

The logo for Edenred, featuring the word "Edenred" in white lowercase letters inside a red circle. The background of the entire page is a gradient from red at the top to pink at the bottom, with abstract white geometric shapes like circles and rounded rectangles scattered throughout.

Edenred

Percorsi

Bilancio di sostenibilità 2023



Percorsi

Percorsi, il titolo che abbiamo scelto, evoca l'immagine di una strada, la strada che il nostro Gruppo ha iniziato a tracciare anni fa e che, ad oggi, ci ha portato a maturare un alto livello di consapevolezza e ingaggio sui temi della sostenibilità. La quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità di Edenred Italia conferma e rinnova la nostra volontà di raccontare con trasparenza attività, progetti e risultati perseguiti localmente e allo stesso tempo ci dà l'opportunità di condividere gli impegni di sviluppo e miglioramento per gli anni a venire.

Percorsi sarà anche il luogo in cui dare voce alle opinioni dei nostri stakeholder, a partire dalle nostre persone, e in cui accrescere il valore condiviso affinché il dibattito e il confronto siano sempre più uno stimolo per fare meglio. Il nostro auspicio è che, anche grazie a questo strumento, si possano generare a cascata momenti di riflessione, di stimolo e di messa a terra di azioni concrete con cui contribuire in modo strutturato e fattivo al progresso sostenibile del nostro Paese.

Il nostro percorso continua
e guarda al futuro con fiducia.



Table of Content

Lettera agli Stakeholder 6

01 Il gruppo Edenred Una storia di crescita e innovazione

Chi siamo - Il Gruppo	10
Il nostro Purpose	12
Manifesto	13
I nostri Valori	14
Edenred Italia	16
Le nostre Aree di Business	17
Le nostre Connessioni	25
Premi e Riconoscimenti	25
Partner	26

02 Enrich connections for good La Sostenibilità per Edenred

La Sostenibilità al centro della strategia del Gruppo Edenred	30
L'analisi di Materialità di Gruppo	34
La Sostenibilità per Edenred Italia	35
La nostra Governance di Sostenibilità	35
I nostri Stakeholder	37
Il Contributo di Edenred Italia agli SDGs	39

03 Enrich Lives La centralità delle nostre persone

Le nostre Persone	46
Crescita, formazione e benessere delle nostre persone	50
Crescita e Formazione	50
Benessere in Azienda	59
Diversità, Inclusione ed Equità	61
Il Welfare in azienda	65

04 Enrich Connections Un impatto duraturo per i nostri clienti e la comunità

La centralità dei nostri clienti	71
Abilitiamo il benessere delle persone in azienda	75
Promuoviamo un'alimentazione sana e sostenibile	80
Gestiamo responsabilmente la catena di fornitura	82
Supportiamo le Comunità Locali	84

05 Enrich Ecosystems Il nostro impegno per l'ambiente

Misuriamo il nostro impatto ambientale	91
I nostri consumi	92
Emissioni	93
Consumi di acqua	98
Rifiuti prodotti	98
Insieme ai nostri partner contro lo spreco alimentare	99

06 Enrich Values L'etica del Business per Edenred

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Edenred Italia	103
Governance e Gestione dei rischi	105
Sicurezza IT e Protezione dei Dati Personali	106
Nota metodologica	112

GRI content index 113

Allegati

La mappatura degli impatti e i temi materiali per Edenred Italia	126
Certificazioni iso	138
Indicatori sulle risorse umane	139
Indicatori sulla governance	145
Indicatori ambientali	146





Lettera agli Stakeholder

P

er Edenred, il 2023 è stato caratterizzato da una continua crescita e un consolidamento nel settore del Benefit and Engagement aziendale, nonostante le sfide complesse e il contesto socio-economico che tutto il Paese si è trovato ad affrontare.

I risultati positivi raggiunti in Italia a livello globale continuano a confermare il ruolo cruciale del welfare aziendale quale strumento per mi-

||

gliorare ed abilitare il benessere delle persone e sostegno economico per le comunità e i territori. **Gli "Employee Benefit", si sono dimostrati un aiuto fondamentale per molte persone,** sia dipendenti che imprenditori, e questo valore è trasversalmente riconosciuto da persone, aziende, rete dei partner e istituzioni.

L'acquisizione di **Reward Gateway** ha contribuito a rafforzare ulteriormente la nostra presenza

nel settore del welfare aziendale e ad ampliare la gamma di servizi che offriamo ai nostri clienti per promuovere il coinvolgimento e aumentare la motivazione delle loro persone. Passi importanti che ci spingono ogni giorno a innovarci e proporre soluzioni digitali e personalizzate per rispondere in modo concreto alle esigenze individuali delle persone.

Il trend di miglioramento nel 2023 ha riguardato l'azienda e le sue aree di business, ma anche l'impegno concreto nella lotta contro il cambiamento climatico. Abbiamo rafforzato e ampliato il nostro contributo verso la comunità e l'ambiente, continuando a investire sulla riduzione delle emissioni di CO2 e sull'eco-design delle nostre soluzioni Buoni Pasto.

Parallelamente, abbiamo continuato a investire nella crescita di tutte le nostre persone, concentrandoci sulla creazione di una leadership sempre più attenta alla cura del talento, sulla formazione, l'empowerment femminile e l'inclusione, ottenendo importanti risultati come la certificazione ministeriale per la Parità di Genere Uni PdR 125/2022, l'adesione a Parks Liberi e Uguali - un'associazione senza scopo di lucro

creata per aiutare le aziende a sviluppare strategie e buone pratiche rispettose della diversità in tutte le sue forme - e l'implementazione di politiche volte a garantire percorsi di selezione privi di pregiudizi in collaborazione con le società di HR Advisory.

La quarta edizione del nostro bilancio di sostenibilità evidenzia il nostro impegno per un futuro più sostenibile e inclusivo, i traguardi raggiunti e gli obiettivi che ci guidano. Vorrei ringraziare tutti i nostri stakeholder per essere parte di questo importante cambiamento, per il costante sostegno, la collaborazione e la fiducia dimostrata. Guardiamo al futuro convinti che, insieme, continueremo a fare la differenza nella vita delle persone e nel mondo che ci circonda.

Fabrizio Ruggiero

Amministratore Delegato
Direttore Generale
Edenred Italia





Edenred



Il Gruppo

Edenred

Edenred

Chi siamo - Il Gruppo	10
Il nostro Purpose	12
Manifesto	13
I nostri Valori	14
Edenred Italia	16
Le nostre Aree di Business	17
Le nostre Connessioni	25
Premi e Riconoscimenti	25
Partner	26



Il gruppo Edenred

Una storia di crescita e innovazione

Chi siamo - Il Gruppo



Da oltre 60 anni il Gruppo Edenred è al fianco delle aziende per migliorare e semplificare la loro vita quotidiana con innovazioni che contribuiscono al benessere delle persone e alla produttività delle imprese. Nati

come inventori dei buoni pasto **Ticket Restaurant®**, siamo diventati leader mondiali nel settore degli **Employee Benefit**, offrendo soluzioni che innovano e semplificano il mondo del lavoro. Operiamo all'interno di un vasto ecosistema, che nel 2023 ha collegato più di 60 milioni di utenti, circa **1 milione di aziende clienti** e **2 milioni di commercianti** partner sparsi nei Paesi nel mondo in cui operiamo.



La nostra storia

Nel 1962, in Francia Jacques Borel introduce i buoni pasto sul mercato francese e nasce il Ticket Restaurant® ma solo nel 1967 un decreto governativo trasforma i buoni pasto in un benefit per i dipendenti e meno di dieci anni dopo, nel 1976 inizia il processo di internazionalizzazione con l'apertura di aziende in Brasile, Italia, Belgio, Spagna e Germania. A metà degli anni '90 vengono sviluppate le carte carburanti e soluzioni di Incentive & Reward. Nel 2010 nasce Edenred e il Gruppo viene quotato nel mercato

azionario francese. Nel 2023, il Gruppo Edenred ha generato un **volume d'affari di 41 miliardi di euro** grazie all'impegno di **12.000 persone nel mondo**, impegnati a rendere il mondo del lavoro un ecosistema interconnesso, ogni giorno più sicuro, efficiente e responsabile. Edenred SE, quotato alla Borsa Euronext di Parigi, è incluso nei principali indici di borsa: CAC 40, CAC 40 ESG, CAC Large 60, Euronext 100, Euronext Tech Leaders, FTSE4Good e MSCI Europe.



In occasione del **Capital Markets Day di ottobre 2022**, il Gruppo Edenred ha presentato agli stakeholder la nuova strategia per il triennio 2022-2025. Il **piano strategico Beyond 22-25** fa leva sul modello di business di Edenred che si propone come *"the everyday platform for people at work"*. La strategia si articola su **3 pilastri**:

- 1. Beyond Food:** continuare a estendere i benefici per i dipendenti oltre il servizio buono pasto in pausa pranzo;
- 2. Beyond Fuel:** accompagnare la flotta delle auto aziendali nella transizione energetica e

incrementare l'offerta di servizi oltre le carte carburante;

- 3. Beyond Payment:** offrire soluzioni integrate oltre l'automatismo dei pagamenti aziendali.

Beyond 22-25 è una strategia che ha obiettivi ambiziosi anche dal punto di vista delle performance non finanziarie, primo tra tutti il raggiungimento delle **Zero Emissioni Nette** di carbonio entro il 2050 in linea con gli obiettivi della **Science Based Targets initiative**, comprendenti scope 1, 2, 3.

Il Gruppo Edenred offre soluzioni in tre linee di business:

EMPLOYEE BENEFITS

Con più di 100 programmi in 32 paesi, il Gruppo Edenred offre ai datori di lavoro la possibilità di mettere a disposizione delle proprie persone un credito predefinito che supporti il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie.

Nel 2023 l'offerta di Edenred si è ulteriormente arricchita di due piattaforme di engagement, che vanno dagli sconti per i dipendenti a ricompense e riconoscimenti, comunicazioni, sondaggi e soluzioni per il benessere.

SOLUZIONI COMPLEMENTARI

Con più di 60 programmi in 30 Paesi, offriamo servizi come soluzioni di pagamento, digitalizzazione dei pagamenti business-to-business, incentivi e ricompense, carte stipendio che contribuiscono all'inclusione finanziaria delle

categorie più vulnerabili. Un'ulteriore tipologia di soluzioni complementari riguarda i Programmi Sociali Pubblici, soluzioni a supporto di governi e autorità locali per l'erogazione di assistenza ai cittadini.

MOBILITY

Con più di 90 programmi in 35 Paesi, offriamo alle aziende diversi strumenti per ottimizzare la gestione della flotta. UTA Edenred, un importante attore pan-europeo che offre anche servizi legati all'energia come carte carburante e

punti di ricarica per veicoli elettrici e UTA SmartConnect, un servizio telematico che traccia la posizione e i percorsi di una flotta di veicoli in tempo reale

Grazie alle piattaforme e al *know how* in ambito tecnologico, siamo in grado di pre-configurare tutti gli aspetti di una transazione digitale con un elevato livello di granularità. Siamo leader mondiali nel settore dei fondi a destinazione vincolata, che offrono alta tracciabilità, affidabilità e sicurezza.



Il nostro Purpose

Il Purpose "Enrich connections. For good."

Enrich connections. For good.

Le connessioni che creiamo generano un circolo virtuoso di salute e benessere: migliorano concretamente la vita quotidiana delle persone che lavorano, aumentano l'attrattività delle aziende, vitalizzano l'economia locale, migliorano l'efficienza delle politiche pubbliche e incoraggiano comportamenti più responsabili.

Enrich Connections

Due parole che sottolineano la capacità di Edenred di accrescere il valore che deriva da ogni scambio, da una prospettiva umana e tecnologica. Ogni giorno creiamo connessioni tra partner commerciali, persone, aziende ed enti pubblici. E le facciamo durare.

For Good

Il Purpose riflette la volontà di costruire connessioni di valore e durature nel tempo e migliorare la vita quotidiana delle persone. Si tratta del senso del nostro esistere e del nostro agire, l'ambizione e l'obiettivo a cui ambire, la stella polare che ci guida.



Manifesto



Tutto è iniziato con un pezzetto di carta Il nostro buono pasto



La nostra prima idea per creare una **connessione fra ristoranti e persone** che svolgono un'attività lavorativa.

modo, diamo vita ad **ecosistemi locali** che creano ricchezza e benessere. Non solo per le persone, ma anche per l'ambiente che ci circonda. Ogni legame, ogni interazione, ha il potere di **migliorare la vita**. Per noi, ha anche un preciso scopo: **favorire il progresso**.

Da allora, noi di Edenred non abbiamo mai smesso di moltiplicare queste interazioni. **Prima nel nostro Paese di origine, poi nel mondo intero.**

Migliorare il modo in cui mangiamo e ci spostiamo, rendere più semplice la vita quotidiana e le interazioni: c'è ancora tanto da offrire al mondo del lavoro. E intendiamo indicare, ancora e sempre, il cammino da seguire.

Partner, persone, aziende, enti pubblici: ogni giorno creiamo nuove connessioni. E, soprattutto, diamo un valore concreto e duraturo. Basato sulla reciproca fiducia. Perché ciò che conta sono le esperienze condivise, una giornata di lavoro più serena, maggiore libertà di movimento, nuovi clienti che varcano le soglie dei ristoranti. In Edenred crediamo che **ogni connessione sprigioni una forza incontenibile**. Un'energia con cui contribuiamo a rafforzare le aziende e a far nascere soluzioni inclusive. In questo

Grazie alle nuove tecnologie, stiamo cambiando. Ma i nostri valori restano intatti. Continueremo ad offrirvi un lasciapassare verso nuovi orizzonti, sempre condivisi.

Con lo stesso obiettivo: rendere le connessioni un valore, nell'interesse delle persone e del pianeta.

Enrich connections. For good.



I nostri Valori

Crediamo che il rispetto dei nostri valori sia un prerequisito fondamentale per generare una crescita sostenibile e virtuosa. La cultura Edenred si basa su **5 valori** che incoraggiano ogni persona della nostra azienda a ricercare l'eccellenza.

Passione

per il cliente

Ci impegniamo nei confronti delle aziende, degli utilizzatori delle nostre soluzioni e dei partner commerciali, lavorando per comprendere e anticipare le loro esigenze nel modo più efficace possibile e allineare i nostri servizi e i nostri programmi alle loro mutevoli aspettative. Perfezioniamo incessantemente ogni minimo dettaglio finché il 100% dei nostri clienti ci consiglierà ai loro amici divenendo i principali sostenitori dei nostri servizi.



Passione per i Clienti significa ascolto, empatia, far sentire che sei dalla loro parte. Non solo, vuol dire anche prendere qualsiasi decisione partendo innanzitutto da quello che ti hanno detto.

Valeria Zicchetti
Senior Project Manager Marketing & Customer Satisfaction



Il rispetto è il fondamento del nostro lavoro in Edenred. È il valore essenziale che guida tutte le nostre interazioni, creando un ambiente di fiducia e collaborazione. Crediamo che il rispetto reciproco sia indispensabile per costruire relazioni autentiche e trasparenti, non solo all'interno della nostra azienda, ma anche con i nostri clienti e partner. Attraverso il rispetto, promuoviamo un contesto in cui ogni individuo si sente valorizzato e ascoltato, favorendo così un impegno condiviso verso l'eccellenza.

Daniela Aracena Landaeta
Customer Excellence Knowledge Editor

Rispetto

L'eccellenza aziendale richiede rispetto e il rispetto è la nostra guida verso l'eccellenza. Per questo motivo lavoriamo in modo proattivo con i nostri clienti. Esprimiamo ogni giorno la nostra gratitudine e il nostro riconoscimento ai nostri colleghi. Utilizziamo in modo efficiente le risorse forniteci dai nostri azionisti. E offriamo prodotti e servizi che creano valore per tutti i nostri stakeholder nella società nel suo insieme.

Immaginazione

L'immaginazione stimola l'innovazione e dà origine al progresso. Ogni giorno diamo libero sfogo alla nostra creatività per ispirare e connettere aziende, lavoratori beneficiari e partner commerciali nel mondo del lavoro, sia oggi che domani.



Lo spirito imprenditoriale è un tratto distintivo che ci caratterizza in Edenred. È l'essenza che ci spinge a individuare opportunità e ad agire con determinazione per realizzarle. Implica creatività, pensiero innovativo e una ferma perseveranza: vediamo nei problemi solo opportunità di crescita e sviluppo.

Giuseppe Iaria
Inside Sales Team Leader

Spirito imprenditoriale

Lo spirito imprenditoriale di Edenred guida la crescita e diffonde l'etica pionieristica del Gruppo nei nuovi territori che ci proponiamo di esplorare. Rafforza l'empowerment locale spingendoci continuamente verso livelli più elevati di eccellenza aziendale.



Attraverso l'immaginazione guardiamo con successo al futuro, coltiviamo l'empatia e alimentiamo la creatività per migliorarci continuamente.

Emanuela Amoroso
Large Sales Account Manager

Semplicità

I nostri clienti vogliono che le loro interazioni con noi siano semplici e facili. Ci sforziamo di essere diretti in tutto ciò che facciamo e trasparenti in tutto ciò che diciamo.



Crediamo che la semplicità faciliti la comprensione, l'efficienza e la soddisfazione dei nostri clienti e partner. Eliminando la complessità, possiamo concentrarci su ciò che conta davvero, offrendo soluzioni intuitive e accessibili che migliorano l'esperienza di tutti.

Gianluca Cicerale
HR Employee Relations Specialist





Edenred Italia

La nostra storia in Italia ha inizio **oltre 40 anni fa**, quando abbiamo introdotto innovazioni nel mondo del lavoro per migliorare il benessere delle persone e la produttività aziendale. Da pionieri con i Ticket Restaurant®, siamo ora leader nel settore degli Employee Benefit.

1976

- Nasce il **Ticket Restaurant®**. Lanciamo per primi il buono pasto **in Italia**

1994

- Per la prima volta il **Ticket Restaurant®** è **disponibile in formato elettronico**

2001

- Nasce il buono acquisto **Ticket Compliments®**

2012

- Lanciamo la prima **app** per l'utilizzo dei **buoni pasto**

2019

- **Acquisiamo Easy Welfare** accelerando la crescita del mercato welfare aziendale

2015

- **Ticket Compliments®** diventa **digitale**

2020

- il **Ticket Restaurant®** diventa **fully mobile**, utilizzabile da smartphone

2021

- **Nasce Edenred Mobility** per la gestione degli spostamenti casa-lavoro

2022

- **Nasce My Edenred Shopping**, app che permette di utilizzare i servizi welfare da smartphone

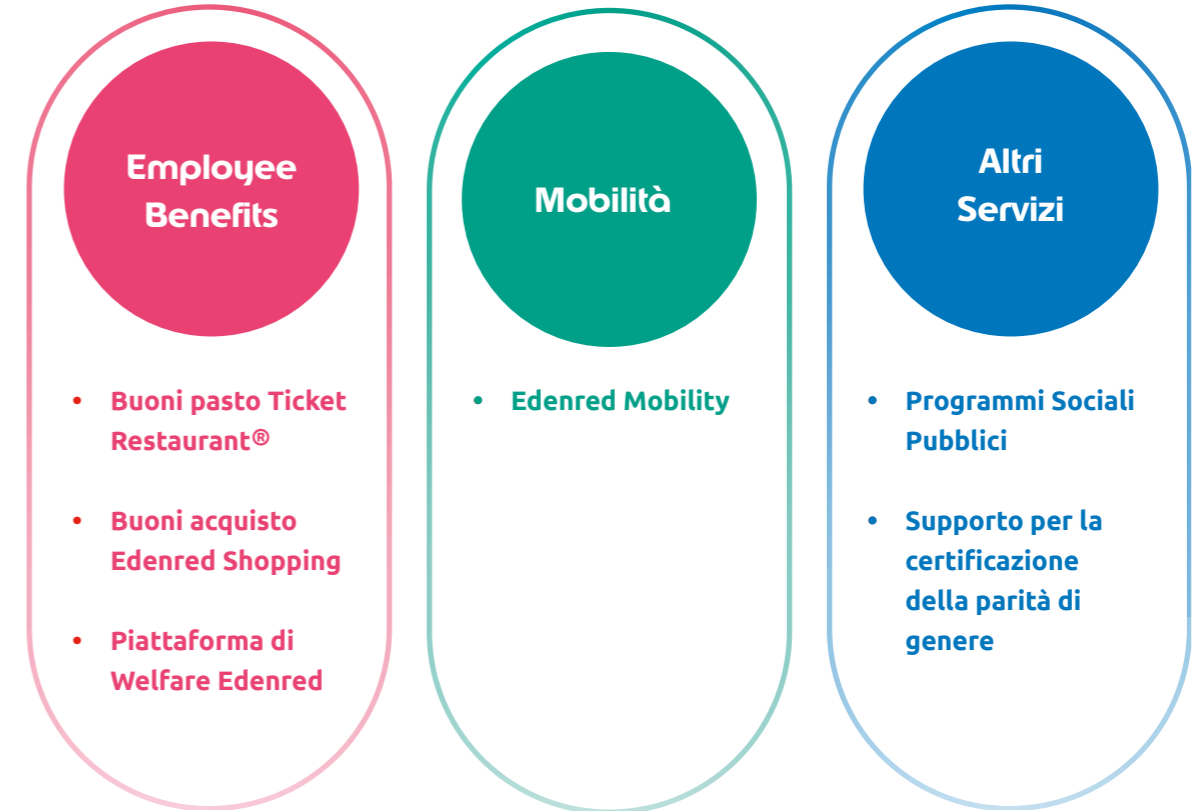
2023

- **Acceleriamo i processi di accessibilità** delle nostre soluzioni digitali

Le nostre Aree di Business

Semplificare la vita quotidiana dei lavoratori con soluzioni che contribuiscano al loro benessere e alla produttività delle imprese: questo è l'obiet-

tivo che ci guida ogni giorno. Per farlo, in Italia, operiamo attraverso tre aree di business:





Ticket Restaurant®

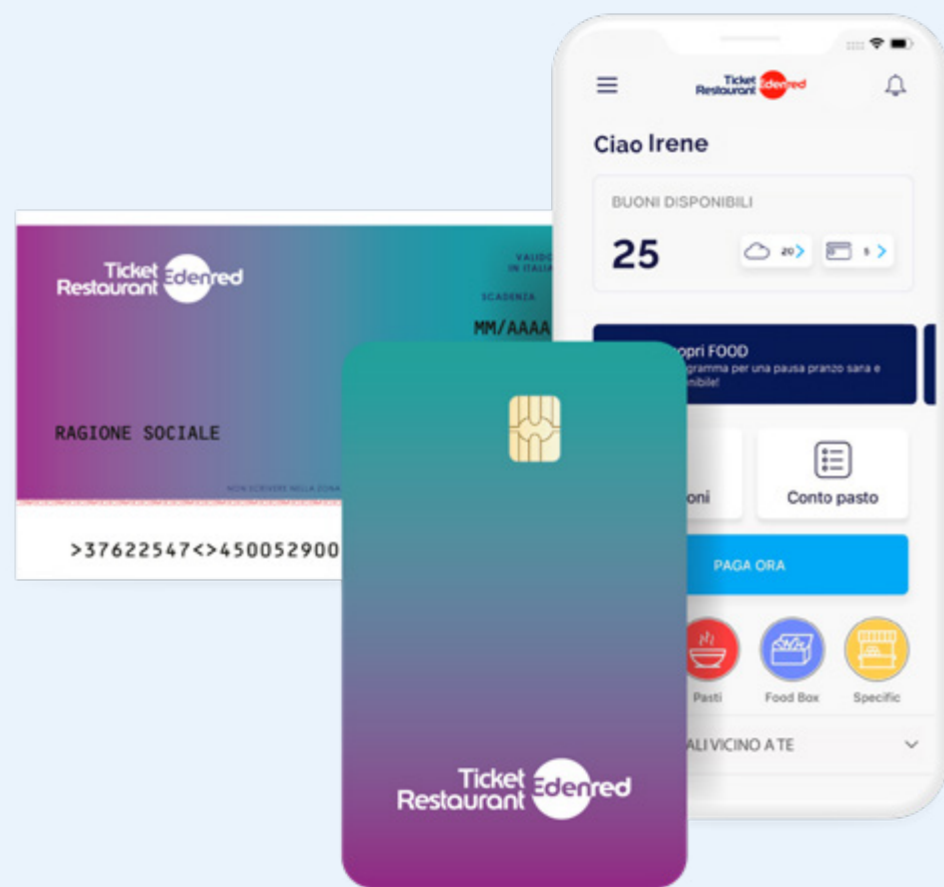
L

La soluzione del buono pasto Ticket Restaurant® rappresenta un'alternativa alla mensa aziendale che consente ai datori di lavoro, imprenditori e liberi professionisti la possibilità di assicurare ai propri dipendenti e collaboratori uno strumento di integrazione al reddito che può essere utilizzato per pranzare al bar o al ristorante durante la pausa nell'orario di lavoro.

Ticket Restaurant® porta **benefici tangibili sia per i lavoratori che per l'impresa**: rappresenta un valido strumento per promuovere uno stile di vita sano e il benessere dei lavoratori, traducendosi in un maggiore *engagement* dei dipendenti e il supporto alle realtà ristorative locali. Grazie all'**esenzione fiscale**, Ticket Restaurant®

rappresenta un risparmio reale per l'organizzazione e un contributo per i dipendenti aumentando il potere d'acquisto senza sommarsi al reddito, nei limiti previsti dalla normativa. Inoltre, la nostra soluzione di buono pasto digitale può essere utilizzata anche dai lavoratori che beneficiano di smart working e del remote working, adattandosi sia alle piccole e medie imprese che li scelgono tra gli strumenti di welfare aziendale.

La rete è presente capillarmente su tutto il territorio nazionale con partner affiliati in ogni regione, dai centri città ai piccoli comuni. I vantaggi fiscali e il contesto Paese hanno contribuito significativamente alla spinta verso la scelta, da parte delle aziende clienti, di soluzioni di buoni pasto in formato elettronico e digitale. Questo ha comportato significativi benefici nella riduzione della CO2e legata alla produzione e al trasporto dei buoni cartacei.



I Buoni Acquisto Edenred Shopping

I

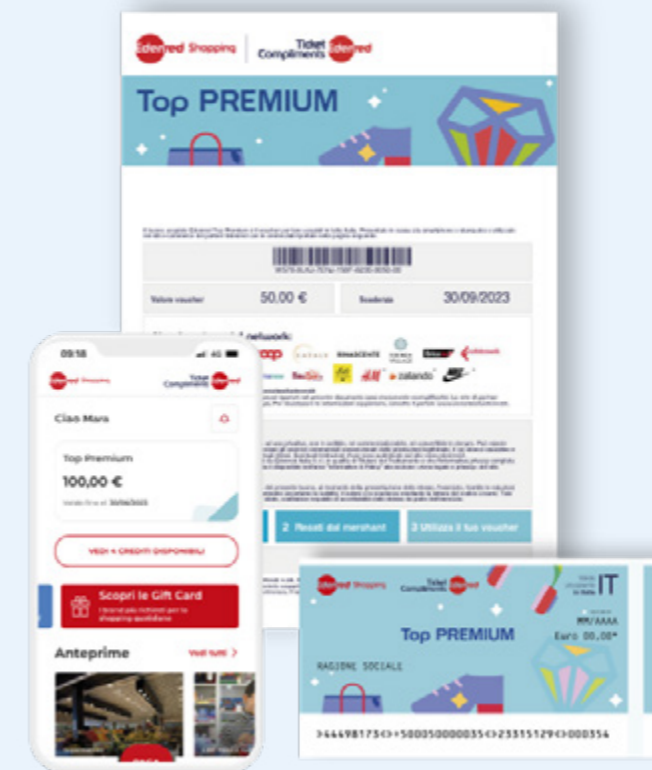
I buoni acquisto **Edenred Shopping** sono voucher multibrand, fruibili dai beneficiari in formato cartaceo, e-voucher o mediante l'app MyEdenred Shopping, che offrono la flessibilità di essere utilizzati per lo shopping, spesa e carburante. La soluzione di utilizzo può essere scelta da aziende e liberi professionisti, beneficiando di vantaggi fiscali, per diverse finalità:

- premiare e incentivare i lavoratori, (esenti da contribuzione fiscale e previdenziale) senza concorrere a formare reddito entro i limiti previsti dalla normativa (fino a 1.000€ all'anno per persona e fino a 2.000€ per i

dipendenti con figli a carico come previsto dalla Legge di Bilancio 2024);

- adempiere agli obblighi dei CCNL, per rispondere ad esigenze di welfare aziendale;
- omaggiistica e regali¹ a clienti e fornitori.
- migliorare il rendimento delle reti di vendita, per motivare forza vendita, agenti e distributori;
- fidelizzare e acquisire clienti.²

I Buoni Acquisto Edenred Shopping possono essere utilizzati presso una vasta rete di **oltre 27.000 punti vendita distribuiti in tutta Italia**, e anche su vari **siti e-commerce** che coprono una vasta gamma di categorie merceologiche.



1 Utilizzati come omaggi a clienti e fornitori per azioni promozionali inerenti all'attività di impresa può essere dedotto completamente dai costi con detraibilità dell'IVA relativa alla commissione, ai sensi delle disposizioni vigenti. Il valore massimo di ogni regalo è di 50€.

2 In ambito B2B il valore totale dei buoni acquisto Edenred, utilizzati come sconto in natura (in alternativa allo sconto percentuale su imponibile fattura) per l'acquisto di determinati prodotti/servizi o per determinati volumi di acquisti concordati da parte dei Clienti, rientra tra i costi deducibili sostenuti dall'impresa con detraibilità dell'IVA relativa alla commissione.



