistenza delle persone con disabilità psico-fisica grave e gravissima, rispondendo ai bisogni di tipo assistenziale, educativo, riabilitativo, sanitario, psicologico, spirituale.
- **Stile Scout:** L'Associazione, fondata in modo chiaro e preciso sui valori dello scoutismo, come sono definiti e riconosciuti in ambito nazionale ed internazionale si propone di: assicurare – a chi ne farà dono – che nel tempo non saranno disperse, le testimonianze raccolte; valorizzare le testimonianze raccolte, rendendole fruibili anche con modalità moderne; orientare al futuro il patrimonio culturale ed umano di cui è custode; unire le varie realtà in cui nel passato e nel presente è stato e viene declinato il vivere scout nella città e nel territorio modenese.
- **Porta Aperta ODV:** Porta Aperta è l'associazione di volontariato modenese che dal 1978 si occupa di contrasto alle povertà e alle disuguaglianze. Svolge attività 'a bassa soglia' tra cui: punto di ascolto, mensa, ambulatorio medico e distribuzione farmaci, servizio docce, distribuzione di vestiario e beni alimentari, sportello di avvocato di strada, unità di strada.

GRI Content Index

Per quanto riguarda la rendicontazione dei temi materiali (GRI Topic Standards), ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro è stato utilizzato lo standard GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicato nel 2018.

GRI Content Index - with reference to the GRI Standards	
Dichiarazione d'uso	L'informativa di sostenibilità di Doxee relativa all'esercizio 2023 (01 gennaio – 31 dicembre 2023) è stata redatta secondo l'opzione di rendicontazione <i>with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards)</i>
Utilizzo GRI 1	GRI 1 Foundation 2021
GRI Sector Standards applicabili	Non applicabili / non disponibili

GRI Standards – Informativa generale

GRI	Sustainability Reporting Standard	Riferimenti Capitolo / Paragrafo
GRI 2	Informative Generali	
	L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione	
2-1	Dettagli organizzativi	Nota Metodologica 1 Doxee / Doxee: profilo e identità
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota Metodologica 1 Doxee / Doxee: profilo e identità
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica
2-4	Revisione delle informazioni	Nota Metodologica
	Attività e lavoratori	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1 Doxee / Doxee: profilo e identità 2 Il modello di business e la value chain / Scenari e trend di mercato 2 Il modello di business e la value chain / Doxee: la trasformazione dei dati in relazioni 2 Il modello di business e la value chain / Prodotti e soluzioni 2 Il modello di business e la value chain / Tecnologie innovative 2 Il modello di business e la value chain / I fornitori
2-7	Dipendenti	2 Il modello di business e la value chain / I dipendenti
2-8	Lavoratori non dipendenti	2 Il modello di business e la value chain / I dipendenti

	Governance	
2-9	Struttura e composizione della governance	3 Governance / Organi societari
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	3 Governance / Organi societari
2-11	Presidente del massimo organo di governo	3 Governance / Organi societari
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	3 Governance / Organi societari
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	3 Governance / Organi societari
2-15	Conflitti d'interesse	3 Governance / Organi societari
2-16	Comunicazione delle criticità	3 Governance / Organi societari
	Strategia, politiche e prassi	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
2-23	Impegno in termini di policy	4 Strategie – Politiche – Impegni / Modello di organizzazione, gestione e controllo / Il codice etico
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	4 Strategie – Politiche – Impegni Modello di organizzazione, gestione e controllo / I sistemi di gestione e le certificazioni
		4 Strategie – Politiche – Impegni / Doxee - La certificazione B Corp
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	4 Strategie – Politiche – Impegni / Il codice etico
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	4 Strategie – Politiche – Impegni / Whistleblowing
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	4 Strategie – Politiche – Impegni / Compliance ambientale - Sociale - Economica
2-28	Appartenenza ad associazioni	4 Strategie – Politiche – Impegni / Adesioni a iniziative esterne e Membership
	Coinvolgimento degli stakeholder	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2 Il modello di business e la value chain / Gli stakeholder

GRI Standards – Informativa Temi materiali

GRI	Sustainability Reporting Standard	Riferimenti Capitolo / Paragrafo
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Nota Metodologica
		5 Temi materiali
		5 Temi materiali / Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche

3-2	Elenco di temi materiali	5 Temi materiali / I temi materiali
3-3	Gestione dei temi materiali	5 Temi materiali / Temi materiali - Obiettivi e azioni
		6 La creazione e distribuzione di valore / Il valore economico generato e distribuito
		7 Etica e integrità nella condotta del business / Prevenzione alla corruzione
		7 Etica e integrità nella condotta del business / Cybersecurity e Data Protection
		8 Gli impatti ambientali / La politica ambientale
		8 Gli impatti ambientali / Gli impatti ambientali: Energia ed emissioni
		8 Gli impatti ambientali / Rifiuti
		9 Qualità e affidabilità dei prodotti e soluzioni / Qualità e affidabilità dei prodotti e soluzioni
		9 Qualità e affidabilità dei prodotti e soluzioni / La gestione della supply chain
		10 Le persone / Le politiche del personale
		10 Le persone / Occupazione e turnover
		10 Le persone / Formazione e sviluppo delle competenze
		10 Le persone / Diversità e pari opportunità
		10 Le persone / Inclusione e trasformazione digitale
		10 Le persone / Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 200	TEMI ECONOMICI	
201	PERFORMANCE ECONOMICHE	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	6 La creazione e distribuzione di valore / Il valore economico generato e distribuito
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	7 Etica e integrità nella condotta del business / Prevenzione alla corruzione
GRI 300	TEMI AMBIENTALI	
302	ENERGIA	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	8 Gli impatti ambientali / Gli impatti ambientali: Energia ed emissioni
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	8 Gli impatti ambientali / Gli impatti ambientali: Energia ed emissioni
305	EMISSIONI	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	8 Gli impatti ambientali / Gli impatti ambientali: Energia ed emissioni
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	8 Gli impatti ambientali / Gli impatti ambientali: Energia ed emissioni
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (parziale)	8 Gli impatti ambientali / Gli impatti ambientali: Energia ed emissioni
306	RIFIUTI	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	8 Gli impatti ambientali / Rifiuti
306-3	Rifiuti prodotti	8 Gli impatti ambientali / Rifiuti
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	

308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	9 Qualità e affidabilità dei prodotti e soluzioni / La gestione della supply chain
GRI 400	TEMI SOCIALI	
401	OCCUPAZIONE	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	10 Le persone / Occupazione e turnover
401-3	Congedo parentale	10 Le persone / Occupazione e turnover
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018	
403-9	Infortuni sul lavoro	10 Le persone / Salute e sicurezza sul lavoro
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	10 Le persone / Formazione e sviluppo delle competenze
405	DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3 Governance / Organi societari
		10 Le persone / Diversità e pari opportunità
406	NON DISCRIMINAZIONE	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	10 Le persone / Diversità e pari opportunità
414	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	9 Qualità e affidabilità dei prodotti e soluzioni / La gestione della supply chain
416	SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI	
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	9 Qualità e affidabilità dei prodotti e soluzioni
417	MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI	
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	9 Qualità e affidabilità dei prodotti e soluzioni
418	PRIVACY	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	7 Etica e integrità nella condotta del business / Cybersecurity e Data Protection