Soluzioni Welfare

Abilitatori di sostenibilità per le aziende

P

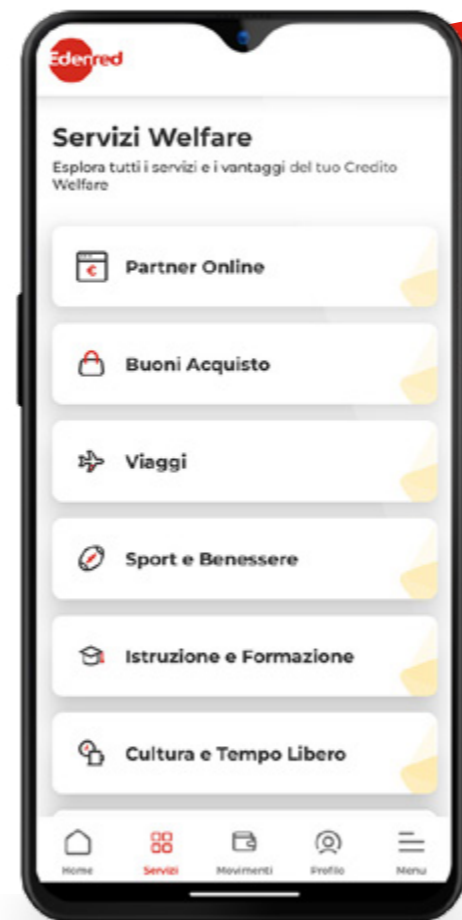
oniamo **la sostenibilità al centro di ogni scelta di business**, considerandola un **valore intrinseco dell'azienda e parte integrante della nostra strategia**. Attraverso le nostre soluzioni contribuiamo a rendere il mondo del lavoro un posto migliore per tutti, incentivando la **cultura della salute e del benessere**, favorendo il **consumo responsabile**, preservando l'ambiente e creando valore sostenibile.

Affianchiamo le nostre aziende clienti per accompagnarle in un percorso virtuoso per consenta, attraverso le soluzioni di welfare ed **employee benefit**, di prendersi cura dei bisogni delle proprie persone in modo più efficiente, grazie a un maggiore potere di acquisto e una miglior work-life balance.

In particolare, le soluzioni di welfare sono sempre più parte integrante delle strategie di sostenibilità delle aziende poiché in grado di **combinare una serie di ambiti profondamente interconnessi con la cura e il benessere delle persone**. Si attribuiscono **maggiore peso e importanza alla vita del dipendente** anche al di fuori del contesto lavorativo, sia in relazione alla dimensione privata e familiare (work-life balance, genitorialità, diversity & inclusion) sia in relazione alla società circostante, in cui la tematica della sostenibilità ambientale è sempre più pervasiva e spinge molte aziende ad adottare prassi eco-friendly, ad esempio sperimentando nuove forme di mobilità.

Il welfare aziendale consente, infatti, di **inserire all'interno dello scambio contrattuale la questione del benessere dei lavoratori e delle lavoratrici**, toccando la dimensione personale, familiare e quella lavorativa.

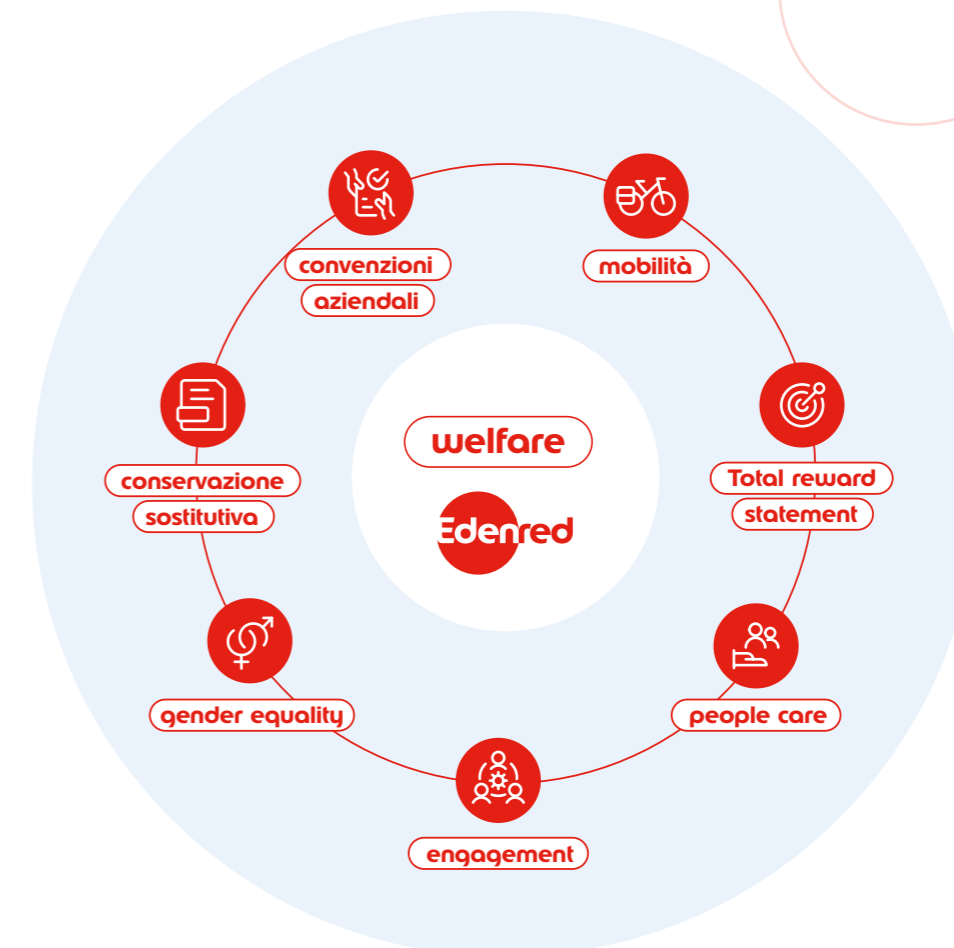
Offriamo soluzioni innovative per il welfare aziendale attraverso un ecosistema di servizi su misura di ogni azienda. Attraverso le nostre soluzioni, le imprese dedite a **garantire la diversità e l'inclusione** potranno migliorare il work-life balance delle proprie persone in azienda ed in particolare dei **caregiver**, ruolo spesso ricoperto dalle donne. Inoltre, accanto a soluzioni più ampie di welfare aziendale quali i congedi parentali e familiari, la flessibilità, il lavoro agile, le aziende possono ricorrere alla nostra piattaforma welfare per supportare le famiglie nel rimborso dei costi per asili, scuola e attività ricreative per i figli dei loro collaboratori. E ancora, sul fronte della **mobilità sostenibile**, sempre più organizzazioni stanno investendo per ridurre gli impatti generati dagli spostamenti tra le residenze dei lavoratori e la sede di lavoro, implementando meccanismi di miglioramento nelle loro realtà e strategie aziendali, così da apportare benefici sotto il punto di vista sociale e ambientale. In particolare, attraverso la Piattaforma Welfare, accessibile anche via App, le aziende possono mettere a disposizione dei propri dipendenti un credito welfare che viene erogato volontariamente o secondo accordi aziendali o territoriali. Il dipendente può inoltre decidere di convertire il premio di risultato in un credito di welfare e beneficiare così di vantaggi fiscali: il credito welfare è infatti esente da tasse e contributi.



ro, implementando meccanismi di miglioramento nelle loro realtà e strategie aziendali, così da apportare benefici sotto il punto di vista sociale e ambientale. In particolare, attraverso la Piattaforma Welfare, accessibile anche via App, le aziende possono mettere a disposizione dei propri dipendenti un credito welfare che viene erogato volontariamente o secondo accordi aziendali o territoriali. Il dipendente può inoltre decidere di convertire il premio di risultato in un credito di welfare e beneficiare così di vantaggi fiscali: il credito welfare è infatti esente da tasse e contributi.

propri dipendenti un credito welfare che viene erogato volontariamente o secondo accordi aziendali o territoriali. Il dipendente può inoltre decidere di convertire il premio di risultato in un credito di welfare e beneficiare così di vantaggi fiscali: il credito welfare è infatti esente da tasse e contributi.

I nostri servizi per le aziende in ambito welfare





La piattaforma **Mobility** di Edenred

D

Dal 2020, le aziende situate nelle aree urbane con più di 50.000 abitanti e con oltre 100 dipendenti devono redigere un Piano Spostamenti Casa-Lavoro, al fine di ridurre gli spostamenti con mezzi di trasporto privati e promuovere forme di mobilità sostenibile alternative all'uso individuale dell'auto. Ciò ha spinto la nostra Azienda a sviluppare la **piattaforma Mobility di Edenred**, un innovativo servizio attraverso il quale offriamo supporto ai nostri clienti nella **redazione del Piano Spostamenti Casa-Lavoro**, un documento strategico utile per analizzare lo stato di mobilità aziendale e individuare misure per ridurre l'uso del mezzo privato a favore di forme di mobilità alternativa. Questa soluzione, che abbiamo sviluppato in collaborazione con



Movesion s.r.l., consente alle aziende di implementare il proprio piano di mobilità, rispondendo alle effettive esigenze dei dipendenti.

Il servizio per la mobilità aziendale va oltre il semplice adempimento normativo, fornendo un supporto essenziale alle organizzazioni impegnate nella lotta ai cambiamenti climatici e nella riduzione delle emissioni di CO2 legate alle proprie operazioni.

Disponibile anche da app, il servizio propone soluzioni volte a incoraggiare e favorire percorsi di mobilità sostenibile alternativi all'uso dell'auto privata o aziendale, con lo scopo di migliorare gli spostamenti dei dipendenti attraverso servizi di mobilità convenzionati, car sharing, e-bike sharing, micro-mobilità, taxi, parcheggi strisce blu e abbonamenti al trasporto pubblico. Inoltre, è possibile portare a rimborso l'abbonamento al trasporto pubblico locale attraverso il credito welfare ricevuto.

FOCUS ON - Le funzionalità per la mobilità

Carpooling + Activities:

Uno spazio in cui condividere il tragitto Casa-Lavoro tra colleghi e un sistema premiante per incentivare gli spostamenti sostenibili.

Ticket:

gestionale per la richiesta dell'abbonamento al trasporto pubblico.

News:

Un aggiornamento quotidiano sulle notizie di mobilità della tua città.

Ride & Go + Benefits:

Tutti i servizi di mobilità, per il lavoro e il tempo libero, in real-time e tramite voucher.

Mobility budget:

Il credito dedicato ai servizi di mobilità sostenibile.

Soluzioni **complementari**

Programmi Sociali pubblici

M

Mettiamo la nostra infrastruttura e il nostro network di partner commerciale al servizio dei Programmi Sociali Pubblici per **supportare la pubblica amministrazione** nel fornire l'accesso ai servizi tramite Ticket Service carta elettronica o voucher cartaceo (in aggiunta alla tessera sanitaria o carta nazionale dei servizi). Questi strumenti sono utilizzati per **l'acquisto di beni alimentari e ristorazione, trasporti, prodotti di prima necessità, farmaci e utenze**. Una parte importante è poi riservata all'istruzione per offrire alle famiglie la possibilità di beneficiare di un **sostegno economico per l'acquisto di materiale didattico e servizi legati alla scuola** come:

- 1. Cedole librerie:** voucher per l'acquisto di libri di testo, destinati agli studenti e alle loro famiglie.
- 2. Dote scuola:** contributo sostenuto dalla Regione Lombardia per supportare il percorso formativo di ragazzi provenienti da fa-

miglie a basso reddito, che hanno accesso a Buono Scuola – per la scuola primaria e secondaria – un contributo per l'acquisto di libri di testo, materiali didattici e tecnologici, contributi di merito per studenti particolarmente virtuosi.

- 3. Voucher scuola:** programma sostenuto dal Piemonte per l'istruzione di studenti con famiglie a basso reddito tramite Voucher iscrizione e frequenza per il pagamento delle tasse, Voucher libri e trasporto per l'acquisto di libri di testo, materiale didattico e tecnologico e spese di trasporto.

Vi sono inoltre programmi ibridi e che inglobano al loro interno sia il tema dell'istruzione, sia il contrasto alla povertà. Un esempio è costituito da **Efamily**, un progetto gestito in collaborazione con MBS per sostenere le famiglie della regione Lazio tramite una maggiore offerta di servizi sociali – come il supporto all'accesso al mondo del lavoro - e la qualità di vita.





La certificazione di Gender Equality

I

n collaborazione con **IDEM- Mind the Gap**, una startup universitaria nata dalla partnership tra la Fondazione Marco Biagi e Job Pricing, offriamo strumenti per valuta-

re le politiche di parità di genere all'interno delle aziende. Questi strumenti possono fornire un supporto nel ridurre il divario di genere e facilitare le procedure di certificazione.

La parità di genere rappresenta un tema sempre più rilevante per le aziende, anche dalla pubblicazione nel 2022 della Prassi di Riferimento (PdR) UNI 125:2022 sulla Parità di Genere che prevede la misurazione, la rendicontazione e la valutazione dei dati relativi al genere all'interno delle organizzazioni. L'obiettivo della prassi è favorire il cambiamento culturale, anche al fine di aumentare la reputazione aziendale, ridurre il turnover e attrarre i talenti.

Siamo impegnati per primi sui temi della Gender Equality e offriamo alle aziende interessate il supporto necessario per intraprendere un

percorso verso la parità di genere tramite un assessment per valutare la situazione di partenza e per definire le azioni di miglioramento per ottenere l'attestato di **Certificazione Idem - Mind the gap**. Gli strumenti di valutazione e certificazione si concentrano sulle 4 aree in cui si manifesta il Gender Gap sul posto di lavoro:

- 1. Carriera:** accesso (effettivo) e accessibilità (in condizioni paritarie) delle donne alle posizioni direttive e manageriali.
- 2. Retribuzione:** sistemi retributivi progettati e gestiti secondo criteri di merito, trasparenza, equità, non discriminazione.
- 3. Organizzazione:** struttura organizzativa (compiti, ruoli, responsabilità) e meccanismi di coordinamento e regole di controllo che non penalizzano le donne.
- 4. Cultura:** presenza di valori, «mindset», modelli di leadership e sistemi di relazione che incorporano, tutelano e promuovono la gender equality.

Le nostre Connessioni

S

Siamo al centro di un'ampia rete di relazioni e ogni giorno facciamo in modo che i bisogni dei nostri stakeholders guidino le nostre decisioni e le nostre azioni. Vogliamo creare connessioni di valore e creare un circolo virtuoso per tutti gli attori del

nostro ecosistema. "Enrich connections" significa per noi agire secondo i nostri valori, all'insegna di un business etico e responsabile, arricchire la vita delle persone, le nostre e quelle delle aziende che ci scelgono. Significa impegnarci per l'ecosistema tramite un impegno costante, nostro e dei partner affiliati. Significa garantire un impatto dal valore duraturo per i nostri clienti, le loro persone, i fornitori: un impatto duraturo per l'intera comunità.



Premi e Riconoscimenti



Medaglia Silver Ecovadis

Nel 2023 abbiamo ricevuto il riconoscimento Medaglia Silver da parte di EcoVadis per le performance di sostenibilità dei nostri fornitori nel mondo.



Lifeed Caring Company

Abbiamo ottenuto il riconoscimento Lifeed Caring Company come migliore azienda del 2022 per le politiche di conciliazione vita-lavoro e di empowerment per la diversità di genere.



CEOforLIFE LUNDBECK AWARDS 2023

Siamo stati premiati ai CEOforLife Lundbeck Awards: per il ruolo che giochiamo nel migliorare la qualità della vita e il benessere delle aziende e dei professionisti del nostro Paese. Un segnale in più riguardo all'attenzione che anche quest'anno il #CEOItalianAwards2023 ha voluto dare al mercato, dimostrando come i valori della centralità della persona ormai non sono più solo un add-on al business, ma ne rappresentano sempre di più l'epicentro delle strategie per il presente e il futuro.





Partner



PARKS - Liberi e Uguali: associazione di datori di lavoro che aiuta le aziende a realizzare le potenzialità di business legate a strategie inclusive della diversità LGBT+



FONDAZIONE SODALITAS: Fondazione che promuove e sviluppa la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa in Italia.



AIWA: Associazione Italiana Welfare Aziendale che promuove la cultura del welfare, del wellness e del wellbeing delle persone in azienda.



ADAPT: Associazione che promuove, in un'ottica internazionale e comparata, studi e ricerche nell'ambito delle relazioni industriali e di lavoro.



FONDAZIONE PANGEA: organizzazione no profit che opera per favorire condizioni di sviluppo economico e sociale delle donne.



AIDP: Network che promuove uno sviluppo serio e responsabile della cultura manageriale in ambito risorse umane.



ANSEB: Associazione Nazionale Società Emittitrici Buoni Pasto, la principale associazione di rappresentanza delle aziende che esercitano attività di emissione dei buoni pasto.



SECONDO WELFARE: Laboratorio di ricerca e informazione che dal 2011 amplia e diffonde il dibattito sui cambiamenti in atto nel welfare italiano.



SUSTAINABILITY MAKERS: Associazione italiana che riunisce le professionalità che si dedicano alla definizione e alla realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità nelle imprese.



CEO FOR LIFE: Community che aggrega CEO, imprenditori, istituzioni, università, giovani e media con lo scopo di produrre beni e servizi che rispondano alle esigenze della persona e generino valore per l'azienda e per il territorio.



CONFINDUSTRIA: Associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia. Favorisce l'affermazione dell'impresa quale motore della crescita economica, sociale e civile del Paese.



THE EUROPEAN HOUSE AMBROSETTI: Piattaforma per la produzione di idee e contenuti sui pagamenti elettronici e per un confronto costruttivo tra la business community e le Istituzioni, nello spirito di sviluppare azioni concrete a beneficio del Paese.



VALORE D: Associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle aziende e del Paese.



ASCAI: Associazione per lo sviluppo della comunicazione aziendale in Italia che mette in contatto professionisti della comunicazione d'impresa di aziende, enti e associazioni.



ASSOLOMBARDIA: Associazione dedicata alle imprese che operano nella città metropolitana di Milano. Tutela gli interessi delle imprese associate nel rapporto con gli interlocutori istituzionali e gli stakeholder del territorio attivi in vari ambiti: formazione, ambiente, cultura, economia, lavoro, società civile.



Enrich

connections

for good

La Sostenibilità al centro della Strategia del Gruppo Edenred	30
L'analisi di Materialità di Gruppo	34
La Sostenibilità per Edenred Italia	35
La nostra Governance di Sostenibilità	35
I nostri Stakeholder	37
Il Contributo di Edenred Italia agli SDGs	39



Enrich connections

for good

La Sostenibilità
per Edenred

La Sostenibilità al centro della strategia del Gruppo Edenred

30

F

in dalle origini, crediamo che le nostre soluzioni giochino un ruolo chiave nella **creazione di connessioni tra le persone, le aziende e il territorio**

e, tramite queste connessioni, generare valore. Il nostro primo prodotto, il Ticket Restaurant®, è stato ideato per consentire alle persone che lavorano di vivere al meglio la pausa pranzo e di mantenere uno stile di vita sano. Da allora, abbiamo continuato a supportare il benessere delle persone nei luoghi di lavoro, contribuendo al progresso sociale, creando ecosistemi locali in grado di connettere dipendenti aziendali, ristoratore e organizzazioni pubbliche e private. Le nostre soluzioni migliorano il benessere delle persone e la loro capacità di spesa, supportando l'econo-

mia territoriale e l'occupazione locale e aumentando l'efficienza e l'attrattiva delle aziende del territorio.

L'attenzione per le **persone**, il **pianeta** e un **progresso** responsabile sono i **pilastri fondanti della strategia di sostenibilità** del Gruppo Edenred, **Ideal**. La strategia, che fissa obiettivi di lungo periodo e che è **integrata con il Piano Strategico**, è stata lanciata nel 2017 e aggiornata nel 2022.

L'aggiornamento della strategia sottolinea un rafforzamento degli obiettivi di sostenibilità, con l'ambizione di **diventare, entro il 2030, un'azienda di riferimento per i dipendenti, i clienti e le comunità** attraverso soluzioni che incoraggiano comportamenti più virtuosi e responsabili legati al cibo e alla mobilità.



People: migliorare la qualità della vita

Ci impegniamo a migliorare la qualità della vita dei nostri stakeholder puntando ad essere una realtà che offre un ambiente lavorativo favorevole allo **sviluppo professionale**, rispettando la diversità e i diritti umani e contribuendo allo sviluppo locale, coinvolgendo e condividendo i benefici della crescita con gruppi locali.

Planet: preservare l'ambiente

Ci impegniamo a proteggere l'ambiente **riducendo la nostra impronta di carbonio e il consumo di risorse e i rifiuti, progettando servizi eco-sostenibili per la mobilità e lo spreco alimentare** e gestendo l'impatto delle nostre soluzioni durante il loro ciclo di vita.

31

Progress: creare valore responsabilmente

Ci impegniamo a creare valore sviluppando le nostre attività e partnership in modo etico lungo tutta la nostra catena del valore, garantendo la **sicurezza informatica e la protezione dei dati e soddisfacendo le aspettative dei nostri stakeholder**, coinvolgendoli nella digitalizzazione delle nostre soluzioni.





In linea con la strategia di sostenibilità, il Gruppo ha fissato obiettivi quantitativi per ciascuno dei suoi impegni a medio e lungo termine.



PEOPLE

PLANET

PROGRESS

Obiettivo	Target	Obiettivi di gruppo 2023	Obiettivi di gruppo 2030	Risultati Italiani 2023	SDGs associato
Diversità	Partecipazione di donne in posizioni apicali	33% donne in posizioni apicali	40% presenza di donne in posizioni apicali	55% donne nel Top management	
Sviluppo del talento	Persone Edenred che partecipano ad almeno un corso di formazione nell'anno	88% di persone formate 100% di formazione su CSR entro il 2025	85% di persone formate	99% delle persone hanno partecipato ad almeno un corso di formazione nell'anno	
Solidarietà	Partecipazione delle persone Edenred ad attività di volontariato	2400 numero di giorni di volontariato a livello di Gruppo	5.000 giorni di volontariato nell'anno per le persone del Gruppo Edenred	108 giornate dedicate al volontariato	
Cambiamento climatico	Riduzione dei gas serra rispetto al 2017	-52% riduzione dell'indice di intensità delle emissioni da fonti fisse Scope 1 e 2	-52% dell'intensità di emissioni di gas serra comparato con il 2013	-90% intensità di emissioni di gas serra rispetto al 2022	
Cibo sostenibile e mobilità	100% degli utilizzatori sensibilizzati sul tema	51% di utenti e partner commerciali raggiunti dalle campagne di sensibilizzazione	80% di partner e utenti raggiunti	100% di utenti e partner commerciali raggiunti dalle campagne di sensibilizzazione	
Business Etico	Persone Edenred a conoscenza della Carta Etica	86% di lavoratori che approvano la carta Etica e di lavoratori temporanei coperti dalla carta Etica	Posizionamento di realtà con un alto profilo etico	100% dei lavoratori ha approvato la Carta Etica	
Protezione dei dati personali e IT security	Compliance agli standard di protezione dei dati personali e IT security	75% volume di transazioni di autorizzazione elaborate da una piattaforma certificata	Certificazioni e regole comuni	ISO 27001, sistema di gestione della sicurezza delle informazioni e ISO 27701, sistema di gestione dei rischi per la privacy	
Soddisfazione dei clienti	Certificazione del sistema di qualità	53% di copertura da certificazioni di qualità come ISO 9001	85% delle società del Gruppo coperte da certificazione ISO 9001 o equivalente	100% di copertura da certificazioni di qualità come ISO 9001	



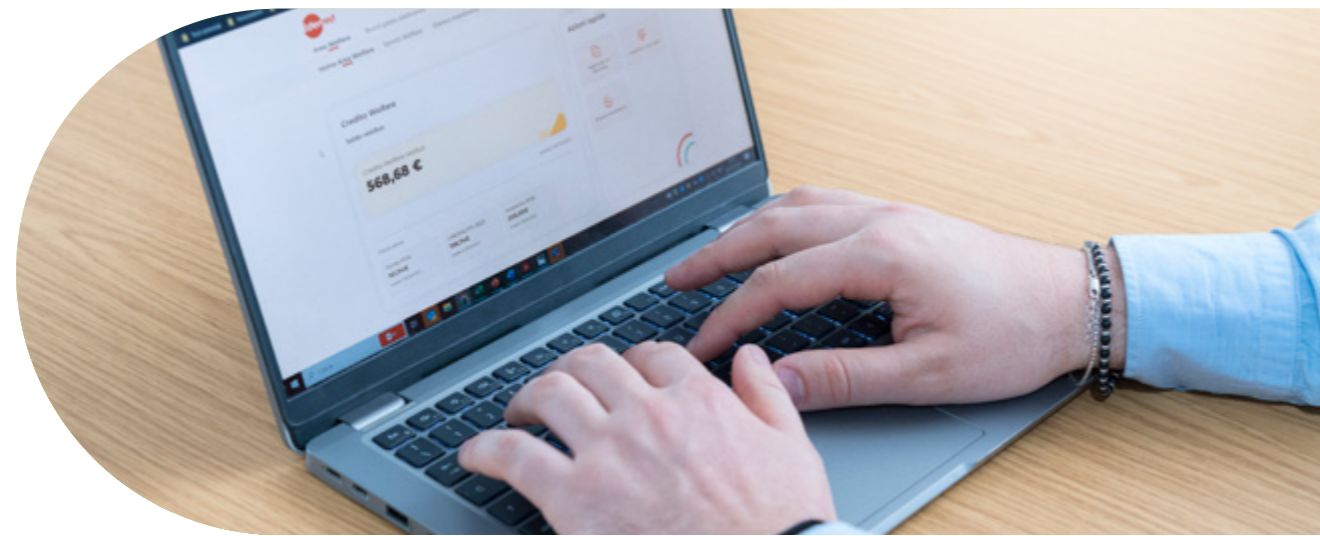
L'analisi di Materialità di Gruppo

N

el 2023, il Gruppo ha aggiornato la propria **analisi di materialità secondo i principi di doppia materialità**, così come richiesto dalla nuova normativa europea sulla rendicontazione di sostenibilità, la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

L'analisi¹, che si è basata sui momenti di impegno avviati nel 2022 ed è successivamente stata calibrata sulla doppia dimensione di materialità di impatto e finanziaria, ha confermato il focus sui pilastri People, Planet e Progress, evidenziando alcune priorità:

- 1. Governance:** sicurezza IT, dati personali e business etico;
- 2. Risorse umane:** gestione del talento, promozione della diversità e sviluppo delle competenze;
- 3. Protezione dell'ambiente:** lotta contro i cambiamenti climatici, decarbonizzazione della catena dei fornitori, sviluppo di soluzioni progettate secondo i principi di eco-design, promozione della mobilità sostenibile e di un'alimentazione sana e sostenibile;
- 4. Impatto economico:** soddisfazione dei clienti, innovazione, accessibilità e impatto socio-economico delle nostre soluzioni.



Gli Impatti ESG di Edenred Italia.

A partire dai temi materiali e prioritari per il Gruppo, in **Edenred Italia** nel 2024 abbiamo iniziato la mappatura dei nostri **impatti - positivi, negativi, potenziali ed effettivi - e delle categorie di rischi e opportunità**, così come richiesto nel contesto della CSRD. Sulla base di que-

sta mappatura procederemo durante l'anno a effettuare un **ascolto e ingaggio mirato degli stakeholder italiani**, in modo da raffinare la nostra strategia locale e focalizzare le azioni sulle aree prioritarie. Per l'output dell'attività di mappatura di rischi e opportunità per Edenred Italia rimandiamo all'Annex dedicato del presente documento.

¹ L'analisi di materialità del Gruppo è accessibile dal 2023 Universal Registration Document - <https://www.edenred.com/system/files/documents/2023-2024-en-urd-edenred-mel.pdf>



La Sostenibilità per Edenred Italia

||

Come Gruppo, crediamo fortemente nella sostenibilità come abilitatore per generare un impatto positivo nel lungo periodo. Con queste premesse, abbiamo accelerato i nostri impegni extra-finanziari e posto al centro del nostro piano strategico Beyond 22-25 la dimensione ESG, con l'obiettivo di accrescere il valore derivante da ogni nostro scambio, da una prospettiva umana e tecnologica.

Michele Riccardi
Chief People & Sustainability Officer



La nostra Governance di Sostenibilità

I

In Italia ci siamo dotati di una corporate governance che risponde **all'esigenza di creare un modello di business in grado di garantire una crescita sostenibile e redditizia**, integrandosi con la governance del Gruppo Edenred e con il modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001. La nostra Governance in ambito sostenibilità è in larga misura guidata dalla Capogruppo che,

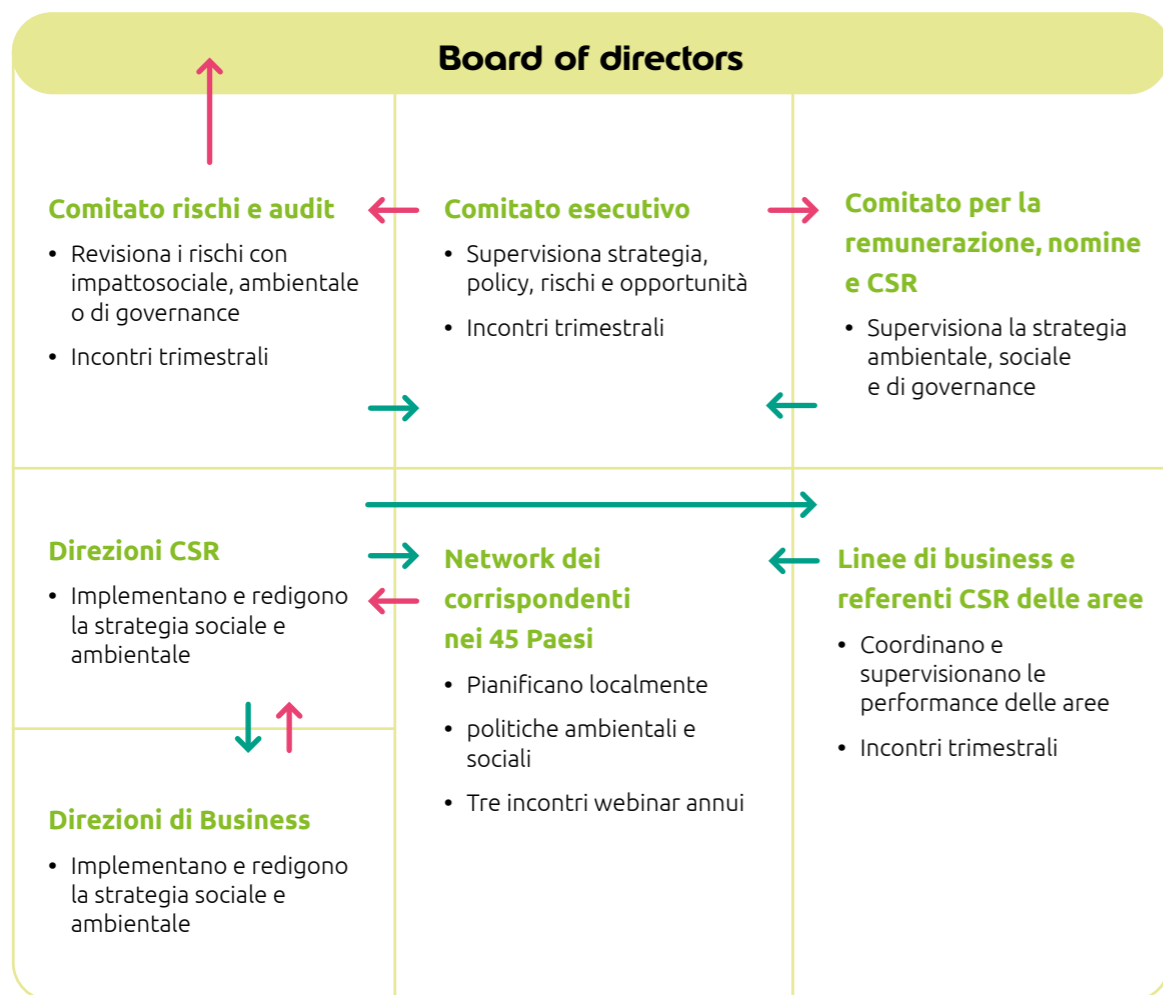
nel 2015, ha definito in modo chiaro il proprio impegno per uno sviluppo sostenibile sottoscrivendo il Global Compact delle Nazioni Unite.

L'impegno si è concretizzato nella definizione di una **strategia orientata al raggiungimento di alcuni degli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite** e nell'identificazione di **indicatori di performance e di target**. L'approccio sociale, ambientale e societario è diffuso in tutte le società del Gruppo attraverso un sistema organizzato di governance.





— supervisione
— proposta



Ogni anno, il **Consiglio di amministrazione di Gruppo** determina l'orientamento delle strategie di Edenred, che tengono conto delle questioni legate al **cambiamento climatico e allo sviluppo sostenibile** in generale. La **strategia, i rischi e le opportunità non finanziarie**, e gli indicatori di performance legati al clima, all'inclusione, alla diversità e al rispetto dei diritti umani sono sotto la responsabilità delle Risorse Umane (HR), del Dipartimento di Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) e del CEO. La **strategia CSR** è sviluppata e guidata dalla **direzione CSR di Gruppo**, che collabora con il **management di sostenibilità presente a livello locale e regionale** per la sua implementazione e l'interazione con le Direzioni di Business; localmente, l'amministratore delegato e la **direzione HR & CSR hanno il compito di attuare le politiche ambientali, sociali e di governance** attraverso

l'implementazione della strategia di sostenibilità del Gruppo, la definizione di piani d'azione, la mappatura dei rischi e delle opportunità, monitorando gli indicatori di performance. Gli **obiettivi, le priorità e i risultati raggiunti** sono condivisi con il **Top Management, il General Manager e il Direttore Generale italiano** durante incontri trimestrali. Inoltre, annualmente il Gruppo revisiona le prestazioni dei singoli Paesi. Il team locale di Edenred Italia si occupa della messa a terra dei piani di azione per il raggiungimento degli obiettivi di Gruppo a livello locale. L'Amministratore Delegato, infatti, ha incontri trimestrali con il team di sostenibilità durante i quali vengono validati gli obiettivi di sostenibilità, condivisi i piani di azione specifici e viene riportato l'avanzamento dei target riferiti ai KPI di sostenibilità.



I nostri Stakeholder



ascolto dei nostri stakeholder rappresenta un momento fondamentale per identificare le aree di intervento della strategia di sostenibilità e per rafforzare il rapporto di fiducia con i nostri portatori di interesse. La nostra strategia di sostenibilità parte **dall'analisi della strategia del Gruppo** e va ad integrarsi con l'ascolto degli stakeholder locali per confermare o arricchire le priorità di interven-

to emerse dall'analisi internazionale. Per questo motivo, in aggiunta all'analisi di Gruppo, è stata mantenuta la mappatura e il tracciamento di un'indagine locale che ha coinvolto le nostre persone e i nostri stakeholder in Italia. Sono state prese in considerazione le priorità ritenute rilevanti dai nostri portatori di interesse esterni, le tematiche aggregate emerse dall'analisi di ricerche di mercato, il contesto e le parti interessate nell'ambito dei sistemi di gestione ISO e le indagini condotte da Edenred per la redazione del report annuale.

1. Aziende Clienti

- **Osservatorio Welfare.** Indagine annuale condotta su circa 580.000 beneficiari e 4.000 aziende clienti che restituisce un quadro complessivo sulle abitudini di pianificazione e utilizzo dei piani welfare.
- **Welfare Forum 2023 ed eventi di business.** Partecipazione a eventi business, eventi sponsor e webinar con lo scopo di raccontare le nostre soluzioni. I Welfare Forum sono eventi organizzati a Milano e a Roma, dedicati al mondo delle risorse umane e al benessere dei lavoratori e delle imprese.
- **Social network, sito web e Portale Beneficiari.** Comunicati stampa e informazioni

commerciali. Sensibilizzazione sul tema della sana alimentazione e sulle soluzioni welfare a sostegno del benessere dei lavoratori. Supporto tecnico all'utilizzo e alla gestione delle nostre soluzioni.

- **Welfare Garden.** Incontri dedicati all'ascolto e al confronto con le aziende clienti welfare.
- **Questionari di qualifica e gare.** Comunicazione di documenti e analisi delle priorità per le aziende clienti.
- **Rapporti con Associazioni di categoria.** Eventi attraverso i quali raggiungiamo le aziende del territorio raccontando le potenzialità delle nostre soluzioni.



2. Partner convenzionati

- **Edenred On the Road:** roadshow dedicato ai partner della ristorazione nella rete merchant, un evento itinerante per il confronto sui temi di interesse per il settore, come le strategie digitali, il personal branding e il potere dei social media.
- **Barometro FOOD 2023.** Indagine sui ristoratori italiani in merito all'offerta di proposte alimentari sane ed equilibrate.

3. Beneficiari delle soluzioni:

- **Social network (Facebook e Instagram)** e Portale Beneficiari. Sensibilizzazione sulla sana e corretta alimentazione e sulla lotta allo spreco alimentare.
- **App Ticket Restaurant® e Portale Beneficiari.** Campagne di comunicazione in app per la sensibilizzazione sull'utilizzo delle soluzioni digitali e sulla sana e corretta alimentazione. Supporto ai beneficiari.
- **Barometro FOOD 2022.** Indagine sui beneficiari delle nostre soluzioni in merito alle preferenze di un'alimentazione sana ed equilibrata.
- **Servizio clienti.**

4. Organizzazioni sindacali:

- **Incontri sull'andamento dell'azienda** e negoziati.

5. Dipendenti e candidati:

- Processo annuale di **Performance Management** e mappatura del potenziale.
- **Processi interni di mentoring**, coaching
- **Comunicazione interna.**
- **Edenvoice.** Survey del Gruppo sulla qualità della vita in azienda.
- **The Edenred Talk.** Convention annuale di condivisione dei risultati aziendali.
- Processi di **Talent Acquisition.**

6. Azionisti e Top Management:

- **Incontri periodici** dell'Organismo di Vigilanza, Consiglio di Amministrazione e Collegio sindacale.
- **Incontri periodici** del Top Management italiano con la Capogruppo francese.
- **Global Seminar.** Incontro per la condivisione delle strategie aziendali e di sostenibilità tra le diverse realtà del Gruppo Edenred.

7. Istituzioni locali e associazioni di categoria:

- Incontri con le **Associazioni di Categoria.**
- Partecipazione ad Associazioni di Categoria nazionali. Partecipazione agli eventi di **AIWA** (Associazione Italiana Welfare Aziendale), **ANSEB** (Associazione Nazionale Società Emettrici Buoni Pasto).

Dall'ascolto locale è emersa una forte attenzione al benessere nei luoghi di lavoro che ha reso importante inserire anche questo aspetto tra gli obiettivi a livello locale.



Il Contributo di Edenred Italia agli SDGs

N

el 2015 abbiamo aderito al **Global Compact delle Nazioni Unite**, impegnandoci a contribuire al benessere delle persone, vitalizzare l'economia e l'occupazione locale, rafforzare l'efficienza delle aziende e inventare le soluzioni di domani. La nostra esperienza è saldamente radicata nella risposta alle sfide globali del luogo di lavoro e, grazie a questa, contribuiamo agli Obiettivi di Sviluppo So-

stenibile (SDGs) fissati dalle Nazioni Unite per il 2030, principalmente grazie al nostro programma di sostenibilità, al nostro impegno per l'etica aziendale e alla nostra politica di promozione della diversità. Le nostre soluzioni, dai buoni pasto, alla mobilità sostenibile, alle soluzioni complementari hanno un profondo legame con lo sviluppo sostenibile. Ci piace sottolineare come il welfare aziendale abbia la sostenibilità nel DNA, non solo in termini di tutela dell'ambiente e strategie green ma per il forte impatto che ha sulla vita delle persone, a lavoro e nel privato.

Employee Benefit



Il **welfare aziendale** consente di inserire all'interno dello scambio contrattuale la questione del benessere (personale, familiare e lavorativo) dei lavoratori e delle lavoratrici toccando entrambe le dimensioni.



Aziende e parti sociali hanno la possibilità di favorire la **diffusione di varie forme di sanità integrativa** e anche l'istituzione di fondi settoriali e intersettoriali, contribuendo alla realizzazione di un sistema di protezione sociale integrativo.



Le **misure di work-life balance**, i congedi parentali e familiari, la flessibilità, il lavoro agile, ma anche il rimborso per le rette degli asili nido, la scuola e le attività ricreative per i bambini e i ragazzi hanno un **valore fondamentale per tutta la famiglia**. Inoltre possono essere delle opportunità per favorire **l'occupazione femminile** e ridurre il numero di donne che si licenziano a causa dei carichi di cura familiari. E, ancora, sul fronte della mobilità sostenibile, sempre più organizzazioni stanno investendo per ridurre gli impatti generati dagli spostamenti tra le residenze dei lavoratori e la sede di lavoro.





Mobility



Edenred aiuta i suoi clienti aziendali a gestire gli **spostamenti casa-lavoro** e a **ridurre le emissioni di gas serra** (GHG) generate dagli spostamenti.

Altre soluzioni



Collegando comunità, autorità locali, utenti delle soluzioni e imprese locali, Edenred crea un **ecosistema virtuoso** che contribuisce a promuovere il **progresso sociale e l'accesso ai servizi finanziari per tutti**. Questi programmi consentono la distribuzione di assistenza finanziaria, in conformità con le politiche sociali locali, regionali o altre, per bisogni essenziali, come l'acquisto di cibo, abbigliamento o altre necessità di base, o per fornire accesso a strutture culturali o sportive o al trasporto pubblico. Edenred aiuta quindi le autorità locali e le istituzioni pubbliche a gestire e distribuire i benefici sociali





Enrich Lives



Le nostre persone	46
Crescita, formazione e benessere delle nostre persone	50
Crescita e Formazione	50
Benessere in azienda	59
Diversità, Inclusione ed Equità	61
Il welfare in azienda	65



Enrich Lives

La centralità delle nostre persone



Da 50 anni facciamo del benessere delle persone il cuore del nostro business: grazie alla passione delle nostre persone e alla user experience delle nostre soluzioni riusciamo a essere ogni giorno al fianco dei la-

voratori, *"The everyday companion for people at work"*.

In linea con gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo, ci impegniamo a raggiungere specifici target per il benessere delle nostre persone, investendo sullo sviluppo del loro talento e su un ambiente di lavoro inclusivo in grado di valorizzare le differenze.



AREA TEMATICA

RISULTATI ITALIANI 2023

Formazione

99%
persone formate

partecipando almeno a un corso di formazione nell'anno

17.396 ore

dedicate alla formazione delle persone

Talent Attraction & Retention

97% contratti

a tempo indeterminato nel 2023

100% persone

coinvolte nel processo di valutazione

Diversità

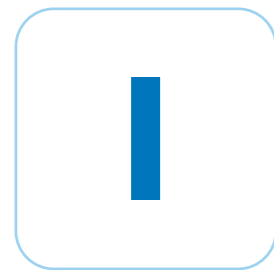
52% donne

nel management

Certificazione parità di genere
UNI PdR 125/2022



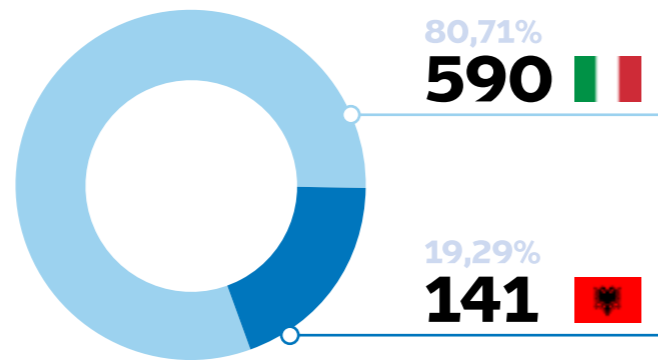
Le nostre Persone



Il 2023 è stato per noi un altro anno di crescita e cambiamento, in cui abbiamo confermato e rafforzato il nostro posizionamento strategico nel settore e lavorato per accrescere ulteriormente le nostre competenze digitali. **Le nostre persone rappresentano**

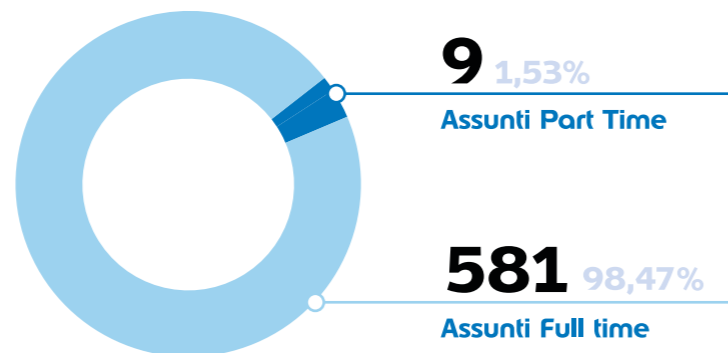
il nostro asset fondamentale per garantire il supporto e la qualità che i nostri clienti e partner si aspettano. La crescita costante del nostro business passa anche attraverso la crescita delle nostre persone, garantendo loro uno sviluppo professionale costante. Attrarre, sviluppare e mantenere talenti, offrendo loro un ambiente di lavoro sano, diverso e inclusivo è quindi una priorità per noi.

731
persone
tra Italia
e Albania
al 31.12.23



Le nostre Persone nelle sedi italiane al 31.12.2023¹

590
persone
in Italia



Overview popolazione aziendale

511
persone
2021

639
persone
2022

731
persone
2023

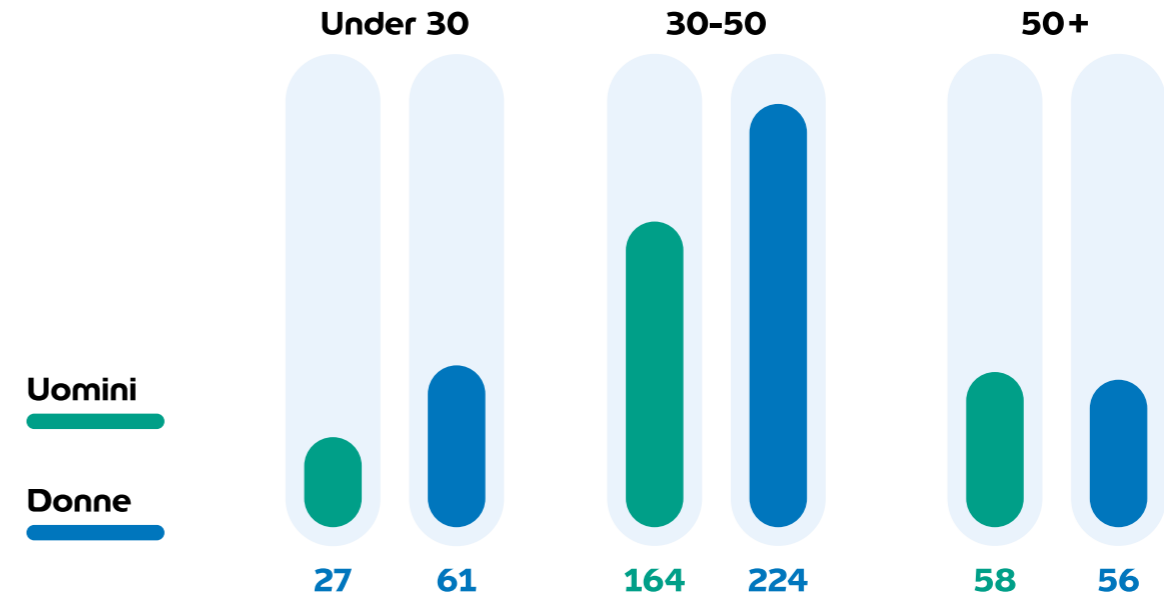
¹ L'infografica non include i 16 stagisti nel perimetro, presenti in azienda al 31.12.2023

Nel 2023, il 97% delle persone è assunto con contratti di lavoro a tempo indeterminato (Contratto Collettivo Nazionale del Commercio), un trend in crescita (+ 17% vs 2022) che conferma

l'attenzione di Edenred per la stabilità occupazionale e la prospettiva di lungo termine con cui ci piace pensare alla vita in azienda delle nostre persone.



Popolazione aziendale per età e genere



FOCUS ON - "Edenreders"

Edenreders è la nostra community costruita attorno al nostro carattere innovativo, al contesto dinamico in cui lavoriamo e alla passione condivisa che ci lega. **"Vibe with us"** è il payoff espressione dell'aspetto umano, dei valori e degli impegni che ci

contraddistinguono perché le nostre persone fossero rappresentati e contribuissero alla condivisione dei nostri valori e del nostro way of work. Le persone del Gruppo sono infatti i migliori brand ambassadors.





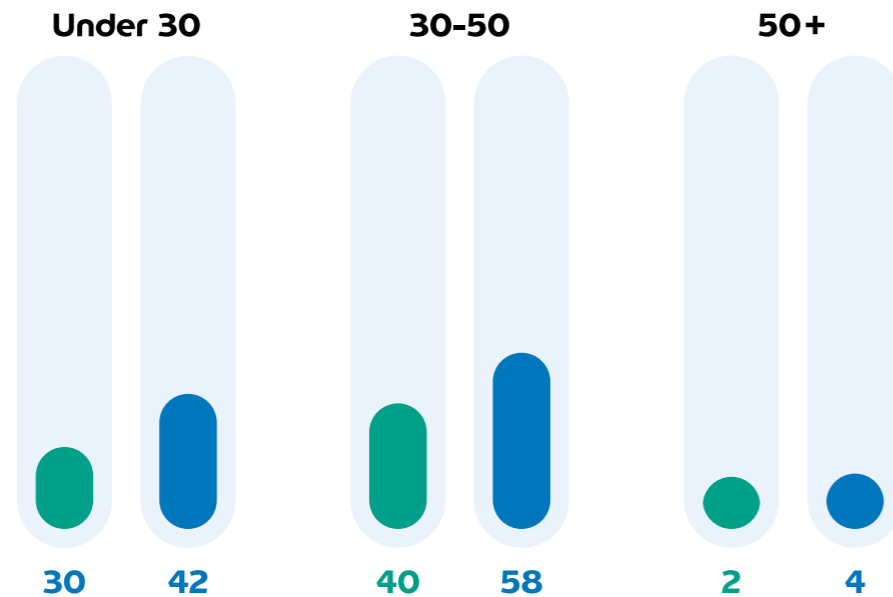
In linea con il nostro percorso di crescita, nel 2023 ci sono state **176 nuove assunzioni tra Italia e Albania**, in prevalenza donne e in una

fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni, crescita che comprende azioni di replacement e di crescita organica.

Breakdown assunzioni per età e genere

176
assunti

Uomini
Donne



Le cessazioni sono state **87** tra Italia e Albania con un turnover del 12%, in diminuzione rispetto al 15% registrato nel 2022. In particolare le cessazioni si sono quasi dimezzate in Italia,

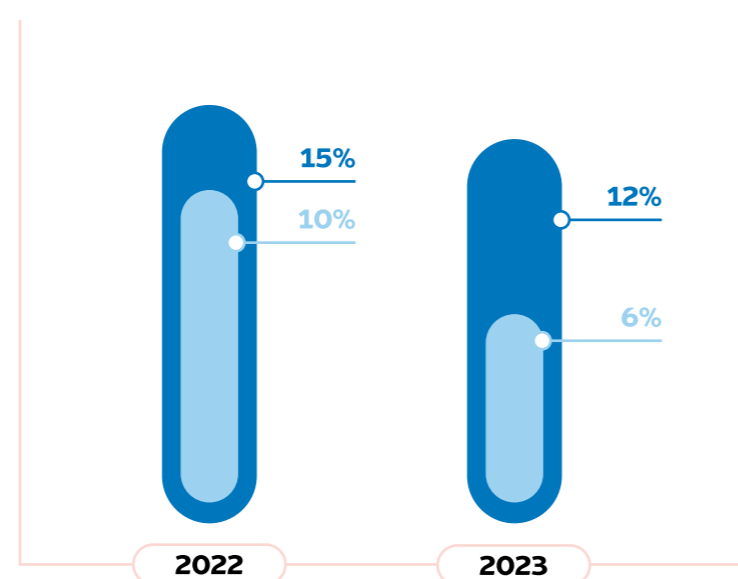
passando da **85** nel 2022 a **48** nel 2023 e ridotte del **10% nella sede albanese**. Anche il **turnover volontario²** delle nostre sedi italiane si è ridotto del **43%**

Andamento del turnover in Italia

-43%
turnover
volontario

Turnover Totale

Turnover Volontario²



² Il turnover volontario è calcolato come rapporto tra cessazioni volontarie in Italia al 2023 e il numero di persone assunte a tempo indeterminato nello stesso anno

FOCUS ON - Strumenti di ingaggio e comunicazione

Canali di comunicazione strutturati dedicati alle nostre persone ci hanno permesso di tenere alto l'engagement e la fiducia delle nostre persone, rafforzando il senso di appartenenza all'azienda. In particolare:

EdenPeople

Piattaforma aziendale che dal 2020, in tutti i Paesi del Gruppo, porta un valido aiuto nella gestione dei processi di amministrazione del personale quali cedolini, gestione piani e richieste ferie, permessi e altro. Tra le funzioni disponibili sulla piattaforma, anche l'Annual Appraisal, ovvero l'intervista annuale di valutazione tra collaboratori e manager.

Red

Social network globale di comunicazione interna che connette tutte le Country e le persone del Gruppo Edenred. Un efficace strumento per rimanere aggiornati, condividere notizie, temi di attualità, best practice, partecipare a challenge e congratularsi per un successo.

LIFE@EDENRED

Sharepoint aziendale. Creato nel 2022, è un repository di policy e procedure, guide e manuali e altra documentazione utile a vivere al meglio l'azienda. Uno strumento facilmente accessibile, in grado di facilitare la vita lavorativa delle nostre persone.





Crescita, formazione e benessere delle nostre persone

Crescita e Formazione



e nostre persone, la loro crescita e valorizzazione in azienda e il loro benessere sono la nostra priorità.

Crediamo fermamente nell'importanza di una leadership chiara, definita e inclusiva, che sia in grado di soddisfare le esigenze di business promuovendo al contempo lo sviluppo individuale delle persone. Ogni anno, dedichiamo un momento alla valutazione sul raggiungimento degli obiettivi, attraverso il nostro "Processo di valutazione", che coinvolge il **100% delle persone di Edenred** e preve-

de un momento di **auto-valutazione delle performance**, la successiva **valutazione del manager** sul raggiungimento degli obiettivi e, da ultimo, una fase di confronto e **discussione degli obiettivi da assegnare per l'anno successivo**. Questo processo è fondamentale per stimolare il dialogo tra manager e collaboratori che permette di valutare in maniera efficace e costruttiva gli obiettivi raggiunti nell'anno, definire quelli futuri e discutere le aspettative di carriera nel medio e lungo termine. Inoltre è possibile analizzare i bisogni formativi e sviluppare piani personalizzati di aggiornamento delle competenze e di sviluppo professionale, partendo da punti di forza e aree di miglioramento



della persona con lo scopo di favorire eventuali cambi di ruolo e la **crescita manageriale**. Internamente promuoviamo le posizioni di lavoro aperte per garantire a ciascuno la possibilità di intraprendere nuovi percorsi lavorativi e cogliere opportunità di crescita professionale e personale in linea con le proprie competenze e attitudini. Inoltre, grazie al **Referral Program** in-

vitiemo le nostre persone a segnalare al team di Talent Acquisition eventuali profili adatti per le posizioni aperte, facilitando in questo modo l'assunzione di candidati idonei per i nostri valori. **Nel 2023 oltre il 20%** delle assunzioni di Italia e Albania è stato interessato dal programma, confermando il ruolo di ambassador delle nostre persone.



Ogni anno effettuiamo la **mappatura del potenziale** che viene rappresentata attraverso l'incrocio di:

- competenze in relazione al ruolo ricoperto dalle nostre persone;
- performance valutate annualmente in occasione dell'Annual Appraisal.

Per questo abbiamo dato vita a **Edenred Academy**, uno strumento dinamico a disposizione del Leadership Team, che ogni anno trasforma-

mo e arricchiamo per adattarlo in funzione del contesto aziendale e di mercato.

Edenred Academy è un progetto nato nel 2020 dal coinvolgimento dell'Executive Committee e del Leadership Team, con l'obiettivo di delineare la "skills map" di Edenred, le caratteristiche identitarie della nostra leadership, sia come espressione individuale, sia come comportamento organizzativo.

EDENRED ACADEMY dal 2020 ad oggi:

2020 Workshop per la costruzione dei comportamenti attesi dei manager (skill map italiana)	2021 Esercitazioni sulla base dei comportamenti definiti secondo la skill map.	2022 Coaching individuale per tutto il leadership team e 3 momenti plenari di intelligenze emotive.	2023 Team coaching diviso in tre momenti: Leading self, managing team e managing change
---	---	--	--



FOCUS ON - Skill map

Le persone coinvolte nell'iniziativa hanno preso parte a un percorso di condivisione dei valori aziendali e della "skills map" che si fonda su:

DIGITAL & AGILE MINDSET.

Saper comprendere l'impatto digitale sul nostro business, i nostri clienti e le nostre persone, adottare un approccio agile e reagire a un contesto di mercato in rapida evoluzione.

GROWTH MOTIVATION & CAPACITY.

Avere un mindset orientato alla crescita, all'ambizione e alla capacità di affrontare nuove sfide e di avanzare nella propria carriera, imparando dai propri errori.

PASSIONATE DOER.

Energia, atteggiamento positivo e determinazione orientati all'ottenimento di risultati anche in circostanze difficili. Elevata tolleranza alla pressione e forte capacità di gestione dello stress.

VISIONARY & STRATEGIC LEADER.

Capacità di risoluzione di problemi complessi e proposta di soluzioni innovative per il raggiungimento del successo aziendale. Forte senso degli affari, conoscenza del cliente e sensibilità.

PEOPLE & ORGANIZATIONAL INTELLIGENCE.

Abilità, per chi è alla guida di un team, di creare un ambiente di lavoro in cui le persone siano motivate. Capacità di delega,

valorizzazione delle diversità e collaborazione con i peers.

Nell'ambito dell'**Academy 2023**, le persone coinvolte, inclusi Excom e Leadership team, hanno partecipato a delle **sessioni coaching individuale** - durante il quale ciascun membro del middle management ha lavorato su tre aree di miglioramento concordate con il proprio Direttore. Divisi in gruppi, tutti i manager sono stati guidati da coach certificati durante varie sessioni che hanno affrontato i temi del:

- Guidare se stessi - **"leading self"** - l'analisi di sé e del proprio stile manageriale alla luce dei nuovi principi di leadership
- Gestione dei team - **"managing team"** - assessment da parte di ogni manager attraverso lo strumento del Predictive Index con il quale abbiamo coinvolto più di 270 persone per l'analisi di stili di lavoro e gestione del cambiamento
- Gestione del cambiamento - **"managing change"** - ultima fase dell'Academy che ha dato la possibilità ai manager di analizzare e valutare l'implementazione di un action plan di miglioramento del proprio team a seconda delle peculiarità del gruppo e delle esigenze strategiche di business.

le nostre persone come **un'unica grande squadra**, impegnata a incarnare i nostri 5 valori fondamentali: passione per i clienti, rispetto, immaginazione, semplicità e spirito imprenditoriale.

Dalla fine del 2022 la skills map italiana è confluita in quella di Gruppo, dando vita al concetto di **Dream Team**. Questo concetto rappresenta un vero e proprio Manifesto, che ci porta a vedere



Il **Dream Team Manifesto** si articola in **11 commitment**, che guidano il nostro impegno quotidiano e la nostra visione per il futuro. Il Dream Team Manifesto ha l'obiettivo di guidare il nostro impegno quotidiano e la nostra visione per il futuro attraverso la costruzione di un team sfidante in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi ma anche di farlo con il "giusto atteggiamento" e garantendo la costante at-

tenzione per i nostri talenti. L'arrivo del Dream Team manifesto ha inoltre ispirato un percorso specifico per il middle management, il "Work as One" che, in linea con i principi di leadership ha trattato temi come la restituzione del feedback ai propri collaboratori. I risultati del programma hanno inoltre guidato il design dei principi sui quali è stata fondata l'Academy per il 2023.

FOCUS ON - Il Dream Team Manifesto

Avere un Dream team è sfidante in Edenred

- 1 Ci concentriamo sulle assunzioni, andando alla ricerca del miglior candidato per ogni posizione.
- 2 Promuoviamo una mentalità "extra-mile".
- 3 Promuoviamo la diversità, l'inclusione e la collaborazione.

Prestazioni e giusto atteggiamento in Edenred

- 4 Siamo promotori sia delle prestazioni che dell'atteggiamento.
- 5 Diamo sempre una seconda possibilità.

- 6 Non condanniamo gli errori: promuoviamo l'innovazione e gli insegnamenti che derivano dagli errori.
- 7 Crediamo nei compagni di squadra e ci aiutiamo a vicenda

Attenzione costante ai nostri talenti in Edenred

- 8 Utilizziamo l'approccio "keeper test" e "amaze me test", e agiamo di conseguenza.
- 9 Garantiamo sessioni di feedback con i team.
- 10 Promuoviamo la mobilità interna.
- 11 Differenziamo la valutazione delle performance e il conseguente riconoscimento economico in modo ponderato, non uniforme.



Riconosciamo che il progresso dell'azienda è intimamente legato allo sviluppo professionale e personale dei nostri talenti. Attraverso un impegno costante nel fornire opportunità di apprendimento e crescita, non solo arricchiamo le competenze individuali, ma anche il tessuto stesso della nostra cultura aziendale. È in questo costante evolversi che troviamo la chiave per soddisfare le esigenze dei nostri clienti e per superare le sfide del mercato in continua evoluzione.



Gianluca Piraino
Head of Learning & Development

Oltre ai programmi dedicati al Leadership Team, mettiamo a disposizione di tutti i nostri collaboratori l'accesso a percorsi di formazione sia obbligatori (dalla salute e sicurezza, all'etica) che volontari, come quelli sulla relazione con i clienti e il project management.

Ci prendiamo cura dello sviluppo professionale delle nostre persone tramite **programmi formativi su misura**. Ogni anno, elaboriamo un piano formativo e di sviluppo, costruito sulla base delle esigenze formative emerse dal processo di valutazione, affinché ciascun dipendente acquisisca le competenze necessarie rispetto al suo ruolo e per supportarlo ad esprimere e coltivare al meglio il proprio potenziale. Abbiamo introdotto Edenred Digital University, una piattafor-

ma all'interno della quale è disponibile un'ampia offerta di corsi di formazione, sia obbligatori per compliance, sia per lo sviluppo e consolidamento di competenze tecniche e soft-skills. Tra i corsi disponibili, la formazione sul business etico (anti-corruzione, anti riciclaggio, anti trust, Carta etica e public affair), Cybersecurity & data protection, Diversity & valori aziendali, business (Agile Mindset, Project Management e Passion for Customers). Per il monitoraggio dell'efficacia delle azioni svolgiamo regolarmente survey di gradimento alla fine dei percorsi con spazio per l'indicazione da parte dei partecipanti delle aree di miglioramento relative alla docenza, al programma formativo, al role playing e alla logistica dei corsi.



FOCUS ON - Edenred Digital University

Di seguito alcuni dei digital training disponibili dal 2020 a livello di Gruppo sulla Piattaforma EDU, che nel 2023 è stata arricchita di nuovi corsi:

- **Etica del Business:** Carta Etica (2022), Public affairs (2022), Antitrust (2021),
- Anticiriclaggio livello 2 (2021), Anti-corruzione (2020);
- **Cybersecurity e protezione dei dati personali:** Resilienza IT (2022), Cyber-

security-Admin (2022), Cybersecurity (2021), Dati personali livello 1 e 2 (2021)

- **Diversità e valori:** Consapevolezza interculturale (2023), Mentoring essentials (2023), Passion for Customers (2022), Errori inconsapevoli (2021)
- **Business:** Fondamentali dell'eccellenza Operativa, Scrumville . metodologie Agile (2023), Mindset Agile (2022), Project Management (2022)



51
Programmi di sviluppo individuali
creati ad hoc



24h
Medie di formazione obbligatoria
l'anno



17.396
ore di formazione
erogate nel 2023 tra Italia e Albania, il 25% in più rispetto al 2022



+41%
ore di formazione
medie rispetto al 2022

Dal 2022 abbiamo iniziato a erogare formazione specifica sui temi di sostenibilità, destinati a categorie di stakeholder interni rilevanti. Il nostro obiettivo per gli anni a seguire sarà renderla obbligatoria per tutte le nostre persone. Il Gruppo ha infatti previsto un corso **"CSR Training"** che dovrà essere completato dal 100% delle persone entro il 2025 affinché l'intera organizzazione sia **fomata sui nostri valori e il nostro impegno per un business sostenibile dal punto di vista ambientale e dei diritti umani**.

Consapevoli di quanto la connessione tra cultura aziendale e trasformazione digitale sia un'occasione di sviluppo di vantaggio competitivo, nel 2023 in Edenred Italia abbiamo implementato un programma di "culture tech", **Edenred Culture Tech Program**. Il focus è stato sull'innovazione digitale e la tecnologia come strumen-

tofondamentale per abbracciare il cambiamento e adottare nuovi modelli di business, con l'obiettivo di: dare il massimo valore al cliente anche attraverso tutte le opportunità offerte dalla digitalizzazione e dall'innovazione; rendere più fluide le comunicazioni e la conoscenza interne in ambito tech, così da velocizzare i processi e rendere la popolazione aziendale consapevole. Con l'obiettivo di massimizzare l'impatto positivo del programma e l'engagement dei partecipanti, la **gamification** è stata il leitmotif dell'intera iniziativa e ciascun workshop è stato strutturato attingendo a metodologie come il learning by doing, il microlearning e il reverse mentoring. Tra i giochi più significativi il Wording Competition, durante il quale i team si sono sfidati in due giornate di Olimpiadi Tech, e il Trivial Game Tech, con quattro categorie di gioco e un Ice Breaker.





FOCUS ON - Edenred Culture Tech Program

Per sensibilizzare le nostre persone sui temi e rafforzare la mission aziendale in tal senso, in una prima fase pilota del progetto, abbiamo intervistato circa 70 persone in per indagare le conoscenze digitali di top e middle management e individuare i bisogni formativi delle varie funzioni, permettendoci di strutturare un percorso formativo sulla digitalizzazione, che si è articolato in tre moduli:

1. Project Delivery Methodologies: approcci e framework di lavoro per l'implementazione di progetti e l'ideazione di nuove soluzioni dal design thinking allo SCRUM, la filosofia agile e la

business agility.

2. Tech Snapshot: un approfondimento delle tecnologie sottostanti alle soluzioni Edenred -as is e to be - dell'infrastruttura, la dimensione e la direzione del cambiamento in direzione tech spiegato direttamente dal Chief Information Officer.

3. Wording Update: un percorso sull'importanza di aggiornare il lessico tech per seguire l'evoluzione tecnologica e le sue potenziali applicazioni e comunicare efficacemente sia in azienda, sia con i clienti.

Programmi dedicati sono pensati per **potenziare la leadership femminile** e promuovere il talento in modo inclusivo e equo. Le persone con un potenziale di sviluppo elevato hanno l'opportunità di accedere a due programmi formativi gestiti dal Gruppo Edenred in collaborazione con **HEC Paris**, una prestigiosa business school in Francia, nell'ambito di due programmi di formazione, la Talent Week e Edenred Executive Academy. Dalla durata di tre e sei mesi rispettivamente, prevedono momenti di formazione e confronto tra i partecipanti provenienti dalle 45 Country del Gruppo e, a conclusione del percorso, incontri in presenza presso l'Head Quarter di Parigi



Talent Week.

EEA.
Edenred Executive Academy

Ho partecipato alla Talent Week, un programma di sviluppo della durata di sei mesi che ha coinvolto 25 professionisti provenienti da diverse nazioni. Questo percorso si è concluso con un workshop sul Product Mindset. Questa esperienza è stata per me un'opportunità di crescita sia a livello professionale, grazie alla possibilità di acquisire nuove competenze e di essere aggiornato sui trend del settore, sia a livello personale, avendo la possibilità di interagire e confrontarmi con colleghi e docenti provenienti da contesti culturali diversi. È stata un'esperienza formativa ed estremamente ispiratrice che ha arricchito il mio percorso professionale e personale.

Andrea Daqostini
Head of Business Intelligence





Il Gruppo Edenred offre l'opportunità per i giovani talenti con il programma **Edenstep**. Si tratta di un ingresso privilegiato nel mondo del lavoro internazionale per i neolaureati più promettenti provenienti da ogni parte del mondo, con la possibilità di lavorare per 24 mesi in posizioni di responsabilità in un ambiente internazionale, all'interno delle diverse società del Gruppo. Anche nel 2023, 2 giovani neolaureati

hanno aderito all'iniziativa vivendo la loro esperienza in Italia al fianco dei nostri team di Finanze e Prodotto.

edenstep.
Edenred Graduate Program



L'esperienza in Edenred Italia ha lasciato il segno nella mia giovane carriera. L'accoglienza calorosa dei team, l'investimento nella mia crescita professionale attraverso una formazione nel settore finance, e la fiducia riposta nella mia capacità di gestire progetti sono testimonianze concrete della cura e dell'attenzione che l'azienda dedica alle sue persone.

Thibault Servent
Edenstepper



In Edenred Italia, ho trovato non solo un ambiente di lavoro, ma una squadra di persone intraprendenti e generose che avanzano insieme verso un obiettivo comune: offrire i migliori prodotti ai nostri clienti. È stata un'esperienza formativa intensa e bellissima, dal punto di vista professionale e umano.

Nicolas Morel
Edenstepper



Per supportare l'empowerment femminile abbiamo creato **percorsi di mentorship** mirati e sviluppati in collaborazione con **Club Inspiring Women di CCI France Italie, Valore D** e iniziative Corporate realizzate dalla Capogruppo. Nel

2023 è stato introdotto un nuovo percorso pilota di virtual mentoring dedicato alla comprensione e alla gestione delle dinamiche relative alla Generazione Z.



Il percorso di mentoring è stata una esperienza che è andata oltre ogni aspettativa. Il mentor mi ha aiutato principalmente ad affrontare di volta in volta situazioni che mi preoccupavano (come ad esempio uno speech in pubblico), poi mi ha dato gli strumenti per identificare prima, raggiungere poi, gli obiettivi per il mio sviluppo professionale.

Daniela Colombara
Sales Account



Benessere in Azienda



Ci prendiamo cura del benessere delle nostre persone "a tutto tondo" e, all'interno delle iniziative in ambito di **salute e sicurezza**, oltre a garantire ai nostri collaboratori l'accesso ad **assicurazioni sanitarie (Fondo Est e Quas)** come previsto dagli accordi colletti-

vi nazionali, abbiamo disposto un **pacchetto sanitario con l'assicurazione sanitaria integrativa di Insieme Salute**. La polizza si rivolge a tutte le nostre persone, con contratto a tempo determinato, indeterminato o di stage e prevede l'agevolazione per l'estensione della polizza ai familiari. A tutto questo si aggiunge **l'assicurazione infortuni**, valida in tutti i Paesi del mondo con copertura h24 sia durante l'attività professionale sia extra-professionale.



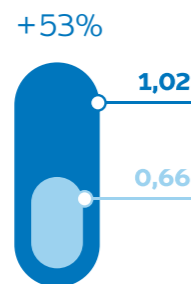
Considerando il totale delle persone che lavorano nelle nostre sedi italiane, abbiamo registrato 5 infortuni in itinere nel 2023, con un **tasso di infortuni** sul lavoro di 1.02, in aumento del 53% rispetto allo 0.66 del 2022. Il **tasso di assentei-**

simo registrato al 2023 è diminuito del 35% in meno rispetto al 2022, mentre quello di **severità degli infortuni** di 9.13, diminuito del 78% rispetto al 2022³

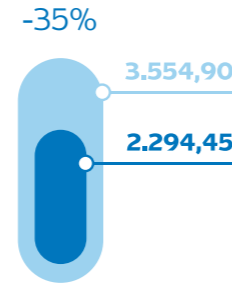
2022

2023

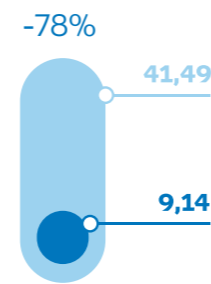
Infortunio



Assenteismo



Severità degli infortuni



Nel nostro lavoro utilizziamo ogni giorno un approccio Data-driven per migliorare l'efficienza operativa e decisionale. Questo ci permette di identificare le esigenze di ognuno e ottimizzare le strategie di welfare e il total reward, garantendo equità e competitività. Proprio grazie al welfare aziendale è possibile mettere a disposizione delle persone soluzioni in grado di migliorarne la vita, offrendo strumenti che danno una risposta concreta e tempestiva ai bisogni in continua evoluzione delle persone in azienda.



Roberta Monte
Head of Employee Relation & Reward

Mettiamo a disposizione delle nostre persone con contratto a tempo indeterminato, determinato e di stage, una polizza sanitaria integrativa che permette di usufruire di **prestazioni sanitarie aggiuntive**. Tra le iniziative più apprezzate il **pacchetto maternità**, riservato alle colleghe in dolce attesa, che prevede il rimborso di visite, analisi di laboratorio e test prenatali inerenti alla gravidanza. Mentre sono a vantaggio di tutte le nostre persone la possibilità di rimborso per la franchigia a seguito del rimborso assicurativo previsto dai fondi contrattuali per visite

specialistiche e per l'acquisto di lenti e occhiali. Inoltre, è prevista la possibilità di effettuare visite di controllo odontoiatrico e ablazioni del tartaro gratuite presso la rete convenzionata e di usufruire di una serie di servizi extra, quali il consulto medico telefonico, l'invio di un medico sul posto in caso di necessità, il servizio di ambulanza insieme alla consegna domiciliare di medicinali o strumentazione.

Infine, le nostre persone hanno la possibilità di sottoscrivere un **pacchetto sanitario di assi-**

³ Il tasso di infortuni è stato calcolato come rapporto tra il numero di infortuni registrati nell'anno e il numero di ore lavorate, moltiplicato per 200.000; il tasso di assenteismo come il rapporto tra il numero di assenze dovute ad infortuni e malattie e il totale dei giorni lavorabili - pari a 130140 -, moltiplicato per 200.000; il tasso di severità è stato calcolato considerando il rapporto tra il numero di assenze dovute a infortuni e il numero di giorni lavorabili.



stenza integrativa per il proprio nucleo familiare (figli, coniugi e coppie di fatto siano esse dello stesso sesso o di sesso diverso) a un prezzo convenzionato.

Inoltre offriamo un **servizio di psicologia online** con oltre 3000 professionisti che aiuta le persone a prendersi cura del proprio benessere psicologico. Diamo la possibilità alle nostre persone di accedere ad alcune sedute gratuite

con psicologi e psicoterapeuti, per supportarle a seconda dei loro bisogni e preferenze. La collaborazione risponde all'esigenza di porre sempre al centro il benessere delle persone, per migliorarne la qualità della vita, le capacità relazionali, la propria consapevolezza. Le nostre persone possono comunque anche accedere alla piattaforma welfare e usufruire di servizi di supporto psicologico offerto da diversi partner

Diversità, Inclusione ed Equità



In Edenred facciamo della diversità un valore ed è per questo che ci impegniamo costantemente per far sì che creatività e innovazione siano stimolati grazie alla creazione di un

ambiente inclusivo che favorisca il proliferare di nuove idee.



Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro

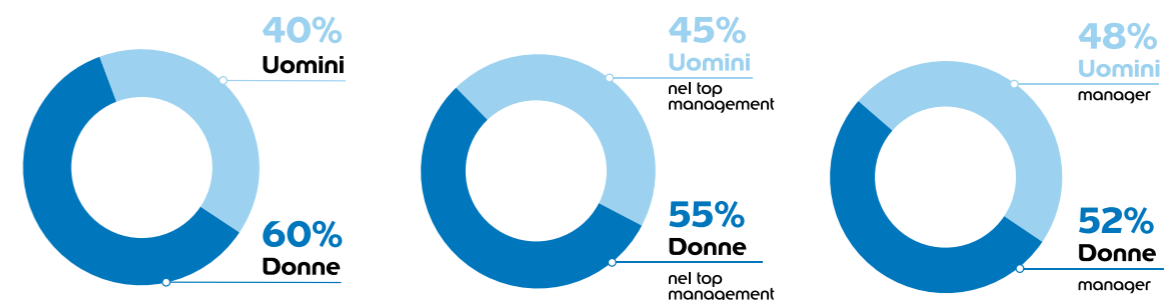
Il nostro impegno si concretizza anche in iniziative che abilitano la diffusione di una cultura della diversità. Nel 2020 Edenred Italia sottoscrive la **Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro**, una dichiarazione di intenti per la diffusione di una cultura aziendale e di politiche inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità. In Italia, come in altri Paesi europei, le Diversity Charters sono nate nelle due principali economie sociali di mercato europee partendo dalla constatazione delle difficoltà nel garantire l'effettivo godimento del diritto alla uguaglianza di trattamento sul lavoro previsto dalle direttive dell'Unione Europea 2000/43 e 2000/78.

Gender equality

Edenred Italia è da sempre impegnata nella **Gender Diversity** e ad oggi abbiamo superato l'obiettivo del Gruppo di avere almeno il 30% di donne in posizioni apicali, con il **52% nel management** e abbiamo una Policy aziendale che in-

terviene in materia di gender gap rispetto a opportunità di crescita professionale in azienda, parità di retribuzione, politiche di gestione delle differenze di genere, tutela della maternità.

Dipendenti suddivisi per genere⁴



⁴ I dati relativi alla suddivisione per genere dei dipendenti e del management riguardano le sedi italiane e albanese. I dati relativi alla diversità nel management e top management

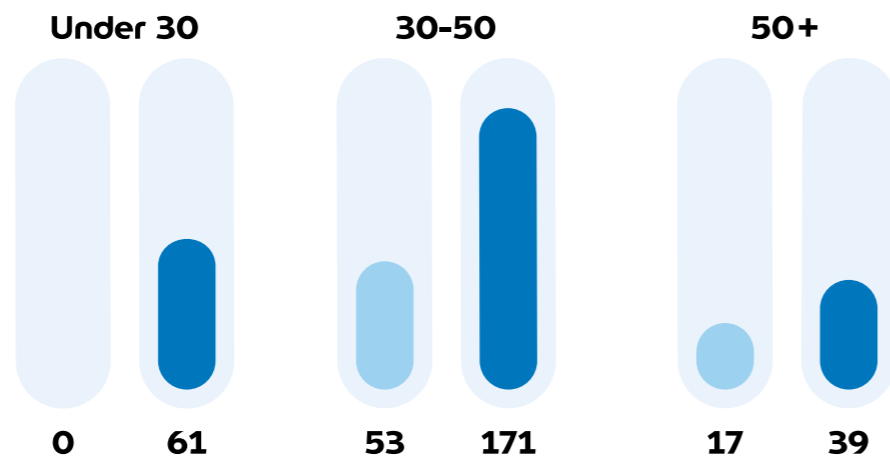


Presenza femminile in Italia per ruolo ed età⁵

341
donne
in azienda

Manager

Non manager



Crediamo che il cuore pulsante del nostro successo risieda nel talento delle nostre persone. In questo viaggio di crescita e cambiamento, investiamo nell'attrazione di nuovi talenti, valorizzando fin dall'assunzione la loro diversità e nella costruzione di un ambiente inclusivo, dove ogni individuo può fiorire. È così che alimentiamo non solo la nostra crescita aziendale, ma anche il benessere e lo sviluppo costante delle persone che rendono possibile ogni nostro successo



Silvia Elli
Head of Talent Acquisition

Dal 2021 aderiamo al **Manifesto Valore D** che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile nei luoghi di lavoro. L'impegno nel garantire la parità di trattamento ci ha portato a conseguire la **Certificazione UNI PdR 125/2022** e a costituire un sistema di governance a presidio della diversità e della parità di genere in azienda che ha visto la costituzione di un Comitato Guida, il **Social Performance Team** – che, tra i suoi compiti si occupa di monitorare le attività di controllo e raccogliere le segnalazioni effettuate dai dipendenti.

Alle nostre colleghe donne, offriamo programmi di tutoraggio con Chambre, Valore D per promuovere l'empowerment femminile; un programma interno è invece promosso da un programma internazionale di Gruppo che consente loro di confrontarsi con tutor sia interni che esterni all'organizzazione. Questa iniziativa è stata un'occasione di scambio di conoscenze e di crescita personale, che ci ha dato modo di consolidare ulteriormente una cultura aziendale inclusiva

5. I dati relativi alla suddivisione per genere dei dipendenti e del management riguardano le sedi italiane e albanese. I dati relativi alla diversità nel management e top management



Siamo fortemente convinti che la diversità rappresenti un valore ed abbiamo **esteso il nostro impegno all'inclusione di genere** coinvolgendo le società di selezione del personale con cui collaboriamo, per garantire l'equità di genere già nelle fasi finali di selezione dei candidati.

Promuoviamo diverse iniziative di sensibilizzazione interna in materia di diversità e inclusione, sui temi di gender equality ma anche di disabilità e l'importanza del tema di accessibilità dei prodotti di Edenred.



Nel Corso del 2023 abbiamo aderito all'associazione Pangea Onlus, attiva nella tutela dei diritti umani per le donne, favorendone, con progetti di sviluppo e cooperazione, il riscatto economico e sociale, in contesti complessi e particolarmente segnati da povertà, emarginazione e conflitti. Insieme a Pangea supportiamo le donne che sono vittime di violenza in Italia e Afghanistan.

All'interno dell'iniziativa 4Weeks 4Inclusion di TIM, nel 2023 abbiamo organizzato un evento per contribuire alla valorizzazione del talento, promuovere un modello di lavoro inclusivo e promuovere il rispetto di diversità e identità di tutte e tutti. L'evento ha visto il coinvolgimento di Parks Liberi e Uguali – realtà impegnata nella promozione all'interno delle aziende associate

dei valori di diversità e inclusione, indipendentemente dall'orientamento affettivo, sessuale e identità di genere – e di NoDoubt Benefit Company – società specializzata nella HR advisory che affianca le diverse organizzazioni nel cambiamento, nell'innovazione e nella creazione di valore.

"Inclusione digitale: soluzioni accessibili"

Si è trattato di un evento tenutosi nella nostra sede di Milano durante l'Inclusion Week, l'iniziativa che il nostro Gruppo organizza ogni anno sui temi della diversità. L'edizione 2023 ha trattato la necessità di sviluppare soluzioni informatiche in grado di fornire servizi e informazioni utilizzabili da persone che necessitano di tecnologie assistive o adattamenti speciali a causa di una disabilità.





Per noi, la diversità non è solo un valore, ma un punto di forza e ispirazione quotidiana. Promuoviamo l'equità di genere e l'eguale trattamento di tutte le persone in azienda, consapevoli che solo in un ambiente inclusivo possa favorire la creatività e l'innovazione" la creatività e l'innovazione.

Laura Celli
Head of Sustainability & Internal Communication



Supporto alla genitorialità



Il tema della genitorialità è da sempre legato all'inclusività nel mondo del lavoro. I caregiver con un'occupazione si sono trovati a dover gestire sempre con maggior fatica i tempi

lavorativi e, allo stesso tempo, dover seguire i figli più piccoli e/o un familiare non autosufficiente, con serie difficoltà nella conciliazione tra vita e lavoro.

Crediamo che la genitorialità sia un momento importante nella vita di ogni individuo; per que-

sto **promuoviamo le iniziative che valorizzano la genitorialità**, rispecchiando i valori di inclusione e di equilibrio tra vita privata e professionale che sono alla base della nostra cultura aziendale. Riconosciamo un supporto concreto garantendo la **piena retribuzione alle neo mamme durante il periodo di congedo di maternità obbligatorio e la retribuzione del 50% per il congedo parentale**.

Per favorire la conciliazione tra vita personale e professionale sono previsti **2 giorni di smart working/mese aggiuntivi** per i genitori con figli al di sotto dei 3 anni.

100%
della retribuzione
nel congedo
di maternità
obbligatorio

retribuzione del
50%
per il congedo
parentale

per i genitori
+2 giorni
al mese di
smart working
con figli < 3 anni

Mettiamo a disposizione delle nostre persone di rientro dal congedo parentale un programma di **self-coaching**, in collaborazione con **Lifeed**, mirato alla gestione delle sfide legate alla genitorialità per i genitori di bambini sotto i tre anni; perché siamo convinti che la genitorialità rap-

presenti un'opportunità di crescita personale e professionale, che consente di sviluppare competenze organizzative e innovative che si traducono in valore aggiunto anche nel proprio lavoro.

FOCUS ON - Rete Adamo

Adamo è una rete di aziende unite per contrastare la denatalità, tra queste Plasmom, Chicco ed Edenred. La rete ha l'obiettivo di coinvolgere imprese, organiz-

zazioni, cittadini e istituzioni che vogliono contribuire ad invertire il trend demografico supportando i genitori e la vita familiare nel luogo di lavoro.

Il Welfare in azienda



Il welfare è il nostro business e le nostre persone sono le prime per le quali ci impegniamo da sempre nel garantire che il benessere, la salute fisica e mentale e la sicurezza. I benefit

dedicati alle nostre persone sono progettati per offrire loro un sostegno completo. Siamo consapevoli del fatto che il lavoro occupa una parte considerevole nella vita di ciascuno e che la dimensione personale, familiare e lavorativa debbano intrecciarsi in maniera sinergica, per questo abbiamo adottato una serie di soluzioni e iniziative che garantiscano un **maggiore equilibrio vita privata-lavoro**.

Accanto alla flessibilità di orario in entrata ed uscita, ciascuno ha la possibilità di **lavorare da remoto 10 giorni al mese**, per conciliare al meglio attività personale e impegni aziendali, contribuendo così attivamente al miglioramento della qualità della vita delle nostre persone. Tutti in Edenred abbiamo a disposizione un servizio di **"conciierge aziendale"**, che facilita la gestione di impegni personali e familiari, come ad esempio servizi postali e bancari, cura della casa e della persona (lavanderia, sartoria ecc), ottenimento di passaporti e molto altro, tutte attività e impegni tipici della quotidianità che potrebbero incidere sul tempo libero e su cui diamo un supporto, per migliorare il benessere mentale nonché l'equilibrio professionale.





Per promuovere un ambiente lavorativo più flessibile e sostenere il benessere dei nostri collaboratori, mettiamo a disposizione una serie di servizi welfare accessibili attraverso la **Portale Beneficiari** di Edenred. Riserviamo alle nostre persone l'accesso ad un portale personalizzato che offre agevolazioni esclusive su beni e servizi, promozioni e scontistiche. Questa soluzione mira a migliorare la qualità della vita dei nostri dipendenti e a facilitare l'integrazione tra i loro impegni lavorativi e personali. Nel 2023 abbiamo registrato un ampio utilizzo degli strumenti di benefit da parte delle nostre persone

• **1546**

Buoni Acquisto

Generazione di buoni per l'acquisto multimarca utilizzabile per partner online, la spesa al supermercato, lo shopping o il carburante presso i punti vendita convenzionati.

• **269**

Voucher Viaggi

Richiesta di accesso a uno o più servizi di pernottamento e soggiorno, voli aerei, biglietteria, pacchetti viaggio, crociere, tour in Italia o all'estero.

• **548** **Rimborsi per spese scolastiche**

Rimborso di spese scolastiche sostenute per familiari, presso istituti pubblici o privati, e accesso a un'ampia offerta formativa fruibile online o presso istituti convenzionati.

• **240** **Voucher Sport e Benessere**

Richiesta di accesso a servizi (ingressi e abbonamenti) presso un'ampia rete di centri benessere e termali e centri sportivi di varia natura in tutto il territorio nazionale.

• **43** **Voucher istruzione e formazione**

Servizio che consente di generare voucher utilizzabili per una serie di prestazioni in ambito educativo e formativo (es. scuole di informatica e lingue, corsi professionali, asili nido, etc.).

• **763** **Gift Card**

Servizio che consente di generare card monobrand in ambito abbigliamento, viaggi e tempo libero.



• **339** **Pacchetti sanitari integrativi**

Sottoscrizione di un pacchetto sanitario integrativo per il rimborso di spese sostenute o per la richiesta di prestazioni sanitarie presso la rete di strutture convenzionate (senza anticipo).

• **85** **Voucher per Copertura Sanitaria Integrativa**

Servizio che offre una copertura sanitaria integrativa per il dipendente e i suoi familiari. Attraverso l'iscrizione e la destinazione del credito Welfare alla Cassa, infatti, i beneficiari hanno la possibilità di chiedere il rimborso delle spese sanitarie sostenute, oltre ad avere accesso alla Polizza assicurativa Unisalute.

• **486** **Abbonamenti al trasporto pubblico**

Rimborso di costi sostenuti per l'acquisto di abbonamenti al servizio di trasporto pubblico per i dipendenti o per familiari a carico.

• **589** **Voucher cultura e tempo Libero**

Richiesta di accesso ad attività culturali quali ingressi o abbonamenti a musei, cinema, teatri, spettacoli, concerti e parchi divertimento, oltre ad un'ampia varietà di corsi per il tempo libero.

• **43** **Integrazione Previdenza complementare**

Integrazione della posizione di previdenza pensionistica complementare dedicata ai dipendenti.

• **96** **Rimborsi per Utenze Domestiche**

Servizio che consente di utilizzare il credito Welfare per chiedere il rimborso delle spese sostenute nel corso dell'anno per le utenze di acqua, gas e corrente elettrica.

• **3** **Rimborsi per cure dei familiari**

Rimborso di spese sostenute per l'assistenza di familiari (case di cura e centri diurni, babysitter, assistenza over 75 anni o non autosufficienti) o la richiesta diretta dei servizi a istituti convenzionati.

Prestiamo particolare attenzione ai bisogni e alle esigenze dei nostri collaboratori ed è per questo che ogni segnalazione di richiesta di convenzionamento viene attentamente valutata ed elaborata per espandere continua-

te l'offerta dei servizi disponibili. Iniziamo dando priorità alle necessità espresse direttamente dai dipendenti, tenendo conto anche del contesto territoriale in cui vivono.



Enrich

Connections

La centralità dei nostri clienti	71
Abilitiamo il benessere delle persone in azienda	75
Promuoviamo un'alimentazione sana e sostenibile	80
Gestiamo responsabilmente la catena di fornitura	82
Supportiamo le Comunità Locali	84



Enrich

Connections

Un impatto duraturo per i nostri clienti e la comunità

L

La nostra missione è rendere il mondo del lavoro un posto migliore per tutti ed è per questo che poniamo la **sostenibilità al centro di ogni scelta di business**, in-

centivando la cultura della salute, del benessere e del consumo responsabile. Sceglierci significa avere un partner con cui intraprendere un percorso virtuoso per prendersi cura dei bisogni delle proprie persone in modo efficiente, creare fiducia e riconoscibilità verso tutti gli stakehol-

ders. Il nostro impegno si estende oltre la creazione di valore per i nostri clienti e abbraccia le connessioni che, da sempre, creiamo con l'ecosistema che ci sta attorno, con le comunità locali in cui operiamo, con i partner e gli utenti locali. Vogliamo avere un impatto positivo sulle comunità tramite il nostro business, contribuendo alla crescita e allo sviluppo sostenibile delle realtà in cui operiamo.

**Enrich connections.
For good.**

RISULTATI ITALIANI 2023

100%
beneficiari e partner
raggiunti dalle campagne di sensibilizzazione

108
giorni
di volontariato

AREA TEMATICA

Sustainable food

Solidarietà

70

La centralità dei nostri clienti

A

scoltiamo i bisogni provenienti dal nostro ecosistema per migliorare i servizi che offriamo e anticipare le esigenze dei nostri interlocutori.

Lavoriamo per migliorare continuamente la customer experience attraverso la **raccolta organica dei feedback** da parte di tutti i clienti e un **percorso di cambiamento culturale** che investe ogni livello e ogni team dell'organizzazione.

La nostra ambizione è infatti essere riconosciuti nel mercato come leader in tema di customer experience e differenziarci rispetto agli altri player per la capacità di comprendere e mettere al centro di ogni azione i bisogni dei clienti.

Come Gruppo, dal 2018 abbiamo lanciato un programma, **Passion for Customers**, che alla fine del 2023 ha coinvolto **41 Business Unit Edened in 35 Paesi** nel mondo con l'obiettivo di **migliorare continuamente l'esperienza dei nostri stakeholders**, che siano aziende, utilizzatori, partner commerciali, ponendo il cliente al centro delle nostre attività.



ASCOLTARE

Coinvolgere ogni cliente

Catturare input provenienti da tutti i touchpoint e combinarli con dati operativi per comprendere a pieno l'esperienza del cliente.



POTENZIARE

Attivare ogni nostra persona

Potenziare le nostre persone con knowledge e gli strumenti necessari a rendere positiva ogni esperienza.



AGIRE

Ottimizzare ogni esperienza

Strutturare dati e best practice per migliorare in modo significativo l'esperienza dell'utilizzatore.

71





Come azienda, ci impegniamo per intercettare e prevenire i bisogni e tradurli in offerta. Per raggiungere questo obiettivo abbiamo definito uno strumento di misura, il **Net Promoter Score**, che valuta la **relazione tra impresa e cliente** e l'attivazione di sistemi operativi mirati a risolvere tempestivamente le segnalazioni. Inoltre, i clienti o partner che esprimono feedback

negativi vengono contattati per approfondire le ragioni della loro insoddisfazione. Le **interviste**, gli **indicatori** e le attività di **callback** – oltre che i momenti di contatto con i clienti – ci permettono di **individuare informazioni preziose** e di **condividerle all'interno dell'organizzazione** con i team coinvolti per definire aree di miglioramento, priorità e piani di azione.

FOCUS ON - Il Programma Passion for Customers

Ascoltiamo regolarmente i nostri clienti tramite quattro diversi tipi di survey:

- 1. Survey Relazionale:** permette di comprendere il grado di fidelizzazione ai nostri servizi delle aziende clienti, che valuta i principali aspetti del servizio, dalla fruibilità delle piattaforme digitali, l'esperienza commerciale, la gestione degli ordini fino alla comunicazione e assistenza cliente ricevuta;
- 2. Survey Customer Care:** dopo ogni contatto con l'assistenza, il cliente esprime il proprio attaccamento ai nostri servizi alla luce dell'esperienza vissuta e valuta l'assistenza ricevuta in termini di cortesia, facilità di contatto, tempi di risposta, efficacia dell'assistenza;
- 3. Survey via App:** raccolta di feedback degli utenti app, post login e post generazione codice per effettuare una transazione;
- 4. Competitive Benchmark:** Una volta l'anno incarichiamo un ente terzo di condurre una survey su aziende, utenti, merchants per misurare il Net Promoter Score nostro e dei principali competitor.



Il nostro obiettivo per il medio-lungo termine è quello di integrare le ambizioni di business con quelle di **Net Promoter Score**, in modo da garantire la migliore customer experience, trasformando i feedback e dati raccolti in piani d'a-

zione e piani di employee engagement che promuovano la cultura di attenzione verso i clienti in tutti i team aziendali attraverso l'attivazione di una community di **Customer Experience Ambassadors**.



FOCUS ON - Iniziative Passion for Customers

Il coinvolgimento e l'ascolto dei nostri interlocutori è un elemento fondamentale del Programma Passion for Customers. Internamente, promuoviamo la comunicazione e la diffusione di buone pratiche attraverso iniziative dedicate:

- **Customer Week e Customer Experience Day**, rispettivamente la settimana e la giornata identificate dal Gruppo per celebrare in tutte le business unit la Passion for Customers attraverso la condivisione di successi e le iniziative realizzate nei diversi Paesi.
- **Newsletter per la condivisione continua di best practice** provenienti dalle varie Business Unit del gruppo, dai Customer Experience Ambassadors e dalla Community.
- iniziative per i **Customer Experience Ambassador**, come workshop di affiancamento, masterclass dedicate, *breakfast talks* virtuali per la condivisione di buone pratiche anche esterne alla realtà Edenred.
- **Ideathon** per lo sviluppo di idee progettuali sul tema centralità del cliente nate da gruppi di lavoro cross-funzionale.

- **Formazione** specifica sul tema ai team di prima linea (customer care e vendite) per attività di callback e gestione dei dati del Net Promoter Score; formazione generica sul Programma Passion for Customers per neoassunti.

Anche per i nostri stakeholder esterni, promuoviamo delle iniziative di engagement specifiche come:

- **E-reputation:** Attività mirate e task force dedicata al miglioramento della nostra reputazione online, in particolare negli app store e in Trustpilot
- **Customer intimacy:** attività per il consolidamento delle relazioni con i clienti tramite momenti di dialogo per identificare eventuali aree di miglioramento, come tavole rotonde, meeting cross funzionali.
- **Close the loop:** attività per la gestione di segnalazioni ricevute da uno o più clienti, come callback dei detrattori, comunicazioni specifiche per cluster di clienti che hanno sottolineato criticità comuni.



L'attenzione alla soddisfazione del cliente si traduce anche in altre attività volte a promuovere la cultura e la diffusione delle soluzioni di welfare, attraverso **l'adesione ad associazioni di categoria come ANSEB (Associazione Nazionale delle Società Emittitrici di Buoni Pasto) e AIWA (Associazione Italiana Welfare Aziende).**

ecovadis

Per comunicare il nostro impegno di sostenibilità ai nostri stakeholders, ed in particolare ai nostri clienti, scelto la **piattaforma EcoVadis**, una delle più importanti piattaforme internazionali di rating della sostenibilità, ed attribuisce un punteggio di valutazione della responsabilità Sociale d'Impresa e gli acquisti sostenibili.

Il riconoscimento di EcoVadis si inserisce in un impegno ampio di definizione di un processo di qualifica, per assicurare il rispetto della re-

sponsabilità sociale e ambientale delle nostre attività e dell'intera catena del valore. Coerentemente con l'obiettivo per garantire la soddisfazione dei clienti e degli utilizzatori delle nostre soluzioni, nel 2023 abbiamo rinnovato la certificazione **ISO 9001** sul Sistema di Gestione per la Qualità, a conferma del nostro impegno per far sì che il livello di qualità di prodotti e servizi soddisfino le aspettative dei nostri stakeholder.

Entrambe le associazioni hanno l'obiettivo di sottoporre all'attenzione del legislatore e delle parti interessate elementi che rendano più efficace la normativa e la contrattazione collettiva, attivando collaborazioni virtuose che migliorano la qualità dei nostri servizi e aumentino gli impatti positivi delle nostre soluzioni.

Coerentemente con l'obiettivo per garantire la soddisfazione dei clienti e degli utilizzatori delle nostre soluzioni, nel 2023 abbiamo rinnovato la certificazione **ISO 9001** sul Sistema di Gestione per la Qualità, a conferma del nostro impegno per far sì che il livello di qualità di prodotti e servizi soddisfino le aspettative dei nostri stakeholder.

Per noi, **"Passion for Customers"** significa **ascoltare e rispettare i bisogni di tutti** ed è per questo motivo che ci impegniamo ogni giorno per offrire soluzioni digitali, accessibili in ogni circostanza, in particolare per le persone che necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. **L'inclusione e la valorizzazione delle diversità hanno un ruolo di primo piano nella nostra strategia di business.** In linea con il nostro impegno per la creazione di un business inclusivo, **il tema dell'accessibilità digitale diventa sempre più rilevante per garantire una fruizione di informazioni e di servizi immediata e adeguata a tutti gli utenti**, sen-

za discriminazioni. Lavoriamo costantemente per migliorare l'accessibilità del sito web e delle nostre soluzioni digitali, rendendole così alla portata di tutti gli utenti, ma soprattutto sviluppare e adottare tecnologie nuove e inclusive che abbattano qualsiasi tipo di barriera virtuale. Nel corso dell'**Inclusion week del 2023**, iniziativa promossa dal Gruppo Edenred per **sensibilizzare sui temi della Diversità**, abbiamo organizzato un evento dedicato alle nostre persone per sensibilizzarle sul tema dell'inclusione delle nostre soluzioni. All'evento hanno partecipato i consulenti di Accessiway.

Abilitiamo il benessere delle persone in azienda

I VANTAGGI PER IL NOSTRO ECOSISTEMA:

Per i beneficiari

Più potere d'acquisto:
un aiuto concreto ai dipendenti e le loro famiglie attraverso le soluzioni di Employer Benefit

Più benessere:
flessibilità oraria e smart working per le esigenze dei collaboratori

Più equità:
soluzioni flessibili e adattabili alle diverse tipologie contrattuali

Per le aziende

Più risparmio:
meno costi gestionali ed esenzione fiscale

Più produttività:
uno strumento per migliorare l'engagement delle persone

Più attrattività sui talenti:
una leva differenziante dalla concorrenza

Per i Partner convenzionati

Più profitti:
maggiore spesa dei consumatori

Più fidelizzazione:
affluenza maggiore e continuativa da parte dei consumatori

Più visibilità:
attrazione di nuovi clienti

Per l'intero Paese

Crescita economica:
un incentivo ai consumi grazie al maggior potere d'acquisto

Economia territoriale:
maggiore indotto in prossimità dei luoghi di lavoro

Salute dei cittadini:
promozione del consumo di cibo locale e responsabile



Il benessere delle persone sostiene l'economia



Le **soluzioni di Employee Benefits** contribuiscono a dare un aiuto concreto alle persone in azienda, alle loro famiglie e al mercato.

L'adozione di queste soluzioni comporta molti **vantaggi anche per le aziende** che, oltre alla riduzione di costi gestionali e ai **benefici fiscali, possono vedere benefici sulla produttività e alla capacità di creare un legame con le proprie persone** grazie al clima aziendale positivo creati dall'employee benefit. Un impatto diretto le aziende lo hanno anche sul **miglioramento della reputazione, sulla capacità di attrarre e di trattenerne talenti** grazie a una popolazione aziendale più soddisfatta e produttiva.

Inoltre, i nostri **Ticket Restaurant®** nella loro **versione elettronica e digitale**, supportano forme di lavoro di smart working e remote working e permettono di **abbattere i costi di spedizione, stoccaggio e distribuzione dei buoni pasto cartacei**, con ricadute positive anche dal punto di vista degli impatti ambientali.



Infine, rispondiamo alle esigenze più specifiche e favoriamo il miglioramento della qualità di vita delle famiglie più fragili, di studenti e anziani grazie ai **Programmi Sociali Pubblici, a supporto dell'Ente pubblico.**

FOCUS ON - #DONALASPESA

#Donalaspesa è un progetto sviluppato con un grande cliente che ha visto come partner dal mondo food **Quomi nel 2022 e To.market nel 2023**. L'obiettivo dell'iniziativa è contrastare lo spreco alimentare attraverso il recupero delle eccedenze alimentari in favore delle fasce più deboli della popolazione. L'iniziativa, rivolta a tutti i dipendenti del cliente, consente agli utilizzatori della nostra soluzione Ticket Restaurant® di acquistare, sul sito del partner

commerciale, prodotti alimentari che vengono successivamente distribuiti presso le sedi territoriali di Banco Alimentare. L'iniziativa ha visto noi e le nostre soluzioni al fianco del cliente nel perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile e ha dato un sostegno a una realtà del terzo settore attraverso un **aiuto concreto alle persone in difficoltà e alla sensibilizzazione contro lo spreco alimentare.**



Il welfare aziendale svolge un ruolo chiave di sostegno e integrazione del welfare state, integrando la retribuzione delle famiglie e rispondendo ai bisogni delle persone, nelle diverse fasce di età e fasi di vita. Un approccio che migliora significativamente l'equilibrio tra vita privata e lavoro, il benessere dei dipendenti e impatta significativamente sulla produttività aziendale.

Giulio Siniscalco
Chief Sales Officer



Siamo i principali **partner del Corporate Welfare Lab di SDA Bocconi**, laboratorio permanente in collaborazione con SDA Bocconi che raggruppa un panel di attori di mercato, studiosi e istituzioni. Con l'obiettivo di **sostenere la diffusione della cultura del welfare aziendale**, abbiamo preso parte ad una ricerca sul welfare aziendale come leva per aumentare il benessere delle imprese, delle persone e del Paese. Lo studio condotto nel 2023 ha ribadito il **ruolo di rilievo del welfare aziendale** come ponte tra le aspettative dei lavoratori e le strategie di sviluppo delle aziende evidenziando una correlazione tra gli investimenti in welfare aziendale e impatti positivi. Infatti, attraverso i nostri servizi, affianchiamo le aziende clienti per supportarle in percorsi di business più responsabile e attenti alla sostenibilità ambientale e sociale:

relativamente alla parità di genere, ad esempio, incentiviamo soluzioni a supporto dei caregiver e l'accompagnamento verso un percorso di **certificazione per la parità di genere** in partnership con IDEM Mind the Gap. Inoltre, attraverso la soluzione Edenred Mobility, sviluppata con Movesion, offriamo all'azienda soluzioni alternative all'auto privata per raggiungere i luoghi aziendali, insieme alla gestione del **Piano Sportamenti Casa-Lavoro** (D.L.34 del 2021).

Infine, lavoriamo sull'eco-design delle nostre soluzioni Ticket Restaurant® per **ridurre emissioni di CO2e nelle soluzioni cartacee, elettroniche e digitale** attraverso l'utilizzando plastica riciclata (al 85% per singola card) e carta certificata FSC.





FOCUS ON - Ricerca Corporate Welfare Lab di SDA Bocconi

Le statistiche emerse dallo studio confermano che:

1. Per le società che adottano un piano di Welfare Aziendale è significativamente **più probabile registrare una crescita del fatturato superiore al 10%**.
2. Il numero dei **servizi di welfare aziendale** influisce positivamente sul **livello di engagement delle persone** e sull'**attrattività dell'azienda**.
3. Per le aziende che adottano un Piano di Welfare Aziendale è significativamente **più probabile registrare una crescita maggiore del 10% nel numero di dipendenti che diventano genitori**.

Il **corporate welfare** non contribuisce, dunque, soltanto a migliorare le performance economiche e sociali delle imprese, ma **permette** anche di **innalzare la qualità di vita delle persone**, contrastando fenomeni come la **Great Resignation**.



Il welfare aziendale rappresenta sempre più negli ultimi anni il principale strumento a disposizione delle Organizzazioni per innovare le strategie retributive e per dare nuove risposte ai nuovi bisogni dei lavoratori.

L'80% dei lavoratori dichiara infatti di aspettarsi dalla propria Organizzazione un piano di welfare aziendale di tipo sociale, orientato al benessere dell'individuo in entrambe le dimensioni: privata e professionale.

Quest'approccio di corporate wellbeing prevede pertanto strategie e programmi che sostengono in modo integrato il benessere dei dipendenti in tutta la loro employee journey, al fine di migliorarne non solo l'engagement, l'attraction e la retention dei talenti, ma soprattutto la competitività dell'Azienda sul mercato del lavoro, la produttività e la sostenibilità dell'organizzazione del lavoro.

Beatrice Lanciotti
People Culture & Organization
Welfare Aziendale Acea SpA



L'Osservatorio Welfare aziendale 2023: i principali trend



L'Osservatorio Welfare di Edenred è il rapporto annuale che analizza l'**andamento del welfare aziendale in Italia**, un momento di confronto con i principali stakeholder del settore con cui monitoriamo i cambiamenti del mercato e le aspettative delle persone in ottica wellbeing.

Questo strumento è per noi anche un modo di **ascoltare i bisogni emergenti dei lavoratori** e creare delle soluzioni sempre più efficaci e con un impatto positivo sui nostri clienti e le loro persone.

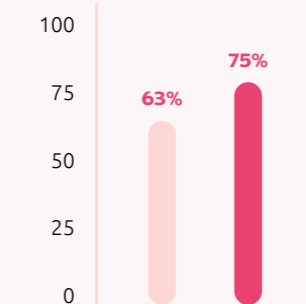
Dall'analisi è emerso che **esiste una correlazione tra la presenza di un piano welfare** e tematiche come la **sostenibilità ambientale, l'inclusione, l'adozione di pratiche di mobilità sostenibile**:

Percezione dei dipendenti dell'azienda

no welfare welfare

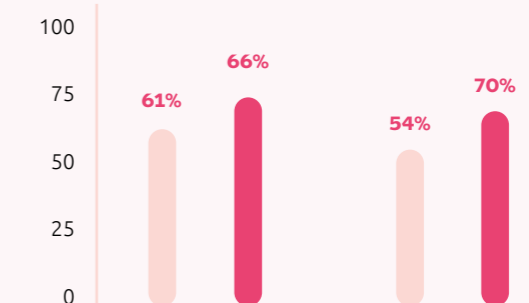
Sostenibilità ambientale

Il **63%** dei lavoratori dipendenti ritiene di lavorare in un'azienda che evidenzia una **sensibilità per le tematiche legate all'ambiente e allo sviluppo sostenibile**. Per i dipendenti che lavorano in aziende in cui è presente un piano di welfare, la percentuale sale al **75%**.



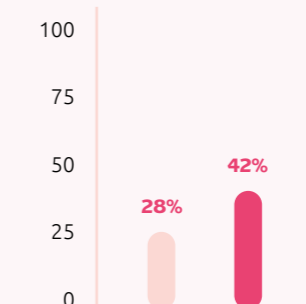
Inclusione e impatto ambientale

La presenza di un piano di welfare aziendale aiuta ad aumentare la percezione positiva rispetto ai temi della **diversità e dell'impatto ambientale** rispetto a realtà che non dispongono di un piano welfare, rispettivamente (**66%** vs **61%** per DE&I e **54%** vs **70%** per tematiche ambientali).



Mobilità sostenibile

Sul fronte della **mobilità sostenibile**, il **28%** degli intervistati afferma di usufruire di iniziative di questo tipo soprattutto in riferimento agli spostamenti casa-lavoro. La percentuale in quest'ultimo caso è più elevata tra coloro che lavorano in aziende con oltre 1.000 addetti (**32%**), e che hanno un piano di welfare (**42%**).





La duplice anima, da un lato quella di Gruppo multinazionale e dall'altro quella di realtà fortemente radicata sul territorio locale, ci consente di rispondere con efficacia e flessibilità alle esigenze del mercato italiano. Attraverso le nostre soluzioni sosteniamo il reddito dei beneficiari, favorendo l'**accesso ai beni di prima necessità** e l'inclusione economica e sociale anche di gruppi vulnerabili, e il **sistema economico nazionale e territoriale**. Infatti, **le nostre soluzioni generano benefici tangibili** per i partner commerciali, grazie alla capacità di generare profitti aggiuntivi e maggior valore indotto, e conseguentemente per il territorio e la società, generando un impatto positivo in un'ottica di **economia di prossimità** e, di riflesso, portando benefici all'intero Paese.

Inoltre, la presenza capillare della nostra rete commerciale e i **nuovi modelli di lavoro flessibile** amplificano l'impatto positivo delle nostre

soluzioni su tutto il territorio nazionale; grazie alla possibilità di poter utilizzare le nostre soluzioni in prossimità dei luoghi di lavoro o delle abitazioni dei lavoratori in smart e remote working.

Il nostro impegno per la promozione del benessere dei luoghi di lavoro e della parità ed equità di genere si concretizza anche nella costruzione di un network di relazioni orientate alla responsabilità sociale con operatori che offrono servizi di supporto psicologico, coaching e supporto ai care-given. Secondo i dati dell'Osservatorio del Welfare, sono nella maggioranza dei casi le donne, coloro che si prendono cura di bambini e persone fragili in azienda spesso accantonando il percorso di carriera. In piattaforma sono presenti molti servizi che supportano i care-given nel gestire al meglio il bilanciamento tra vita privata e lavorativa

serenis

Serenis è una startup tecnologica che offre percorsi di terapia online, in videochiamata. Un centro medico, autorizzato dall'ATS di Milano, con standard molto alti.

FAMILY+HAPPY

Family+Happy offre un servizio su misura per aiutare le famiglie a gestire l'equilibrio vita privata - professionale, tramite servizi di babysitting e di assistenza domiciliare per anziani.

Genitorit

Offre sessioni individuali di coaching, dove i genitori possono esplorare e affrontare le loro sfide specifiche, individuare aree di miglioramento e sviluppare strategie per evolvere le loro abilità genitoriali.

FitPRIME

Fitprime è la soluzione per vivere il Fitness in modo semplice e divertente. Con un network di oltre 2.000 centri sportivi, piscine e fitness boutique presente in tutta Italia.

Promuoviamo un'alimentazione sana e sostenibile



La pausa pranzo riveste un importante ruolo nella quotidianità dei lavoratori e il buono pasto rappresenta uno strumento con il quale diamo un

contributo nella promozione di **modelli di consumo più responsabili, salutari e sostenibili e uno stile di vita sano**. La nostra rete di partner Ticket Restaurant® è composta da numerosi locali, ed è ricca di operatori specializzati nella vendita di prodotti sempre freschi e genuini. **Dal 2009, il Gruppo Edenred è promotore del**

Programma Europeo F.O.O.D (Fighting Obesity through Offer and Demand) per **diffondere la cultura e le buone pratiche di un'alimentazione equilibrata** attraverso la sensibilizzazione dei partner commerciali, nel garantire un'offerta più in linea con il programma, e dei consumatori, nel fare scelte accurate nella loro pausa pranzo. Il programma, infatti, ha l'obiettivo di **stimolare consumatori e ristoratori nella scelta e nella proposta di un pranzo salutare**.

Il Programma F.O.O.D., di cui Edenred è main partner, coinvolge autorità sanitarie, esperti in alimentazione, accademici con il compito di analizzare bisogni e costruire apposite strategie di comunicazione per favorire abitudini alimentari sane tra lavoratori e ristoratori. I ristoranti si impegnano a proporre un'offerta di alimentazione sana ed equilibrata e che ne danno dimostrazione attraverso la compilazione di un questionario, sono indicati nella sezione "Cerca Locali" del portale beneficiari e dell'app.



Inoltre, annualmente, i **beneficiari dei buoni pasto e il network della rete commerciale in Europa, sono coinvolti in un'indagine sulle tendenze di consumo e di offerta della pausa pranzo** che aiuta il Programma a monitorare i cambiamenti delle abitudini e le nuove priorità.

FOCUS ON - Il Programma Europeo F.O.O.D

Nel 2023 l'indagine F.O.O.D, ha coinvolto 47.327 lavoratori beneficiari dei Ticket Restaurant® e 1.672 ristoratori distribuiti in 19 paesi del mondo, inclusa l'Italia.

Le tendenze emerse per l'anno 2023 hanno riguardato gli effetti dell'inflazione sui consumi sull'alimentazione, il ruolo dei buoni pasto come supporto economico alle crescenti spese alimentari delle famiglie, la relazione tra digitalizzazione e sostenibilità in ottica di spreco alimentare. In particolare, il capitolo italiano della ricerca ha rivelato che il **73%** degli **utilizzatori** pensa il buono pasto rappresenta un **supporto essenziale per aumentare il potere d'acquisto** e aiutare le persone nella scelta di alimenti più sani e di qualità. In particolare:

- 1. Il 79% degli utilizzatori sceglie il ristorante dove pranzare in base alla sua vicinanza al luogo di lavoro, e il 68% in base alla presenza di un'offerta sana;**
- 2. In caso di raddoppio del valore del buono pasto, il 75% degli intervistati ne**

approfitterebbe per aumentare la qualità dei propri pasti;

- 3. L'86% degli intervistati pone sempre maggiore attenzione ad un'alimentazione sana e di una dieta equilibrata;**
- 4. L'80% degli utilizzatori di buoni pasto cerca una proposta più salutare da parte ristoranti;**
- 5. Il 93% degli intervistati considera fondamentale avere abitudini alimentari corrette per la salute;**
- 6. L'89% dei ristoratori intervistati conferma di promuovere un'alimentazione sana attraverso i propri piatti;**
- 7. Il 95% degli utilizzatori italiani e il 69% dei ristoratori italiani pensano che l'introduzione di soluzioni innovative come il buono pasto digitale rendano lo strumento più comodo, sicuro e sostenibile.**





L'edizione 2023 dell'Indagine F.O.O.D. ha sottolineato ancora una volta l'importanza del buono pasto come supporto economico, particolarmente rilevante nel contesto attuale. I dati evidenziano che questo strumento aumenta il potere d'acquisto delle persone e rivelano anche due tendenze consolidate negli ultimi due anni tra gli utilizzatori dei buoni pasto e i ristoratori: l'attenzione crescente verso uno stile di vita sano e la maggiore consapevolezza dello spreco alimentare. Questi temi sono al centro del nostro impegno, con progetti e iniziative dedicate.

Agnieszka Piszczek
Chief Partnership Officer



Gestiamo responsabilmente la catena di fornitura



Ogni giorno creiamo connessioni durature e virtuose in grado di creare valore per tutti i nostri stakeholders. Per muoverci in questa direzione, ci impegniamo a condividere i nostri obiettivi e impegni di sostenibilità anche con i fornitori, che sono parte integrante del nostro network di relazioni.



La nostra catena di fornitura

Tra i principali attori della catena di fornitura ci sono le aziende impegnate nella produzione e distribuzione di Ticket Restaurant® nella versione cartacea e elettronica, oltre alle società del mondo tecnologico per il supporto nei servizi fully mobile.

Impegnarsi per un business sostenibile significa ripensare ai processi aziendali per garantire che l'intera catena del valore e ciclo di vita dei servizi rispettino istanze sociali e ambientali.

Un ruolo fondamentale lo riveste la catena di fornitura: **sono sempre più numerose le imprese che integrano obiettivi sociali e ambientali tra gli elementi di valutazione dei propri partner commerciali e fornitori.**

Il 2023 è stato per il Gruppo Edenred un anno molto importante per quanto riguarda la definizione di una nuova strategia di *sustainable sourcing*. A livello di Gruppo è stato costituito il **Comitato Direttivo per gli Acquisti Responsabili**, un team cross-funzionale che vede coinvolte le direzioni Acquisti, Sostenibilità, Compliance & Risk e Legale con l'obiettivo di **garantire lo sviluppo di un business sostenibile lungo la catena di fornitura** in tutte le realtà del Gruppo.

Localmente, abbiamo replicato l'impegno che si è tradotto in azioni concrete in grado di rafforzare la nostra attenzione sulla catena del valore:

- **Codice Etico:** i contratti di fornitura contengono la richiesta di rispettare il nostro Codice Etico;
- **L'adozione della Carta Etica dei Fornitori:** ai nostri fornitori chiediamo la sottoscrizione della nostra Carta Etica dei fornitori per promuovere acquisti responsabili che minimizzano l'impatto ambientale e promuovano la diversità e l'inclusione, nel rispetto dei principi etici e dei diritti umani;
- **L'implementazione di un questionario di qualifica dei fornitori:** tutte le società del

Gruppo hanno adottato il questionario che consente di identificare potenziali rischi e opportunità di sostenibilità nelle catene di approvvigionamento. Il questionario ha consentito l'inclusione di criteri di sostenibilità ambientale e sociale nella valutazione dei fornitori; questi criteri possono avere un peso fino al 5% del totale della valutazione.

Al termine del 2023, il 79% dei fornitori a valore sono stati interessati dal processo di qualifica e ad una valutazione sui loro impegni per l'ambiente e i diritti umani;

- **Audit sui fornitori:** è stato strutturato un piano di audit per la verifica delle auto-dichiarazioni dei fornitori in fase di qualifica che consenta la riduzione dei rischi e l'identificazione di opportunità.

Iniziative aggiuntive e mirate sono state invece avviate con i principali attori della catena di fornitura coinvolte nella produzione e distribuzione di Ticket Restaurant® nella versione fisica cartacea ed elettronica.

Le nostre soluzioni di Buoni pasto cartacei, ad oggi residuali sul volume complessivo annuo, sono **realizzate al 100% con carta certificata FSC- Forest Stewardship Council®**, certificazione internazionale, indipendente e di parte terza, specifica per il settore forestale e i prodotti derivati dalle foreste che attesta la provenienza della carta da foreste gestite in modo corretto e responsabile secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.

Ulteriori iniziative sono state poi concordate con il fornitore che fornisce **card di supporto fisico per le nostre carte elettroniche**. Il fornitore, che utilizza 100% energia elettrica di fonti rinnovabili, si impegna ogni anno a condividere il proprio impegno per ridurre l'impatto ambientale del proprio business, in un dialogo aperto per co-progettare soluzioni che contribuiscono alla riduzione dell'impatto ambientale dei Ticket Restaurant® elettronici, realizzati all'85% in plastica riciclata.





Supportiamo le Comunità Locali

I

In Edenred vogliamo costruire rapporti solidi e duraturi con le comunità locali, promuovendo un dialogo aperto e attento alle esigenze dei terri-

tori in cui operiamo e impegnandoci attivamente in varie iniziative e partnership con enti locali, organizzazioni no-profit e istituzioni. L'obiettivo principale è quello di favorire lo sviluppo sostenibile e generare valore condiviso per tutti gli attori interessati nelle varie aree.

127

Partecipanti all'IdealDay 2023

87

Partecipanti alla Settimana del volontariato

108

Giorni dedicati a iniziative di volontariato

84

Migliorare la qualità della vita degli stakeholder (PEOPLE) è una delle leve nostra strategia di sostenibilità che si traduce nella duplice ambizione: **supportare il benessere delle persone che lavoro e delle comunità locali in cui operiamo.**

Un ruolo importante lo rivestono le iniziative di volontariato aziendale che ogni anno promuoviamo per invitare le nostre persone ad affiancare, nel corso di una giornata retribuita, enti locali e ONG, in eventi organizzati sul territorio per contribuire a migliorarne la cura del verde e

supportare le persone più fragili.

Il Gruppo Edenred stimola le realtà dei diversi Paesi a prendersi cura del territorio in cui operano attraverso l'**IdealDay, la giornata che il Gruppo dedica alle iniziative di volontariato** e per il quale ha fissato l'ambizioso obiettivo di raggiungere i 5.000 giorni lavorativi annui dedicati ad iniziative di volontariato.

In Italia, nel 2023, abbiamo dedicato due diversi momenti a iniziative di volontariato:



IdealDay, 21 Giugno 2023

Le nostre persone, al fianco di Legambiente e AzzerCO2 hanno contribuito alla pulizia del verde delle aree urbane di Milano e di Roma. A Milano l'attività ha interessato la manutenzione, il rimboschimento, la pulizia, e il recupero di un'area degradata del Parco Porto di Mare, in zona Corvetto, a cui si è aggiunta la creazione di un sentiero naturalistico. L'attività è stata coordinata da AzzerCO2 e Italia Nostra – centro per la forestazione urbana. Le attività di riqualificazione hanno riguardato un'area di 6000 mq: per la creazione del sentiero naturalistico è stato steso e livellato materiale contenuto in 400 carriere, la pulizia ha invece inte-

ressato un'area di 200 mq di superficie liberata da **50 quintali di rifiuti separati per tipologia.**

L'intervento di Roma invece ha riguardato il Parco di Villa Ada, nel quartiere Parioli, e ha previsto una pulizia approfondita che ha consentito la raccolta di rifiuti. Nella capitale i volontari di Edenred Italia sono stati supportati da Legambiente e AzzerCO2.

IDEAL DAY

Entrambi gli appuntamenti di volontariato hanno visto la partecipazione di 127 persone Edenred che nelle due attività hanno raccolto **46 kg di rifiuti**, dei quali 1,750 kg di mozziconi di sigaretta.

85



L'IdealDay ci permette ogni anno di metterci al servizio delle comunità locali e questa volta abbiamo avuto la possibilità di prenderci cura delle aree verdi del Parco Porto di Mare, a pochi chilometri dalla nostra sede di Milano. Insieme a colleghi e colleghe ho avuto l'opportunità di aiutare concretamente il territorio in cui operiamo, un'iniziativa bellissima che non vedo l'ora di ripetere!

Mattia Farina
Digital Data Analyst





Settimana del volontariato, ottobre 2023

In ottobre 2023 abbiamo organizzato la Settimana del Volontariato, dedicata al supporto di Caritas e Caritas Ambrosiana, due realtà attive nella lotta alla povertà alimentare

In particolare, a Milano abbiamo supportato Caritas Ambrosiana nei suoi empori solidali, strutture che offrono sostegno alle famiglie in difficoltà che in questi negozi possono fare la spe-

sa gratuitamente. Presso gli empori solidali ci siamo occupati di ordinare i prodotti alimentari, pulire i magazzini e accompagnare l'utenza durante la spesa solidale; a **Roma** abbiamo supportato **Caritas**, presso il Centro Santa Giacinta, che accoglie e offre pasti caldi a persone in stato di difficoltà. Qui i colleghi hanno accolto gli ospiti e aiutato la struttura nella distribuzione del pranzo e nelle pulizie post pasto.



Durante la Settimana del Volontariato abbiamo svolto l'attività negli Empori della Solidarietà di Caritas Ambrosiana per assistere la clientela, allestire gli scaffali e riordinare dopo il turno. È stata un'esperienza di condivisione che ci riempie di orgoglio

Melissa Tremolada
Content Marketing Specialist



In un tempo così carico di bisogni, anche il più piccolo gesto di solidarietà e di altruismo ci permette di proseguire nell'impegno di far fronte alle necessità urgenti e concrete di quanti chiedono aiuto, contribuendo a restituire loro anche il rispetto di sé stessi e, soprattutto, la speranza nel futuro.

Pertanto, è con particolare gratitudine che desidero ringraziare personalmente Edenred Italia per il servizio di volontariato svolto con premurosa attenzione e dedizione e per il contributo economico inviato, che sarà devoluto interamente per la finalità desiderata.

Diacono Giustino Trincia
Direttore Caritas di Roma

Edenraid, la sfida sportiva dedicata alla solidarietà

Nel corso del 2023 si è svolta la settima edizione di **Edenraid, la sfida sportiva dedicata alla solidarietà del Gruppo Edenred**. Per 2 mesi, le quasi 10.000 persone dei 45 Paesi del Gruppo Edenred partecipano ad un'iniziativa che li vede sfidarsi in squadre per conseguire tutti insieme un target collettivo, al raggiungimento del quale il Gruppo effettua una donazione a Medici Senza Frontiere. L'obiettivo potrà essere raggiunto cam-

minando, correndo o pedalando in bicicletta unendo lo stimolo per uno stile di vita sano all'iniziativa di charity. Nel 2023 oltre 5.600 persone del Gruppo hanno unito ancora una volta le proprie energie **coprendo una distanza complessiva di oltre 2.000.000 di km** raggiungendo l'importante obiettivo che si è trasformato in una **donazione di 50.000 euro a Medici Senza Frontiere**.



Enrich

Ecosystems

Misuriamo il nostro impatto ambientale	91
I nostri consumi	92
Emissioni	93
Consumi di acqua	98
Rifiuti prodotti	98
Insieme ai nostri partner contro lo spreco alimentare	99



Enrich

Ecosystems

Il nostro impegno per l'ambiente



L

La tutela dell'ambiente rappresenta un pilastro fondamentale della nostra strategia di sostenibilità. Da anni ci impegniamo attivamente nella riduzione delle emissioni di CO₂e generate nei nostri luoghi di lavoro e dalle nostre soluzioni, grazie a una progettazione in grado di ottimizzare l'utilizzo di risorse naturali e di accompagnare i nostri clienti nella promozione della cura dell'ambiente. Dal 2013, monitoriamo i consumi energetici delle nostre sedi¹ in tutto il mondo per **garantire una gestione efficiente delle risorse energetiche**, nel rispetto della normativa locale e degli standard internazionali. La strategia di sostenibilità "Ideal" annunciata nel 2017 ha definito per il Gruppo l'obiettivo di **riduzione dell'intensità delle emissioni di gas serra generate dagli uffici** - kg di CO₂e per metro cubo di superficie - **del 36% entro il 2023**,

rispetto alle emissioni del 2013. Il rilancio della strategia di sostenibilità del 2022 ha introdotto il nuovo obiettivo di riduzione delle emissioni con l'ambizione di raggiungere le zero emissioni nette di CO₂ entro il 2050. Questo forte impegno, annunciato nel 2022 durante la presentazione della nostra nuova strategia – **Beyond 22-25**. In occasione del Capital Markets Day 2022 è stata annunciata la nuova strategia triennale, Beyond 22-25, che ha annunciato l'impegno a contribuire alla sfida globale di limitare il riscaldamento globale a +1,5°C a fine secolo, compatibilmente con lo standard **Science Based Targets initiative**.

Anticipando gli obiettivi del Gruppo, in Italia abbiamo già ottenuto risultati significativi nella riduzione delle emissioni dello scope 1 e scope 2 (emissioni da fonte fissa), grazie agli interventi di miglioramento dell'efficienza degli edifici e all'acquisto di energia elettrica proveniente **al 100% da fonti rinnovabili**.

90

AREA TEMATICA

RISULTATI ITALIANI 2023

Climate change

-35%
Riduzione complessiva delle emissioni

rispetto al totale Scope 1, 2 e 3 2022
calcolato ai fini ISO 14064

¹ Il Gruppo rendiconta i consumi delle sedi produttive e delle sedi non produttive occupate da più di 50 persone

Misuriamo il nostro impatto ambientale

P

Per minimizzare il nostro impatto ambientale ci siamo dotati di un sistema di un **Sistema di Gestione ambientale** per definire obiettivi chiari di efficienza energetica e di utilizzo delle risorse (certificato **ISO14001**). Annualmente tracciamo il raggiungimento dei relativi target, aggiorniamo gli obiettivi e garantiamo il rinnovo annuale della strategia.

Nel 2023 ci siamo spinti oltre, strutturando un sistema puntuale di misurazione delle emissioni di CO₂e generate dalla nostra catena del valore e conseguendo la certificazione **ISO 14064** che attesta la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas a effetto serra dell'organizzazione e dal nostro business per lo **Scope 1, 2 e 3** (con dati di riferimento 2022). Per raggiungere i nostri target ripensiamo i nostri processi aziendali e perseguiamo elevati standard di efficienza energetica nei nostri luoghi di lavoro e della nostra flotta.

91

00

Come azienda, il nostro impegno verso la tutela dell'ambiente è una parte fondamentale della nostra strategia di sostenibilità. Comprendiamo che ogni decisione presa oggi ha un impatto diretto sul nostro domani e per questo ci dedichiamo a implementare misure concrete per monitorare e ridurre le emissioni, come parte della nostra responsabilità verso l'ambiente e la comunità.



Marco Biglietto
Head of Purchase and Facility



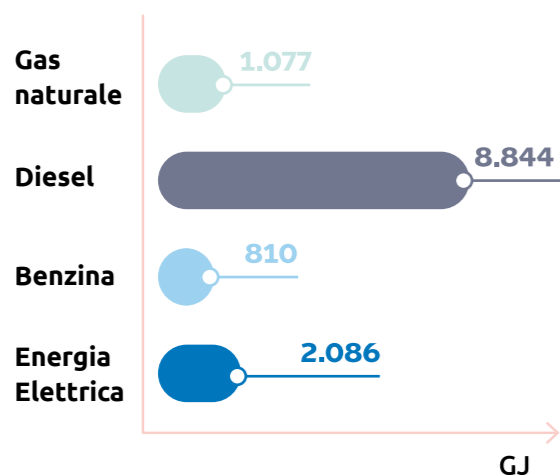
I nostri consumi

S

iamo impegnati a contrastare i cambiamenti climatici attraverso l'efficienza energetica e l'acquisto di energia da fonti rinnovabili.

Nel 2023 i **consumi energetici complessivi, pari a 12.817,59 GJ** (3.311,66 MWh), sono stati generati dalla flotta auto aziendale e dai consumi degli uffici, in particolare della sede di Milano che accoglie il 70% delle nostre persone. I consumi energetici complessivi sono aumentati del 8% rispetto al 2022, spinti dall'aumento dei consumi della flotta (9654,79 GJ pari a 2.682,1 MWh) che rappresenta, oltre il 70% dei consumi totali.

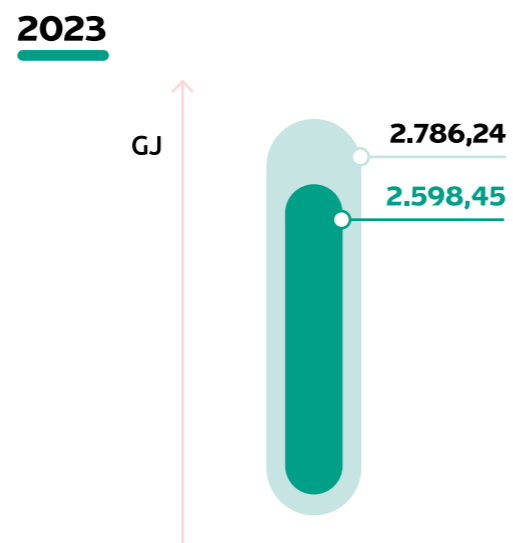
Consumi di energia sede Milano



Sono invece diminuiti i **consumi di energia elettrica** per le sedi italiane e albanese, pari a **2.598,45 GJ (721,85 MWh)**³, diminuiti del 7% rispetto al 2022 seppure a fronte di una crescita nella popolazione aziendale del 14%². Acquistiamo energia elettrica **proveniente al 100% da fonti rinnovabili**: in Italia grazie all'acquisto di energia elettrica coperta da Garanzia di Ori-

gine (GO), mentre in Albania la quasi totalità del sistema energetico nazionale proviene da fonti idroelettriche. Accanto all'acquisto di energia da fonti rinnovabili, lavoriamo per mantenere un adeguato livello di efficienza degli uffici; nel 2023, i consumi elettrici degli uffici sono ridotti del 12% nella sede albanese e del 6% nelle sedi Italiane, anche grazie alla chiusura di alcuni piani della sede di Milano per un giorno a settimana, concentrando i giorni di smart working.

2022 Andamento dei consumi di energia elettrica



Anche per il **consumo del gas naturale**, grazie alle temperature più alte nel periodo invernale e al controllo delle temperature interne, nel 2023 i consumi sono diminuiti del 10% rispetto al 2022, passando da 1.195,97 GJ (30.354,56 Smc) al 2022 a **1.076,59** (27.309,64 Smc) al 2023. Nonostante la riduzione dell'energia utilizzata per il riscaldamento, i consumi complessivi di energia da fonti dirette sono aumentati a causa del significativo impatto del consumo di carburante della flotta auto aziendale, che ha generato nel 2023 **consumi legati alla flotta aziendale pari a 9.654,79 GJ** (2.682,1 MWh).

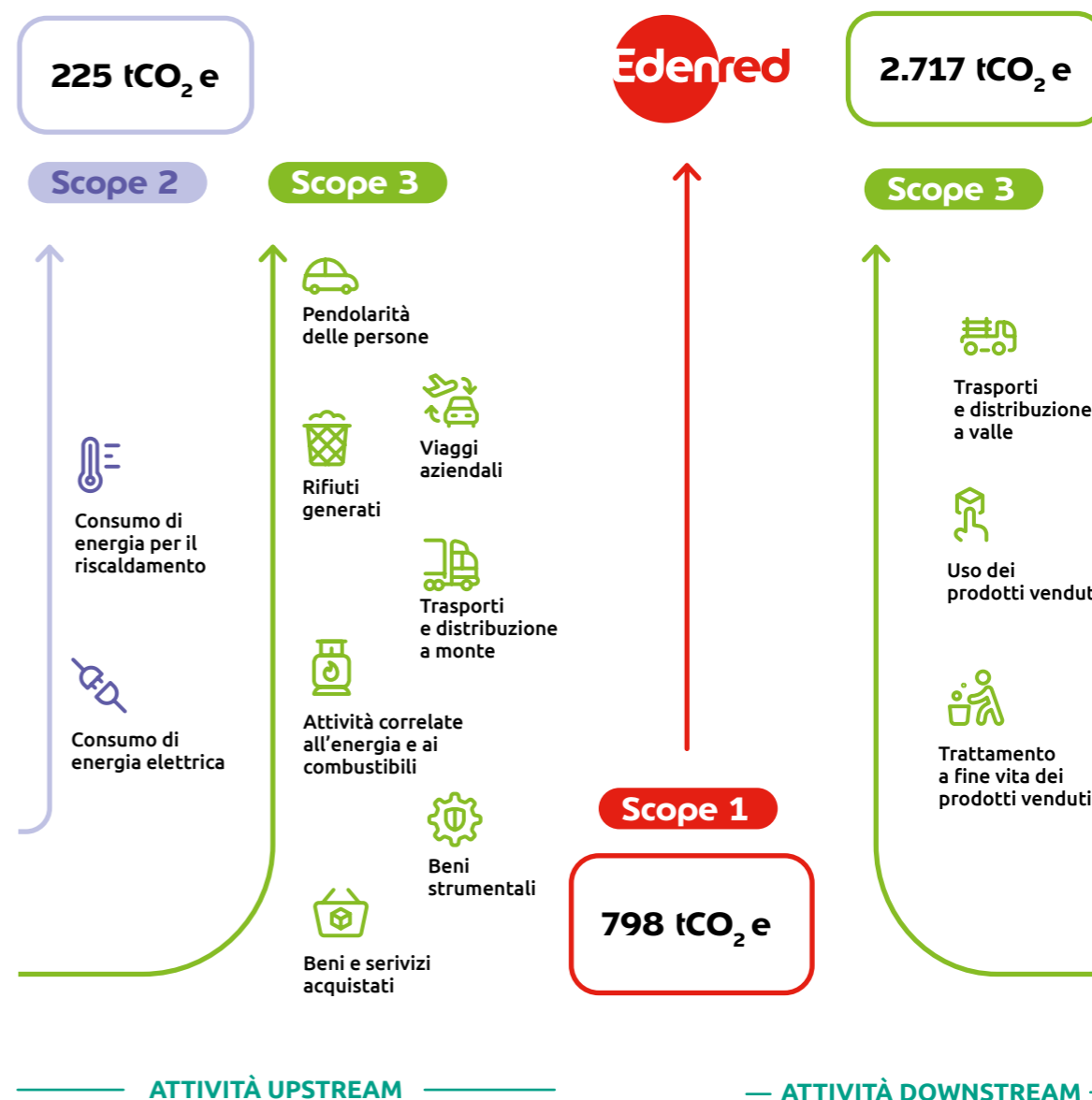
2 I dati relativi ai consumi di energia da fonti dirette e alla flotta aziendale disponibili in sede di redazione del presente bilancio di sostenibilità riguardano la sede di Milano ed escludono le sedi meno energivore di Roma, Bari, Firenze, Genova, Napoli, Padova, Torino e Trento. I dati ad oggi non inclusi saranno riportati nel prossimo Bilancio di Sostenibilità.

3 Il dato sui consumi totali di energia elettrica non includono quelli registrati nella sede di Trento per indisponibilità dei dati in sede di redazione del presente Bilancio di Sostenibilità

Emissioni

Come Gruppo ci siamo impegnati a raggiungere il **Net Zero entro il 2050**⁴, un'ambizione che si esprime in **azioni concrete per la misurazione e gestione delle emissioni** in tutte le nostre sedi con l'obiettivo di ridurle. In linea con questo obiettivo, in Italia abbiamo misurato le emissioni generate dallo **Scope 1, 2 e 3** sui dati **2023**⁵. Al termine del 2023 le emissioni misurate, gestite e rendicontate in Italia, riguardano, per le **emissioni Scope 1**, quelle direttamente generate e controllate dalla nostra organizzazione, dunque relative al consumo di **metano**, perdi-

te di **gas refrigerante** a effetto serra degli impianti di condizionamento degli uffici, consumo di **carburante della flotta auto**; per le emissioni **Scope 2** quelle indirettamente generate dal **consumo di energia elettrica** nelle sedi; infine, per le emissioni Scope 3 quelle indirettamente generate dalle **attività che avvengono lungo la catena del valore**, sia a monte che a valle, quali ad esempio le emissioni generate dall'uso delle nostre soluzioni, dalla nostra catena di fornitura, dai viaggi di lavoro e del tragitto casa-lavoro delle nostre persone.



4 Considerando le emissioni di CO₂e del 2019 come *baseline*

5 I dati utilizzati per il calcolo della Carbon Footprint 2023 prendono in considerazione quelli del 2023 per la sede di Milano e albanese, del 2022 per le altre sedi italiane, per indisponibilità del dato aggiornato in sede di redazione del presente Bilancio di Sostenibilità.

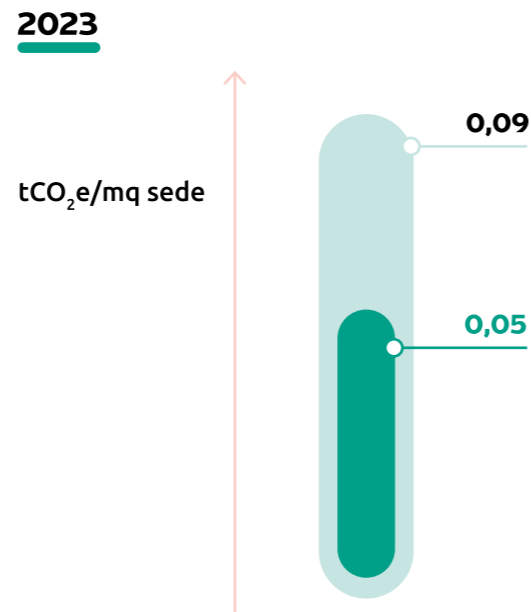




Le emissioni relative allo **Scope 1** sono generate dal consumo flotta auto, riscaldamento della sede di Milano, gruppi elettrogeni di Milano e Scutari e dal consumo dei gas refrigeranti. Nel 2023 queste emissioni sono state pari a 798 tCO₂e, con una **diminuzione del 14% rispetto al 2022**, nonostante un aumento delle nostre persone. La riduzione è in parte frutto delle alte emissioni del 2022 causate dalla perdita di gas refrigerante dell'impianto di climatizzazione, gestito dalla proprietà dello stabile, pari a 213,026 tCO₂e. Il trend emissivo in diminuzione riguarda anche le emissioni indirette; infatti, nel 2023, le emissioni relative allo **Scope 2 (approccio Market-Based)** sono state di 17 tCO₂e, con una **diminuzione del 12%** rispetto all'anno precedente (225,49 tCO₂e secondo l'**approccio Location-Based**). Nel 2023 il Gruppo ha avviato un assesment internazionale sulla **gestione della flotta auto** nei diversi Paesi che ha avuto come risultato quello di definire una transizione verso modelli di vetture a minor impatto ambientale in linea con l'obiettivo delle Zero Emissioni Nette entro il 2050. In Italia questo si è tradotto nell'introduzione di auto elettriche plug in **e ibride** e nella progressiva sostituzione dei modelli ad alimentazione diesel.

Un indicatore significativo delle emissioni dello **Scope 1 e Scope 2** (fonte fissa) è quello dell'intensità delle emissioni. Il rapporto di intensità delle emissioni, calcolato come rapporto tra la somma di emissioni **Scope 1 e Scope 2** e i metri quadri della sede, si è **ridotto del 47% e del 60%** rispetto al 2022, rispettivamente per le **sedi di Milano e Albania**

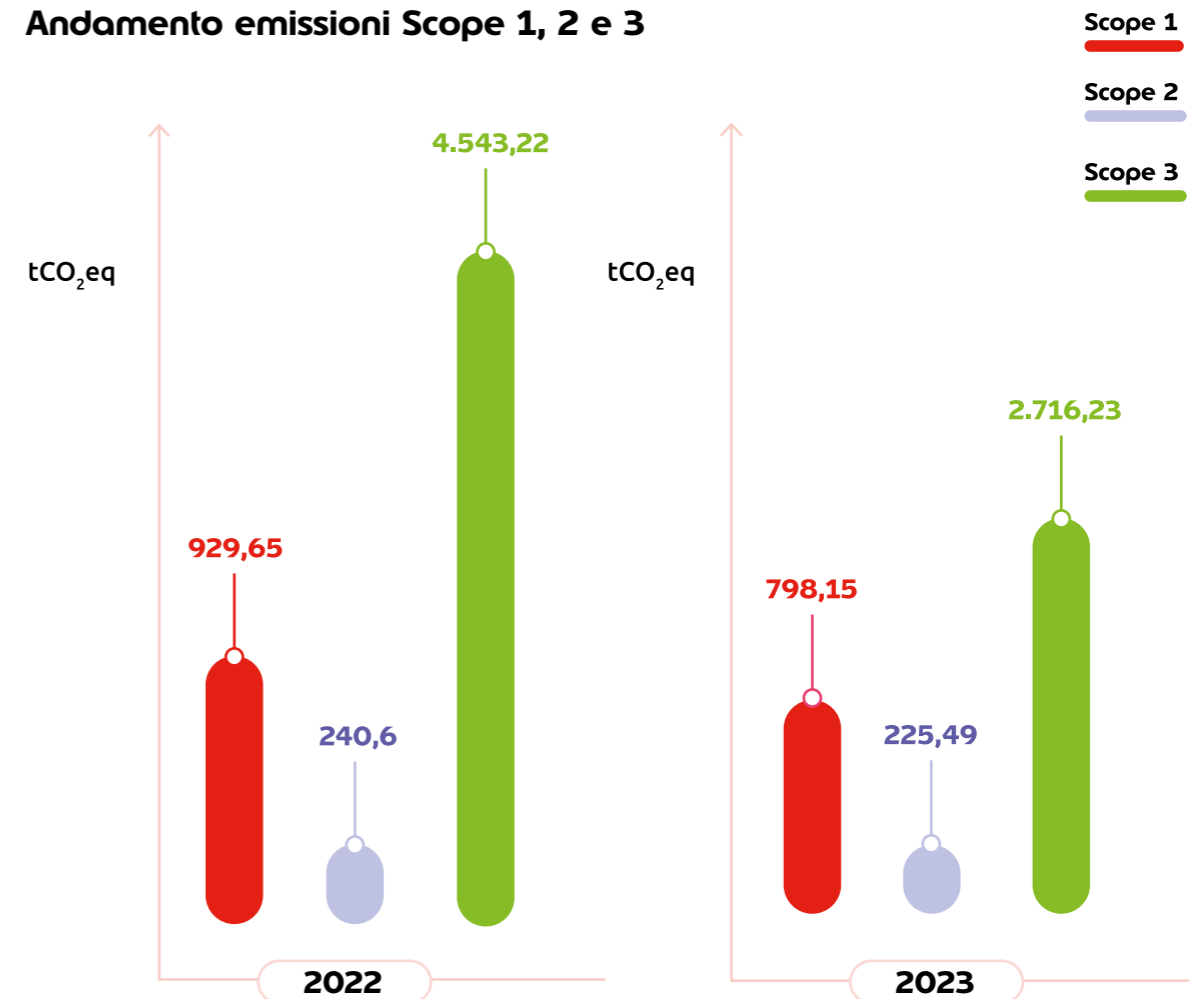
2022 Andamento Intensità Emissiva sede Milano



Quanto alle **emissioni indirette generate dalla nostra catena del valore (Scope 3)**, la rendicontazione fa riferimento alle categorie a monte e a valle della nostra catena del valore per tutte le nostre sedi. Abbiamo registrato **2.122,23 tCO₂e** (-44% rispetto al 2022) delle **categorie a monte e 594,45 tCO₂e** (-23% rispetto al 2022) come totale delle categorie a valle, per un ammontare complessivo di **2.716,69 tCO₂e** (-40% rispetto

al 2022) di emissioni **Scope 3**. La significativa riduzione è da attribuirsi principalmente alla drastica diminuzione della produzione di rifiuti rispetto allo scorso anno, che ha comportato la riduzione del 100% delle emissioni dovute ai rifiuti generati⁶. Considerando il **totale delle emissioni Scope 1, 2 e 3** queste ammontano a **3.740,22 tCO₂e** al 31.12.2023, il **35% in meno rispetto al 2022**.

Andamento emissioni Scope 1, 2 e 3



La riduzione delle emissioni di CO₂e passa anche attraverso la **sensibilizzazione delle nostre persone** sul tema dei cambiamenti climatici e la **promozione di una mobilità più sostenibile**, con l'obiettivo di diffondere abitudini e comportamenti virtuosi. Per rendere concreto il nostro impegno, abbiamo invitato le nostre persone ad utilizzare la nostra soluzione **Edenred Mobility**. Si tratta di una piattaforma modulare, sviluppata in collaborazione con il nostro part-

ner Movesion, dedicata alla mobilità aziendale, alla pianificazione e alla gestione degli spostamenti casa-lavoro. Grazie all'app, le nostre persone hanno la possibilità di organizzare i loro spostamenti in modo da ridurre l'impatto ambientale, ad esempio prediligendo percorsi più brevi, utilizzando i mezzi pubblici o condividendo l'auto.

⁶ Nel 2022 si è verificato un evento eccezionale di produzione di rifiuti dovuto all'attività di smaltimento di un archivio cartaceo, che non si è ripetuto nel 2023





FOCUS ON - Treadom

Nel 2022, in seguito al raggiungimento di un obiettivo di km percorsi sostenibilmente dalle nostre persone tracciati tramite l'App Mobility, ci siamo impegnati a dare vita ad una foresta. L'iniziativa è stata promossa grazie a **Treadom**, il più grande sito web al mondo che permette di piantare un albero a distanza e di seguire lo sviluppo del progetto on line, porterà alla piantumazione di **oltre 3.000 alberi in Tanzania e in altre regioni dell'Africa e del Centro America**. Il progetto contribuisce

inoltre a produrre benefici non solo ambientali, in virtù degli **oltre 793.000 kg di CO2e che verranno assorbiti grazie agli alberi piantati**, ma anche sociali ed economici: all'avvio della procedura e per tutto il suo sviluppo successivo verranno coinvolti direttamente sul territorio i contadini e le comunità rurali locali. Nel 2023 abbiamo continuato l'impegno donando un albero Treadom ad ogni nuova persona entrata in azienda.



Con l'obiettivo di diminuire il nostro impatto sull'ambiente ci impegniamo tramite iniziative specifiche a **ridurre le emissioni legate ai nostri Ticket Restaurant® cartacei, elettronici e digitali**. Dal 2022, infatti, collaboriamo con Climate Partner per il calcolo della **Product Carbon Footprint (PCF)** dei buoni pasto, la **riduzione delle emissioni e la compensazione di quelle non ancora eliminate**. Il nostro impegno passa per l'eco-design delle nostre soluzioni e la scelta di partner virtuosi. Le nostre carte elettroniche sono, infatti, realizzate in plastica riciclata (R-PVC) all'85% e i buoni in cartaceo sono realizzati carta certificata FSC. La scelta dei materiali è uno dei tasselli di un lavoro più comple-

to sulla supply chain che ci ha portato a individuare un fornitore che utilizza il 100% dell'energia da fonti rinnovabili e opera in prossimità, con minore impatto in termini di emissioni legate ai trasporti. In linea con quanto previsto dal Greenhouse Gas Protocol Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard (GHG Protocol), abbiamo analizzato il **ciclo di vita dei nostri prodotti**, ne abbiamo calcolato l'impatto medio per prodotto in termini di emissioni di gas serra e abbiamo stimato l'impatto complessivo sulla base del numero dei buoni pasto cartacei distribuiti nel 2023 e dell'utilizzo di quelli elettronici.

Per i Ticket Restaurant® cartacei ed elettronici, è stato analizzato il perimetro "from cradle to grave", ovvero sono state calcolate le emissioni di gas serra generate da:

- **materie prime e imballaggio**, estrazione e pre-lavorazione delle materie prime e dell'imballaggio;
- **produzione e stoccaggio**;
- **trasporto, fornitura del prodotto** fino ai cancelli dello stabilimento della nostra sede;
- **utilizzo** (non impiegato per le soluzioni cartacee)
- **smaltimento**

Per il calcolo dell'impatto delle emissioni di gas serra dei Ticket Restaurant® digitali, calcolati in base al **GHG Protocol**, sono state prese in considerazione la produzione e lo stoccaggio (ovvero l'energia consumata dal trasferimento dei dati e per i data center) e l'utilizzo (ossia l'energia consumata dal dispositivo di un utente mentre visita l'app).

Insieme a Climate Partner, abbiamo misurato le **emissioni di gas serra immerse in atmosfera**

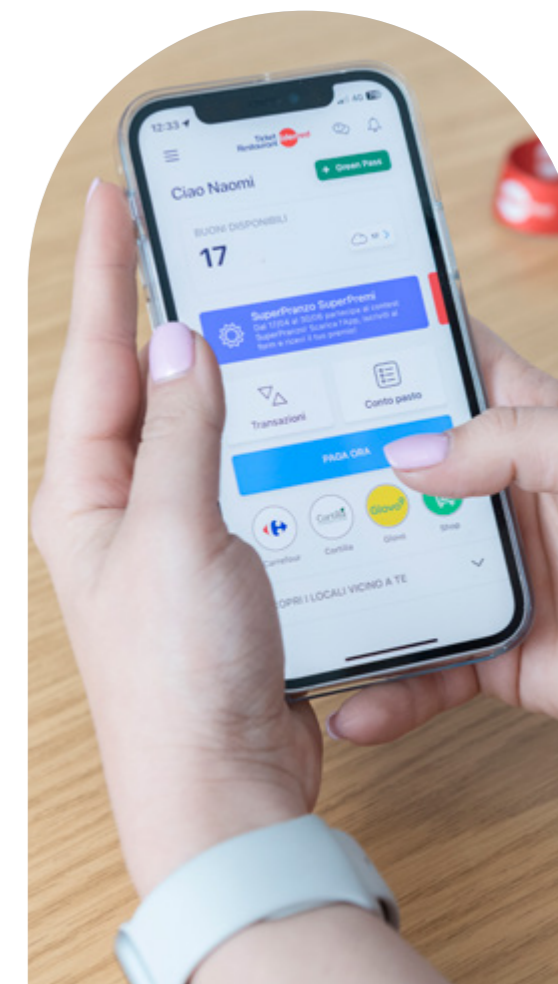
FOCUS ON - Plastic Bank

Dal 2022 supportiamo **Plastic Bank**, una realtà che crea ecosistemi di riciclaggio nelle comunità sottosviluppate per combattere l'inquinamento da plastica negli oceani e contrastare la povertà nei Paesi in via di sviluppo. Nel 2023, abbiamo contribuito alla raccolta di 10 kg di plastica dagli oceani per ogni tonnellata di CO₂e compensata.

dai nostri buoni pasto nel corso del 2023 e le abbiamo compensate con progetti di **compensazione del carbonio basati su standard internazionali Gold Standard (GS)** e regolarmente verificati da un ente terzo e indipendente. La compensazione è stata possibile grazie alla realizzazione di **progetti per la produzione di energia da fonti rinnovabile** in Paesi emergenti, in particolare impianti fotovoltaici in India ed energia eolica nelle Filippine e ad Aruba.



Quanto ai materiali utilizzati, nel 2023 abbiamo impiegato **42.954,92 kg di materiali**, di cui **3.662 kg** per la produzione di **carte in plastica riciclata** e **39.292 kg** per la realizzazione di **Ticket Restaurant® e Ticket Compliments®** cartacei interamente realizzati con carta certificata FSC. Nel complesso i materiali utilizzati sono diminuiti del 19% rispetto al 2022, in ragione del maggiore utilizzo dei Ticket Restaurant® fruibili via app, in alternativa alle versioni cartacea e in card elettronica in plastica.





Consumi di acqua

L'acqua è una risorsa preziosa e limitata, sempre più a rischio a causa di fattori quali inquinamento, sfruttamento eccessivo e alterazione degli habitat acquatici. Per questo motivo e per gli impatti significativi dei cambiamenti climatici sulle fonti idriche, monitoriamo i nostri consumi idrici, lavorando incessantemente per individuare in modo tempestivo eventuali perdite e implementare azioni di miglioramento. Nel 2023 i consumi di acqua della **sede di Milano, che accoglie il 70% del totale delle nostre persone, sono stati di 3.47 megalitri**, in leggera diminuzione (- 2%) rispetto al 2022, quando avevamo registrato 3.53 megalitri di acqua consumata. Nella **sede albanese**, invece, abbiamo

consumato **0,56 ML di acqua** nel 2023, il 26% in più rispetto al 2022, in cui i consumi erano stati pari a 0,446 megalitri, in ragione dell'aumento (+17% rispetto al 2022) delle nostre persone in Albania.

Da anni ci impegniamo affinché il consumo di acqua all'interno dei nostri uffici si riduca ed è per questo che promuoviamo e sensibilizziamo tutte le nostre persone ad un uso **responsabile dell'acqua**, oltre che utilizzare dal 2022 miscelatori rompigitto. Questi dispositivi, infatti, miscelando acqua e aria ci consentono di ridurre la portata complessiva dell'acqua erogata per minuto.



Rifiuti prodotti

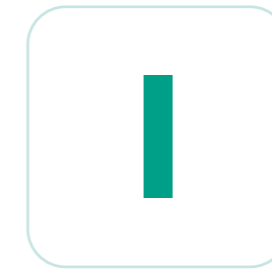
All'interno dei nostri uffici abbiamo adottato una politica **#ZeroWaste**. I rifiuti prodotti derivano dalle attività degli uffici e sono costituiti da rifiuti urbani e rifiuti speciali, prodotti occasionalmente dalla sede di Milano (RAEE, toner, rifiuti ingombranti consumati), legati ad esempio alle attività di ristrutturazione che hanno generato rifiuti ingombranti di arredo. Per i rifiuti urbani, prevediamo internamente la raccolta differenziata per favorire il riciclo di carta, plastica, vetro e il corretto smaltimento dei rifiuti organici; ma anche un impegno a ridurre la produzione di rifiuti ad esempio attraverso l'elimi-

nazione delle bottiglie in plastica monouso, sostituita con la distribuzione alle nostre persone di borracce, e una spinta alla digitalizzazione dei processi per ridurre l'utilizzo di carta.

Nel 2023 la nostra sede di Milano ha prodotto in totale **43,57 t di rifiuti** tra carta, plastica, organico, indifferenziato, RAEE (Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) pericolosi e non, ingombranti e toner. Il totale dei RAEE pericolosi (0,355 t) sono stati destinati al recupero, così come la totalità dei rifiuti non pericolosi (47,11 t)



Insieme ai nostri partner contro lo spreco alimentare



Il nostro impegno verso l'ambiente si estende anche ai nostri partner. Una delle leve di cui disponiamo per la lotta al cambiamento climatico è **combattere lo spreco alimentare**,

che ogni anno contribuisce notevolmente alle emissioni di gas ad effetto serra. Secondo la FAO, nel 2023 lo spreco alimentare contribuisce

a 1,3 miliardi di tonnellate di CO2 pari a 8-10% delle emissioni globali di gas serra (GHG). Secondo il report di **Waste Watcher International Observatory "Food and Sustainability report 2023"**, in Italia lo **spreco domestico di cibo è diminuito** rispetto all'indagine precedente: nel 2022 abbiamo gettato 524,1 g di cibo pro capite alla settimana, ovvero -12% rispetto al 2021. Il nostro ruolo è importante per sensibilizzare i partner commerciali e gli utilizzatori delle nostre soluzioni di buono pasto.

FOCUS ON - L'iniziativa #ZeroFoodWaste

Abbiamo lanciato il progetto **#ZeroFoodWaste**, iniziativa finalizzata alla lotta allo spreco alimentare ideata con la collaborazione delle note insegne **Rossopomodoro e GUD**, che fanno parte del circuito di partner in cui può essere utilizzato il Ticket Restaurant®. In tutti gli store milanesi dei due brand sono state distribuite le **food bag** dedicate all'iniziativa che consentono a tutti i clienti di portare a casa il cibo

non consumato: un semplice gesto in grado di offrire un importante contributo nella lotta allo spreco e nella riduzione delle emissioni di gas serra. Negli store milanesi dei due brand abbiamo distribuito gratuitamente 13.000 food bag per consentire ai clienti di portare a casa il cibo non consumato, **salvando dallo spreco oltre 3.000 kg di cibo**.





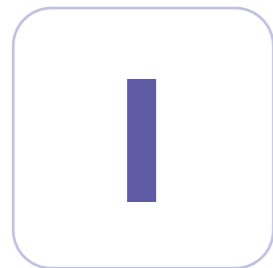
Values **Enrich** Values

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Edenred Italia	103
Governance e Gestione dei rischi	105
Sicurezza IT e Protezione dei Dati Personali	106



Enrich Values

L'etica del Business per Edenred



Il nostro purpose, “**Enrich connections. For good**”, racconta il nostro impegno nella creazione di **connessioni virtuose e durature con partner e**

clienti. Alla base di queste connessioni ci sono le relazioni che creiamo con i nostri stakeholder, relazioni basate su responsabilità e rispetto reciproco, promuovendo un business etico e responsabile in grado di innovare e creare valore sostenibile, incontrando le aspettative dei no-

stri stakeholder e garantendo la coerenza con i nostri valori. La promozione di una cultura della legalità e della correttezza dei comportamenti, già da tempo, ci ha portati all'adozione volontaria di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (a seguire “Modello 231”) e di un Codice Etico con lo scopo di mitigare il rischio di commissione di illeciti nell'ambito del contesto sociale. L'obiettivo è quello di cercare di assicurare che, anche nei rapporti con le terze parti, le attività sociali siano caratterizzate da correttezza ed etica.

AREA TEMATICA

RISULTATI ITALIANI 2023

Business Etico

100% delle persone

ha sottoscritto la Carta Etica

ISO 37001

Ottenimento Certificazione

1719 ore di formazione

su tematiche di compliance

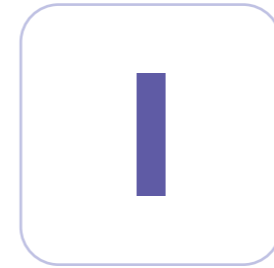
Protezione dei dati personali e IT security

rinnovo certificazioni:

ISO 27001

ISO 27701

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Edenred Italia



Il Modello 231 ha l'obiettivo di **assicurare la correttezza e la trasparenza delle nostre attività**: partendo dall'identificazione dei processi e dei settori di attività e secondo quali modalità si potrebbero

astrattamente verificare eventi illeciti, definisce un sistema di controllo interno per la prevenzione dei reati. Nel corso del 2023 abbiamo avviato un processo di aggiornamento del Modello 231. Inoltre, consapevoli della centralità e dell'importanza della cultura e della preparazione in materia, formiamo e sensibilizziamo la popolazione aziendale sui contenuti del Modello 231 e del Codice Etico allo scopo di far sì che le azioni e i comportamenti delle nostre persone siano coerenti ai principi di responsabilità, di correttezza e di trasparenza. Coerentemente, tutti i nuovi ingressi devono completare il percorso formativo sulle tematiche di governance, con focus specifici su antiriciclaggio, anticorruzione e concorrenza, antifrode, data protection e Carta Etica.

Nel 2023 sono state erogate **1.719 ore di formazione** su queste tematiche, pari a due ore medie per persona. In aggiunta, ai nostri stakeholder chiediamo il rispetto di quanto disposto dal nostro **Modello 231** e dal nostro **Codice Etico**, nonché, dalla seconda metà del 2023, anche della politica **anticorruzione** di cui alla certificazione **ISO 37001**.

Infine, mettiamo a disposizione canali di segnalazione confidenziale e riservata, nel rispetto della normativa whistleblowing di potenziali atti illeciti. Le segnalazioni sono prese in carico dalla Funzione Compliance della Società ed eventualmente condivise, sempre nel rispetto del principio di riservatezza, con l'Organismo di Vigilanza qualora esse possano essere potenzialmente rilevanti ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001. L'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare sul funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico e può essere destinatario diretto di specifiche segnalazioni anche per il mezzo di apposita casella mail





Il processo per la gestione delle segnalazioni:



FOCUS ON - I principi etici del gruppo

La Capogruppo Edenred SE è una realtà quotata a Parigi e soggetta alla **Loi Sapin II**, legge in materia di **trasparenza e lotta alla corruzione**. Questo implica che, oltre alla predisposizione di un adeguato sistema di controllo e mitigazione dei rischi legati alla corruzione, Edenred Italia sia soggetta a audit biennale da parte della Capogruppo per verificare la conformità della nostra Business Unit al piano di gestione del rischio del Gruppo. Le principali politiche adottate dal Gruppo Edenred, basate

sui più elevati standard europei e internazionali, sono applicate in tutti i Paesi, e sono integrate da una **Carta Eticache** si applica a tutte le persone del Gruppo. Il documento vuole essere una guida per aiutare le persone di Edenred a prendere decisioni e fornisce collegamenti alle principali politiche interne, ai processi e alla relativa formazione. Le linee guida sono strutturate intorno a sei temi principali, tra cui i **valori**, la **condotta aziendale**, i diritti umani, l'**ambiente** e lo **sviluppo delle comunità locali**.



Governance e Gestione dei rischi



iamo dotati di una corporate governance che risponde all'esigenza di creare un modello di business in grado di garantire una crescita sostenibile, integrandosi con la governance del Gruppo Edenred e con il Modello 231. L'obiettivo è quello di garantire che le atti-

vità aziendali siano condotte nel rispetto della normativa, dell'etica imprenditoriale e delle regole obbligatorie e volontarie. Il Team di Compliance si occupa di identificare i potenziali rischi rilevanti, di svolgere i controlli volti alla loro individuazione e di favorire la messa a terra delle eventuali remediations di volta in volta necessarie.

Le principali aree di rischio:

1. Anticorruzione

Ci impegniamo a fare tutto quanto in nostro potere per garantire che le attività si svolgano nel pieno rispetto della legge. Oltre al Codice Etico, alle nostre persone viene fornito un handbook, uno strumento operativo che ha lo scopo di assisterli nel rispettare i principi di anticorruzione e fornire raccomandazioni e procedure che consentono di individuare e gestire situazioni che possono costituire un rischio e i mezzi per garantirne il rispetto. Inoltre, la Funzione Compliance è sempre a disposizione per fornire chiarimenti o, comunque, il necessario supporto in merito a tali tematiche. A giugno 2023, abbiamo ottenuto la **certificazione ISO 37001** in materia di **anti-corruzione** e, tra le attività propeudetiche svolte, si segnala un'attività di risk assessment, focalizzata esclusivamente sulla corruzione (sia attiva che passiva) al fine di individuare le potenziali situazioni di rischio all'interno del contesto Edenred Italia e di definire le eventuali necessarie azioni mitigative. Nel 2023 abbiamo ulteriormente implementato il processo di verifica terze parti in ottica anticorruzione con introduzione del tool Visius che si aggiunge al tool safe di gruppo (verificato da internal audit EQ)

2. Business Continuity

Un'analisi degli impatti di business - BIA- Business **ImpactAnalysis** - ha consentito di mappare i rischi legati alla continuità operativa del business e di valutare, per ciascun rischio, gli impatti sul business in termini di ritardi, interruzioni, disservizi esterni o interni e gli strumenti mitigativi del rischio in grado di garantire la continuità del business e il ripristino dei processi. Assicuriamo la continuità operativa del business tramite un piano di **Business Continuity**, supportato da una logica di Smart & Remote Working e di Disaster Recovery.

Nel 2023 abbiamo ottenuto la certificazione **ISO 22301** che stabilisce i principi per definire la capacità dell'organizzazione di garantire la prosecuzione dell'attiva anche in occasione di potenziali minacce per l'operatività aziendale e a progettare un piano di gestione della continuità aziendale.

3. Responsabilità sociale

È stato nominato un Social Performance Team, costituito da rappresentanti dei lavoratori e della Direzione, con il compito di implementare



il modello di sistema di controllo previsto dalla **SA8000**, riferire al Top Management, monitorare le attività di controllo e raccogliere le segnalazioni effettuate dai dipendenti direttamente al Team o tramite l'Organismo di Vigilanza. Periodicamente è condotta la valutazione dei rischi per identificare e attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo standard.

4. Conflitto di interessi

In linea con quanto previsto nella Carta Etica di Gruppo, abbiamo istituito **procedure di controllo interno, audit, informazione e reporting** che sono parte integrante del sistema interno volto a garantire il rispetto dei nostri principi etici.



La sicurezza informatica è la base solida su cui abbiamo costruito la nostra presenza digitale. Attraverso obiettivi mirati e azioni concrete, ci impegniamo a garantire alti standard di sicurezza per tutti i nostri stakeholder. Con un approccio proattivo e orientato al rischio, ci prepariamo ad affrontare le sfide della cyber security, assicurando la continuità operativa e la protezione dei nostri sistemi e dei dati sensibili.



Gianluca Mannella
CISO

Sicurezza IT e Protezione dei Dati Personali

T

ecnologia e innovazione sono da sempre nel nostro DNA per semplificare le attività quotidiane e rispondere ai bisogni di tutte le imprese, tutte le persone, ovunque in Italia. Siamo gli **innovatori della pausa pranzo**, del benessere e della mobilità azien-

dale e offriamo da sempre ai nostri clienti e ai loro dipendenti soluzioni digitali che consentono una maggiore conciliazione tra vita privata e lavorativa. La **digitalizzazione dei buoni pasto** e il consolidamento della diffusione delle piattaforme welfare, infatti, sono significative per la spinta verso la **dematerializzazione dei voucher** nel nostro Paese e sottolineano l'importanza che le nostre soluzioni possono avere per il completamento del processo di digitaliz-

zazione del Paese Italia nonché nella riduzione dell'impatto ambientale e dell'uso delle risorse che la digitalizzazione porta con sé.

La digitalizzazione delle nostre soluzioni rende ancora più strategico **garantire sicurezza informatica, la privacy e la protezione dei dati all'interno dei nostri sistemi**: in linea con quanto previsto dagli standard di riferimento (ISO 27001 e 27701) e dalla normativa vigente, abbiamo stabilito e attuato un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in grado di garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati in linea con i vincoli contrattuali e di legge. I dati personali, infatti, costituiscono una grande risorsa perché sono un catalizzatore per l'innovazione e lo sviluppo a beneficio di clienti, partner e utenti dei servizi. Per rafforzare la fiducia nell'uso di questi dati, è essenziale che tutte le persone e i partner di Edenred

garantiscano la trasparenza, proporzionalità e sicurezza delle informazioni attraverso il rispetto delle politiche di protezione dei dati personali e delle procedure condivise.

Da sempre miriamo a soddisfare le aspettative dei nostri stakeholder coinvolgendoli nel passaggio al digitale e garantendo la sicurezza informatica e la protezione dei dati. Tra gli stakeholder più rilevanti di Edenred ci sono le diverse aziende clienti, che attraverso le loro richieste e misure di sicurezza, contribuiscono all'innalzamento della postura di sicurezza aziendale, svolgendo un ruolo fondamentale nella definizione delle scelte di sicurezza e nelle certificazioni aziendali, influenzando direttamente le priorità e le decisioni aziendali in materia di sicurezza, sostenibilità che di conformità a standard di settore.

FOCUS ON - La sicurezza IT per il gruppo

Le raccomandazioni del Gruppo in materia di sicurezza informatica e di utilizzo delle nuove tecnologie sono contenute in due documenti fondamentali, la Carta IT e la Politica sui social media, accessibili a tutti dalla piattaforma RED, forniscono informazioni e consigli applicabili in materia.

Ulteriori obiettivi sono stati richiesti dalla Capogruppo sulla base di 4 obiettivi strategici:

- 1. Zero Fraud:** miglior rilevamento, tracciamento e gestione degli incidenti e dei tentativi di Frode, con un irrobustimento e rafforzamento dell'IAM ("Identity and Access Management")
- 2. Robust Foundations and Security by design:** sviluppo di attività per rafforzare e migliorare la sicurezza infra-

strutturale ed applicativa, come ad esempio con un aumento della velocità di gestione delle potenziali vulnerabilità rilevate;

- 3. Risk Driven:** ampliare il sistema integrato iniziato nel 2023, per quanto riguarda le certificazioni di sicurezza, contribuire in un miglioramento continuo della consapevolezza della sicurezza in tutta l'organizzazione, attraverso formazione e campagne di phishing per tutti i livelli aziendali
- 4. Crisis Ready:** avviare un nuovo processo di cyber security management per rafforzare la resilienza aziendale in campo di sicurezza, con puntuali esercizi di cyber crisi ed improvement dei DRP.



Enrich connections. For good.



Il modello organizzativo della gestione dei dati e delle informazioni si articola su tre organi:



1. General Manager

Approva le azioni di trattamento del rischio e la politica per la **sicurezza delle informazioni** per assicurare l'allineamento strategico. Approva le risposte agli incidenti gravi e definisce ruoli, responsabilità e budget nell'organigramma.



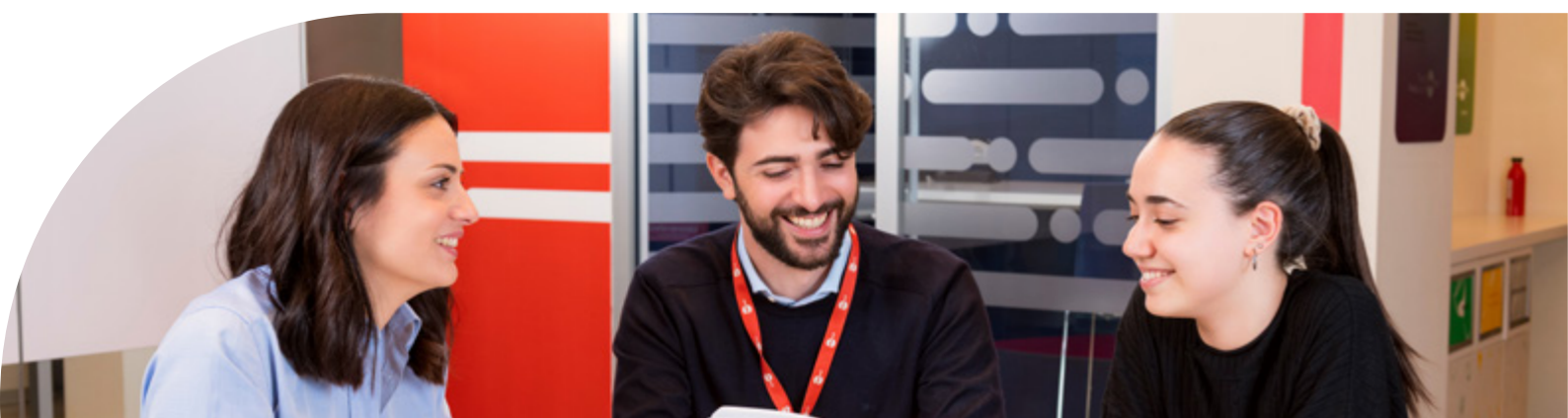
2. Data Protection Officer

È sempre consultato in relazione alle misure di sicurezza delle informazioni e dei dati personali, gestisce la risposta agli incidenti gravi, garantisce la conformità normativa sulla protezione dei dati, infine, coordina la comunicazione con le autorità e gli interessati.



3. Chief Information Security Officer

Garantisce la **conformità alle leggi sulla sicurezza delle informazioni** e sorveglia la loro integrità in tutte le nostre attività, supporta la gestione dell'IT Security e coordina le responsabilità in materia.; infine, gestisce il budget e le comunicazioni interne ed esterne sulla sicurezza delle informazioni ed è il punto di contatto per segnalare gli incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni.



Una costante sensibilizzazione interna e una formazione specifica sono fondamentali per assicurare la sicurezza delle informazioni dei nostri beneficiari e clienti, la protezione dei loro dati personali e la compliance alle previsioni del GDPR. Nel 2023, il 100% delle nostre persone

ha completato il corso sulla **Data Protection** ed è stata confermata la certificazione dei nostri sistemi di gestione, sviluppati secondo gli standard ISO 27001 e ISO 27701 per la sicurezza delle informazioni e la data privacy.



FOCUS ON - ISO 27001 e ISO 27701 Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni e la Protezione dei Dati Personali (ISMS & PIMS)

Il nostro principale obiettivo è **supportare l'offerta sul mercato con prodotti ad alto profilo di sicurezza**, mantenendo livelli accettabili di rischio informatico e di protezione dei dati. Per questo, abbiamo implementato un **Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni e la Protezione dei Dati Personali (ISMS & PIMS)** per preservare l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni aziendali. L'ISMS & PIMS ci consente di gestire i rischi legati alle informazioni e di supportare le attività commerciali e di vendita garantendo la supervisione e la formazione necessaria sulla sicurezza delle informazioni, estendendo i requisiti di tali standard anche a clienti e fornitori

Tutti gli obiettivi sono soggetti a **misurazione, controllo e riesame periodico** da parte dell'Alta Direzione, con aggiornamenti regolari della politica di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati. I requisiti di sicurezza sono integrati nei processi di sviluppo del software per garantire la qualità e la sicurezza delle nostre soluzioni. Il responsabile della conformità aziendale e legale informa regolarmente l'Alta Direzione sullo stato, l'efficacia e l'adeguatezza del sistema, sotto la supervisione del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), proponendo azioni per il miglioramento continuo in collaborazione con altre funzioni aziendali come Conformità, Legale e Sicurezza dell'Informazione.



La protezione dei dati è il fondamento su cui costruiamo fiducia e trasparenza con i nostri clienti. Come DPO, il mio impegno è garantire che ogni dato sia trattato con la massima sicurezza e riservatezza, preservando l'integrità delle informazioni e il rispetto della privacy di tutti.

Matteo Sironi
DPO





FOCUS ON - Iniziative di sensibilizzazione

Data Protection Week: Dal 23 al 27 gennaio 2023, insieme a tutte le colleghe e i colleghi dei 45 Paesi del Gruppo ci siamo avvicinati al tema della privacy e della protezione dei dati, un aspetto che ci riguarda da vicino come azienda fortemente orientata all'innovazione digitale. Per noi la protezione dei dati è essenziale per rafforzare la fiducia dei nostri clienti, merchant e users: la data protection non è solo un requisito di legge, ma una vera e propria leva aziendale, che porta valore aggiunto ai nostri prodotti e servizi e ci tutela sia nella vita privata che lavorativa.

Nell'ambito dell'iniziativa abbiamo organizzato il webinar "Privacy e protezione dei dati: un delicato equilibrio tra vita profes-

sionale e personale" e pubblicato una serie di ar contenuti di approfondimento, temi di attualità e consigli utili a proteggere i dati. I temi affrontati hanno riguardato in particolare il ruolo di un responsabile della protezione dati nel portare a termine un progetto con successo, modi per riconoscere una violazione dei dati e il comportamento da seguire e le sanzioni in cui un'azienda può incorrere nel caso non rispetti le norme sulla protezione dei dati.

Cybersecurity Week: una settimana di eventi e iniziative dedicate alla sensibilizzazione interna sui temi della Cybersecurity nel mondo, nei nostri uffici e nelle nostre case.



Enrich
connections.
For good.





GRI content index

Dichiarazione d'uso:

Edenred ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI.

GRI 1 di riferimento

GRI 1: Principi Fondamentali

Nota metodologica

Il presente documento costituisce il quarto Bilancio di Sostenibilità di Edenred Italia, redatto su base volontaria con l'obiettivo di comunicare agli Stakeholder la vision aziendale e le performance realizzate in ambito economico, ambientale e sociale.

gnala che rispetto ai dati pubblicati nel precedente bilancio di sostenibilità del 2022 sono stati riportati dei valori aggiornati dovuti a dei ritocchi interni in tema consumi energetici e emissioni.

Nel perimetro di rendicontazione sono incluse le società Edenred Italia Fin S.r.l, Easy Welfare S.r.l e EW Innovation (SHPK) Limited Liability Company, controllata al 100% Edenred Italia, si specifica, tuttavia, che la rendicontazione dei risultati economici riporta il dato consolidato fornito dalla Capogruppo e tiene conto di tutte le società del Gruppo. Il periodo di riferimento considerato per la rendicontazione delle informazioni e degli indicatori di performance qualitativi e quantitativi al presente documento va dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023. Si se-

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai «GRI Sustainability Reporting Standards» secondo l'opzione "with reference to". Il documento è conforme all'ultima versione disponibile degli standard, pubblicata nel 2021, tenendo in considerazione come le metodologie e i principi previsti dai GRI costituiscano ad oggi il framework più diffuso e riconosciuto a livello internazionale. Eventuali specifiche limitazioni di perimetro sono espressamente indicate all'interno del Content Index e all'interno del documento.

GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
-----	-------------	----------	--------	----------------

GRI 2: informativa generale

L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione

2-1	Dettagli organizzativi	Il Gruppo – Una storia di crescita e innovazione	p.14	-
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Il Gruppo – Una storia di crescita e innovazione Nota Metodologica	p.14 p.112	-
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica	p.112	csr-it@edenred.com
2-4	Revisione delle informazioni	Nota Metodologica	p.112	-
2-5	Assurance esterna	Nota Metodologica	p.112	-

Attività e lavoratori

2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Il Gruppo – Una storia di crescita e innovazione Enrich Connections - Un impatto duraturo per i nostri clienti e la comunità	pp. 17-23 pp. 82-83	- -
-----	--	---	------------------------	--------



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
2-7	Dipendenti	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 46-48	-
		Allegati	-	
2-8	Lavoratori non dipendenti	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 46-48	-
		Allegati	-	
Governance				
2-9	Struttura e composizione della governance	-	-	La società è amministrata da un Consiglio di amministrazione con tre membri, dotato di ampi poteri gestionali, e da un Collegio Sindacale che controlla l'amministrazione.
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	-	-	Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale sono nominati dai soci, i quali ne determinano la durata della carica e l'eventuale compenso, come disposto dalla legge applicabile e dallo statuto sociale. Per il Collegio Sindacale, i membri vengono scelti tra soggetti in possesso dei requisiti e con le competenze previste dalla legge
2-11	Presidente del massimo organo di governo	-	-	Il Presidente del Consiglio di Amministrazione di Edenred Italia è il COO di Edenred SE, non un senior executive locale. Il Presidente del Collegio Sindacale è un revisore legale, non un senior executive.
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	pp. 35-36	-
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	pp. 35-36	-



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	pp. 35-36	-
2-15	Conflitti di interesse	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 105-106	-
2-16	Comunicazione delle criticità	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 103-104	-
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	pp. 35-36	-
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	-	-	La retribuzione totale annuale comprende tutti gli elementi fissi, come la RAL e eventuali patti di non concorrenza, oltre alla retribuzione variabile, che include un bonus definito al momento dell'assunzione e erogato al raggiungimento degli obiettivi individuali annuali. Il rapporto con la mediana retributiva tra tutte le retribuzioni, calcolate come FTE, indica che la retribuzione annuale dell'individuo più pagato è pari a 11,78 volte la mediana.
Strategia, politiche e prassi				
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	p.6	-
		Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	pp. 30-33	
2-23	Impegno in termini di policy	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 105-109	-
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 105-109	-



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 105-106	-
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 103-104	-
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 103-104	Nell'anno di rendicontazione di riferimento non si sono verificati casi non conformità a leggi e regolamenti
2-28	Appartenenza ad associazioni	Il Gruppo – Una storia di crescita e innovazione	pp. 25-27	

Coinvolgimento degli stakeholder

2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	p. 34	-
2-30	Contratti Collettivi	-	-	Il 100% dei dipendenti assunti in Italia sono coperti da contratto collettivo di riferimento

GRI 3: Temi Materiali

3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Allegati	-	-
3-2	Elenco dei temi materiali	Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	p. 34	-
		Allegati	-	
3-3	Gestione dei temi materiali	Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	p. 34-36	-
		Allegati	-	



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
Standard specifici		Categoria sociale		
Tema materiale		Attrattività, trattenimento e ingaggio dei talenti, Formazione e sviluppo delle competenze, Diversità, inclusione ed equità, Benessere delle persone a lavoro, Rispetto dei diritti umani e condizioni di lavoro decenti nella catena di fornitura, Dialogo Sociale		
GRI 3: Temi Materiali				
3-3	Gestione dei temi materiali	Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	p. 34	-
		Allegati	-	
202-1	Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	-	-	Rapporto salario neo assunto – uomini/donne e salario minimo: 1,06. Edenred Italia si basa sul CCNL Commercio, e vede il 4 livello come il minore inquadramento. Sotto a questo livello, il CCNL ne prevede altri 3 (fino al 7 livello) che però non sono utilizzati dall'azienda, che mantiene quindi un profilo retributivo minimo ben al di sopra del minimo salariale per il CCNL di riferimento.

GRI 401: Occupazione

401-1	Nuove assunzioni e turnover	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 46-49	-
		Allegati	-	
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 65-67	-
401-3	Congedo parentale	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 61-64	-



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
-----	-------------	----------	--------	----------------

GRI 401: Formazione e istruzione

404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone Allegati	pp. 50-59 -	-
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 50-59	-
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 50-59	-

118

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	-	pp. 50-59	La Società non dispone di un Sistema di Gestione per la Salute e sicurezza sul lavoro ma fa riferimento alle normative di riferimento in materia di salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 50-59	-
403-3	Servizi per la salute professionale	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 50-59	-
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 50-59	-



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
-----	-------------	----------	--------	----------------

403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 50-59	-
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 50-59	-
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 50-59	-
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 50-59	La totalità della popolazione aziendale è coperta dalla normativa 81/08 in materia di salute e sicurezza
403-9	Infortuni sul lavoro	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone Allegati	pp. 61-64 -	-

119

GRI 405: Diversità e pari opportunità

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone Allegati	pp. 61-64	-
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	-	-	Il Rapporto retribuzione complessiva donne/uomini per la categoria Manager p 1,52, mentre per la categoria Non Manager 1,33



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
-----	-------------	----------	--------	----------------

GRI 406: Non discriminazione

406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Enrich Lives – La centralità delle nostre persone	pp. 61-64	Nell'anno di rendicontazione non si sono verificati casi
		Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 103-104	

GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva

407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Enrich connections – Un impatto duraturo per i nostri clienti e la comunità	pp. 82-83	Per l'anno di rendicontazione non vi sono attività e fornitori in cui i diritti dei lavoratori di esercitare libertà di associazione e contrattazione collettiva rischiano di essere violati
		Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 103-104	

GRI 408: Lavoro Minorile

408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Enrich connections – Un impatto duraturo per i nostri clienti e la comunità	pp. 82-83	Per l'anno di rendicontazione non vi sono attività e fornitori in cui è presente il rischio di lavoro minorile
		Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 103-104	

GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio

409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Enrich connections – Un impatto duraturo per i nostri clienti e la comunità	pp. 82-83	Per l'anno di rendicontazione non vi sono attività e fornitori in cui è presente il rischio di lavoro forzato
		Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 103-104	



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
-----	-------------	----------	--------	----------------

Standard specifici | Categoria ambientale

Tema materiale | Gestione della carbon footprint e mitigazione dei cambiamenti climatici, Decarbonizzazione della catena di fornitura, Eco-design e circolarità delle materie

GRI 3: Temi Materiali

3-3	Gestione dei temi materiali	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
		Allegati	-	

GRI 301: Materiali

301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-

GRI 302: Energia

302-1	Consumo di energia interna all'organizzazione	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
302-2	Intensità energetica	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
302-4	Riduzione del consumo di energia	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-

GRI 303: Acqua e Affluenti

303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
--------------	--	---	------------------	---



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
-----	-------------	----------	--------	----------------

303-5	Consumo di acqua	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
--------------	------------------	---	-----------	---

GRI 303: Emissioni

305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
--------------	------------------------------------	---	-----------	---

305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
--------------	--	---	-----------	---

305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
--------------	--	---	-----------	---

305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) effetto serra (GHG)	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
--------------	--	---	-----------	---

GRI 306: Rifiuti

306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi legati ai rifiuti	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
--------------	---	---	-----------	---

306-2	Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
--------------	--	---	-----------	---

306-3	Rifiuti Prodotti	Enrich Ecosystems – Il nostro impegno per l'ambiente	pp. 91-99	-
--------------	------------------	---	-----------	---



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
-----	-------------	----------	--------	----------------

Standard specifici	Categoria Governance			
---------------------------	----------------------	--	--	--

Tema materiale	Business Etico e Compliance			
-----------------------	-----------------------------	--	--	--

3-3	Gestione dei temi materiali	Enrich connections for good – La Sostenibilità per Edenred	pp. 105-106	-
------------	-----------------------------	---	-------------	---

GRI 205: Anticorruzione

205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 105-106	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi
--------------	---	---	-------------	--

205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 105-106	-
--------------	---	---	-------------	---

205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 105-106	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi
--------------	---	---	-------------	--

GRI 206: Comportamento Anticoncorrenziale

206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 105-106	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi
--------------	---	---	-------------	--



GRI	DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA	NOTE/OMISSIONI
	Tema materiale			Soluzioni innovative e responsabili che si adattino ai nuovi comportamenti degli utenti, Impatto socio-economico delle soluzioni, Soddisfazione ed esperienza del cliente, Impatto sociale ed economico delle aree e comunità, Promozione della mobilità sostenibile, Promozione del cibo locale e responsabile, Relazioni sostenibili e responsabili con i partner commerciali

GRI 3: Temi Materiali

3-3	Gestione dei temi materiali	Allegati	-	-
------------	-----------------------------	-----------------	---	---

GRI 413: Comunità Locali

413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Enrich connections – Un impatto duraturo per i nostri clienti e la comunità	pp. 84-87	-
--------------	---	--	------------------	---

Tema materiale	Sicurezza IT, Protezione dei dati personali
-----------------------	---

GRI 3: Temi Materiali

3-3	Gestione dei temi materiali	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 103-111	-
		Allegati	-	

GRI 418: Privacy dei clienti

418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Enrich Values – L'etica del Business per Edenred	pp. 106-111	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi
		Allegati	-	



impatto potenziale



impatto positivo-effetto

	IMPATTO	IMPATTO SUGLI STAKEHOLDER ¹	TIPO DI IMPATTO	CATEGORIA DI RISCHIO-OPPORTUNITÀ ¹	STAKEHOLDER IMPATTATI
SICUREZZA IT	Garantire l'integrità dei sistemi informatici aziendali legata ai comportamenti dei dipendenti nell'uso degli stessi, nella gestione e nell'utilizzo dei relativi dati	Mantenimento/Aumento del livello di sicurezza nelle interazioni con gli stakeholder e affidabilità nei servizi e processi aziendali		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Intera catena del valore • Edenred • Dipendenti • Beneficiari delle soluzioni
	Messa in sicurezza dell'integrità delle infrastrutture IT	Riduzione degli incidenti di cybersecurity (es. data breach e data leak da eventi accidentali, eventi dolosi e attacchi malevoli)		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Intera catena del valore • Edenred • Dipendenti • Beneficiari delle soluzioni
SOLUZIONI INNOVATIVE E RESPONSABILI CHE SI ADATTINO ai nuovi comportamenti degli utenti	Innovazione e digitalizzazione di prodotto per una maggiore sostenibilità ambientale	Riduzione dell'impatto ambientale		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti;	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Comunità Locale • Aziende clienti
	Nuove tecnologie per l'ottimizzazione dei processi aziendali	Nuove tecnologie per ottimizzazione dei processi aziendali		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti;	<ul style="list-style-type: none"> • Edenred • Dipendenti
	Tecnologie emergenti che possono rendere obsoleti i servizi offerti agli utenti	Sviluppo di soluzioni digitali che tengono in considerazione il diffondersi di nuove tecnologie che possono influenzare il business di Edenred		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non	<ul style="list-style-type: none"> • Partner Commerciali • Beneficiari delle soluzioni
	Transizione responsabile verso soluzioni innovative che tengano in considerazione le dinamiche di fornitura attive	Capacità di garantire gradualità e collaborazione con i fornitori nelle transizioni significative in termini di prodotti e servizi disruptive che possono avere un impatto sui business		Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori • Comunità Locali
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	Tutela dei dati personali e della riservatezza delle informazioni nell'utilizzo delle soluzioni dell'azienda e nella gestione dei processi sottostanti	Aumento dell'affidabilità e della tutela dei dati degli stakeholders tramite politiche e procedure volte a garantire la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e disponibilità dei dati		Uso delle risorse: Compliance Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Intera catena del valore • Edenred • Dipendenti
	Contribuire alla diffusione di consapevolezza tra gli stakeholder sui temi della protezione dei dati personali	Sviluppo di iniziative per la sicurezza delle informazioni per consolidare la maturità raggiunta e per ridurre i rischi informatici e di conformità complessivi.		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Intera catena del valore • Edenred • Dipendenti

¹ IRO – Impact, Risk, Opportunity - In linea con quanto previsto dalle linee guida EFRAG sulla doppia materialità



impatto potenziale



impatto positivo-effetto

	IMPATTO	IMPATTO SUGLI STAKEHOLDER ¹	TIPO DI IMPATTO	CATEGORIA DI RISCHIO-OPPORTUNITÀ ¹	STAKEHOLDER IMPATTATI
IMPATTO SOCIO-ECONOMICO DELLE SOLUZIONI	Garantire soluzioni che rispondono alle esigenze del mercato e del contesto in cui operano	Capacità di Edenred di individuare le esigenze espresse dal mercato e garantire la continuità di business		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti;	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Edenred • Partner Commerciali • Fornitori
	Contribuire al dinamismo socio-economico locale grazie ai flussi economici e relazionali generati dalle soluzioni fornite da Edenred	Capacità delle soluzioni Edenred di generare benefici economici e sociali attraverso l'instaurazione e il mantenimento di relazioni vantaggiose con gli stakeholder locali		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazione Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Partner commerciali • Beneficiari delle soluzioni • Comunità locali
BUSINESS ETICO E COMPLIANCE	Garantire una condotta responsabile lungo la catena del valore	Creazione di nuovi rapporti e rafforzamento di relazioni esistenti basati su un sistema valoriale condiviso e improntato su principi etici di equità, trasparenza e responsabilità		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazione Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non; compliance	<ul style="list-style-type: none"> • Intera catena del valore
	Garantire una gestione etica e responsabile del business dal rispetto di norme e principi di condotta e dalla stabilità della governance aziendale	Cambiamento della percezione della reputazione esterna dell'azienda da parte di tutti gli stakeholder		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazione Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non; compliance	<ul style="list-style-type: none"> • Intera catena del valore • Dipendenti • Edenred
	Contrasto alla diffusione di pratiche di business anticoncorrenziali ed eventi di corruzione	Peggioramento della percezione della reputazione		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazione Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non; compliance	<ul style="list-style-type: none"> • Intera catena del valore • Dipendenti • Edenred
FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE	Garantire un livello adeguato di competenze e capacità delle persone in Edenred	Adozione di politiche e formazione specifica per lo sviluppo e miglioramento delle competenze del personale attraverso formazione specifica, upskilling e reskilling		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Comunità Locale
	Mancato allineamento della formazione offerta ai dipendenti rispetto alle esigenze di mercato	Mancato sviluppo di una forza lavoro qualificata e informata, come parte della strategia Edenred di lungo termine.		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Comunità Locale

¹ IRO – Impact, Risk, Opportunity - In linea con quanto previsto dalle linee guida EFRAG sulla doppia materialità



impatto potenziale



impatto positivo-effetto

	IMPATTO	IMPATTO SUGLI STAKEHOLDER ¹	TIPO DI IMPATTO	CATEGORIA DI RISCHIO-OPPORTUNITÀ ¹	STAKEHOLDER IMPATTATI
DIVERSITÀ, INCLUSIONE ED EQUITÀ	Contribuire alla creazione di un ambiente inclusivo che tenga conto delle unicità delle persone in tutti gli aspetti legati all'ambito lavorativo e assicurari pari opportunità contrastando ogni forma di discriminazione.	Maggiore attrattività per i talenti sul mercato del lavoro e aumento della capacità di trattenere la forza lavoro grazie a una cultura aziendale inclusiva che rafforza le relazioni tra dipendenti e con le istituzioni e le comunità locali		Affidabilità delle relazioni: reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Comunità Locale • Istituzioni locali
	Garantire l'adozione di politiche che assicurino trasparenza e pari opportunità durante i processi di assunzione e di valutazione dei dipendenti	Definizione e applicazione di driver e criteri oggettivi nei processi di assunzione e di valutazione assicurando l'assenza di bias e la trasparenza e pari opportunità tra i talenti dipendenti		Affidabilità delle relazioni: reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti
	Mancata awareness raising, formazione e adeguata comunicazione interna/esterna sulle tematiche di diversità, inclusione ed equità	Peggioramento della percezione della reputazione aziendale e del coinvolgimento della forza lavoro, riducendo la capacità di attrarre nuovi talenti dalla comunità locale		Affidabilità delle relazioni: reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Comunità Locale • Istituzioni locali
SODDISFAZIONE ED ESPERIENZA DEL CLIENTE	Attenzione di Edenred a garantire una rete di partnership e servizi adeguate alle esigenze in evoluzione dei clienti	Miglioramento nella percezione del cliente della propria relazione con l'azienda in termini di adeguatezza rispetto alle esigenze del mercato		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Aziende clienti • Partner commerciali • Beneficiari delle soluzioni
	Capacità di garantire un NPS elevato	Miglioramento della reputazione aziendale		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Aziende Clienti • Partner commerciali • Beneficiari delle soluzioni

¹ IRO – Impact, Risk, Opportunity - In linea con quanto previsto dalle linee guida EFRAG sulla doppia materialità



impatto
potenziale



impatto
positivo-effetto

	IMPATTO	IMPATTO SUGLI STAKEHOLDER ¹	TIPO DI IMPATTO	CATEGORIA DI RISCHIO-OPPORTUNITÀ ¹	STAKEHOLDER IMPATTATI
PROMOZIONE DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE	Accessibilità a soluzioni di mobilità sostenibile	Aumento del livello di rispondenza alle esigenze dei dipendenti in termini di sostenibilità ambientale e economica, contribuendo al miglioramento generale della qualità della vita della comunità locale grazie a minori impatti nocivi su salute, ambiente e abitudini di spostamento		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Aziende clienti • Comunità Locale • Istituzioni locali
	Contribuire alla riduzione delle emissioni di gas serra e al miglioramento della qualità dell'aria	Mitigazione del cambiamento climatico attraverso l'implementazione di soluzioni di mobilità sostenibili che portino benefici dal punto di vista ambientale		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Aziende clienti • Comunità Locale
	Capacità di fornire di soluzioni alternative adeguate ed efficaci in ottica di mobilità sostenibile per gli spostamenti dei dipendenti delle aziende clienti	Sviluppo di programmi o soluzioni che generino soddisfazione tra i dipendenti e diminuzione delle criticità dovuti a spostamenti di lavoro permettendo un miglioramento della qualità del lavoro		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Aziende clienti • Comunità Locale
GESTIONE DELLA CARBON FOOTPRINT E MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra dei prodotti e servizi venduti da Edenred, contribuendo alla mitigazione del cambiamento climatico	Implementazione di tecnologie che contribuiscano alla riduzione di emissioni di gas effetto serra e alla mitigazione del cambiamento climatico lungo la catena di fornitura		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Dipendenti • Partner commerciali • Comunità Locale • Clienti
	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra delle proprie operazioni	Implementazione di politiche e iniziative che contribuiscano alla riduzione di emissioni di gas effetto serra e alla mitigazione del cambiamento climatico		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Dipendenti • Comunità Locale
	Adattamento ai cambiamenti climatici	Valutazione e integrazione dei rischi associati ai cambiamenti climatici nel piano strategico di Edenred al fine di anticipare e adottare misure preventive o di adattamento		Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non;	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Dipendenti • Edenred • Comunità Locale

¹ IRO – Impact, Risk, Opportunity - In linea con quanto previsto dalle linee guida EFRAG sulla doppia materialità



impatto
potenziale



impatto
positivo-effetto

	IMPATTO	IMPATTO SUGLI STAKEHOLDER ¹	TIPO DI IMPATTO	CATEGORIA DI RISCHIO-OPPORTUNITÀ ¹	STAKEHOLDER IMPATTATI
ACCESSIBILITÀ ATTRAVERSO LE SOLUZIONI EDENRED	Adozione di tecnologie inclusive, innovative e user-friendly	Contribuire al miglioramento e semplificazione delle abitudini quotidiane di consumo degli utilizzatori finali		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale Uso delle risorse: compliance	• Beneficiari delle soluzioni
	Transizione tecnologica e digitale non corrispondente alle necessità degli utenti finali	Determinazione di situazioni di svantaggio dovute l'inaccessibilità dei formati digitali delle soluzioni e dei processi di consumo ad esse connessi		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale	• Beneficiari delle soluzioni
DECARBONIZZAZIONE DELLA CATENA DI FORNITURA	Selezione di fornitori che siano attenti e ingaggiati sulle tematiche ESG	Adozione di criteri volti all'identificazione e selezione di fornitori che gestiscano correttamente gli impatti e i rischi ESG		Affidabilità delle relazioni: reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non	• Ambiente • Fornitori • Partner commerciali
	Non supportare le iniziative di decarbonizzazione lungo la catena di fornitura	La mancata capacità di coinvolgere adeguatamente gli stakeholder lungo la catena di fornitura, si supportarli e incentivarli qualora necessario		Affidabilità delle relazioni: reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non	• Ambiente • Fornitori • Edenred
PROMOZIONE DEL CIBO LOCALE E RESPONSABILE	Investire in iniziative di sensibilizzazione per un'alimentazione sana e sostenibile e lotta allo spreco alimentare	Mantere attive le iniziative promosse da Edenred e istituire di nuove per la promozione di un'alimentazione sana e sostenibile e lotta allo spreco alimentare		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non	• Ambiente • Fornitori • Edenred
	Promozione dell'economia territoriale e legato alle relazioni con partner commerciali indirette alimentare	Incremento dell'indotto economico per i business territoriali e promozione di abitudini alimentari sane e responsabili per gli utilizzatori finali		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non	Partner commerciali Beneficiari delle soluzioni Aziende clienti Comunità Locale

¹ IRO – Impact, Risk, Opportunity - In linea con quanto previsto dalle linee guida EFRAG sulla doppia materialità



impatto potenziale



impatto positivo-effetto

ECO-DESIGN E CIRCOLARITÀ DELLE MATERIE

IMPATTO	IMPATTO SUGLI STAKEHOLDER ¹	TIPO DI IMPATTO	CATEGORIA DI RISCHIO-OPPORTUNITÀ ¹	STAKEHOLDER IMPATTATI
Garantire una collaborazione con i fornitori affinché collaborino per una promozione di soluzioni in linea con i principi di circolarità	Riduzione dell'impatto ambientale e dell'utilizzo di risorse dovuto all'adozione di pratiche di eco-design e di circolarità		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non	<ul style="list-style-type: none"> • Partner commerciali • Beneficiari delle soluzioni • Aziende clienti • Comunità Locale
Gestione del ciclo di vita dei Ticket Restaurant	Capacità di recuperare il materiale utilizzati per i TR e possibile ritiro, riutilizzo e riuso della carte dismesse, difettose o mai utilizzate		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale Uso delle risorse: accesso a risorse finanziarie e non	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Partner commerciali • Dipendenti • Beneficiari delle soluzioni
Compatibilità dei prodotti offerti secondo principi di eco-design e circolarità delle materie con il livello attuale di tecnologie diffuso tra i partner commerciali interessati dal business Edenred	Modifica di strategie e dei rapporti commerciali coi partner commerciali in modo da garantire una continuità agli utilizzatori finali durante la progressiva adozione delle tecnologie compatibili alle soluzioni a ridotto impatto ambientale proposto		Affidabilità delle relazioni: relazione con i clienti; reputazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Partner commerciali • Dipendenti • Beneficiari delle soluzioni

¹ IRO – Impact, Risk, Opportunity - In linea con quanto previsto dalle linee guida EFRAG sulla doppia materialità



Certificazioni

Tali certificazioni, ci consentono di assicurare di fornire con regolarità servizi in grado di soddisfare i requisiti dei clienti e quelli cogenti applicabili; promuovere e integrare nei processi di business le politiche attuate per la tutela dell'ambiente, per la prevenzione di fenomeni corruttivi, per la Responsabilità Sociale e per la diversità, equità e inclusione. Per questo motivo, in Edenred ci impegniamo costantemente

ad ampliare il processo di integrazione di tutto l'apparato documentale inerente alle suddette ISO ed efficientare le attività ad esse correlate (Es. Audit interni congiunti, management review, standardizzazione di un'unica metodologia di risk assessment).

Al 2023 Edenred Italia ha ottenuto e/o rinnovato le seguenti certificazioni:



Indicatori sulle risorse umane



GRI 2-7 - Dipendenti

Dipendenti per contratto di lavoro per genere	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	nr.	290	422	712	253	356	609
Tempo determinato	nr.	5	14	19	5	24	29
Totale	nr.	295	436	731	258	380	638

Dipendenti per contratto di lavoro per genere	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Part-time	nr.	8	35	43	9	32	41
Full-time	nr.	287	401	688	249	348	597
Totale	nr.	295	436	731	258	380	638

Dipendenti per tipologia professionale per genere per sede geografica	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	nr.	571	141	712	488	121	609
Tempo determinato	nr.	19	0	19	29	0	29
Totale	nr.	590	141	731	517	121	638



Dipendenti per tipologia professionale per genere per sede geografica	UDM	2023			2022		
		Italia	Albania	Totale	Italia	Albania	Totale
Part-time	nr.	9	34	43	9	32	41
Full-time	nr.	581	107	688	508	89	597
Totale	nr.	590	141	731	517	121	638

GRI 2-8 - Lavoratori non dipendenti

Composizione della forza lavoro	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	nr.	295	436	731	258	380	638
In Stage	nr.	4	12	16	5	16	21
Totale	nr.	299	448	747	263	396	659

GRI 401-1 - Nuove assunzioni e turnover

Assunzioni nell'anno	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	nr.	30	42	72	14	54	64
30-50 anni	nr.	40	58	98	45	60	105
> 50 anni	nr.	2	4	6	0	0	0
Totale	nr.	72	104	176	59	114	173



Tasso di assunzioni nell'anno*	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	%	4	6	10	2	8	11
30-50 anni	%	5	8	13	7	9	16
> 50 anni	%	0	1	1	0	0	0
Totale	%	10	14	24	9	18	27

*I numeri nel rapporto tra le assunzioni e il totale sono approssimati per eccesso

Cessazioni nell'anno	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	nr.	10	18	28	3	26	29
30-50 anni	nr.	27	29	56	21	29	50
> 50 anni	nr.	0	3	3	8	10	18
Totale	nr.	37	50	87	32	65	97

Tasso di cessazioni nell'anno*	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	%	1	2	4	0	4	5
30-50 anni	%	4	4	8	3	5	8
> 50 anni	%	0	0	0	1	2	3
Totale	%	5	7	12	5	10	15

*I numeri nel rapporto tra le assunzioni e il totale sono approssimati per eccesso



	2023	2022
Numero cessazioni volontarie in Italia	34	51
Turnover volontario	6%	10%

GRI 401-3 - Congedo Parentale

Tasso di cessazioni nell'anno*	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	nr.	11	35	46	0	3	3

Tasso di rientro a lavoro	UDM	2023		
		Uomini	Donne	Totale
Numero di dipendenti che sono effettivamente ritornati al lavoro dopo un congedo parentale	nr.	10	29	39
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti ritornare al lavoro dopo un congedo parentale	nr.	11	30	41
Totale Tasso di rientro al lavoro	%	91%	97%	95%

142



Infortunati sul lavoro_ Dipendenti	Udm	Totale FY 2023	Totale FY 2022
Numero totale dipendenti	#	590	517
Totale ore lavorate	#	985.014	906.059
Numero decessi a seguito di infortuni sul lavoro	#	0	0
Tasso decessi a seguito di infortuni sul lavoro	%	0	0
Numero infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	#	0	0
Tasso infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	%	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	#	5	3
Tasso infortuni sul lavoro registrabili	%	1,02	0,66

Ore lavorative come riferimento per la standardizzazione dei tassi:	200.000
---	---------

*Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è stato calcolato per il perimetro Edenred Italia secondo quanto indicato dal framework di rendicontazione GRI: $[(\text{numero di infortuni sul lavoro registrabili} / \text{numero di ore lavorate}) * 200.000]$.

	2023	2022
Totale giorni lavorabili	130.140	107.626
Numero di assenze per infortuni e malattia	1.493	1.913
Tasso di assenteismo*	2.294,45	3.554,90

*Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è stato calcolato per il perimetro Edenred Italia secondo quanto indicato dal framework di rendicontazione GRI: $[(\text{Numero di assenze per infortuni e malattia} / \text{giornate lavorabili}) * 200.000]$.

	2023	2022
Totale ore lavorate	985.014	906.059
Numero di assenze per infortuni	45	27
Tasso di severità*	9,14	41,49

*Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è stato calcolato per il perimetro Edenred Italia secondo quanto indicato dal framework di rendicontazione GRI: $[(\text{Numero di assenze per infortuni} / \text{Totale ore lavorate}) * 200.000]$.

143



GRI 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

Ore di formazione complessivamente erogate ai dipendenti*	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
		ore	2.691	3.059	5.750	1.557	1.487
Non Manager	ore	3.904	7.742	11.647	3.197	7.710	10.907
Totale	ore	6.595	10.801	17.396	4.754	9.197	13.951

*Il delta decisamente negativo è dovuto al fatto che nel 2022 avevamo tanto backlog sui corsi obbligatori e abbiamo fatto un'azione decisa di sollecito e controllo per cui l'intera organizzazione si è rimessa in pari.

Ore medie di formazione complessivamente erogate ai dipendenti	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
		ore	22	25	24	18	24
Totale	ore	22	25	24	18	24	22

*Il delta decisamente negativo è dovuto al fatto che nel 2022 avevamo tanto backlog sui corsi obbligatori e abbiamo fatto un'azione decisa di sollecito e controllo per cui l'intera organizzazione si è rimessa in pari.

GRI 405-1: Diversità negli Organi di Governo e tra i dipendenti

EDENRED ITALIA							
Dipendenti per categoria professionale e per genere	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
		nr.	65	70	135	50	68
Non Manager	nr.	184	271	455	165	234	399
Totale	nr.	249	341	590	215	302	517



EDENRED ITALIA									
Dipendenti per categoria professionale e per fascia d'età	UDM	2023				2022			
		< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
		nr.	0	106	29	135	0	93	25
Non Manager	nr.	88	282	85	455	67	259	73	399
Totale	nr.	88	388	114	590	67	352	98	517

EDENRED ITALIA							
Dipendenti per categoria professionale per età	UDM	2023			2022		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
		nr.	341	249	590	302	215
< 30 anni	nr.	61	27	88	48	19	67
30-50 anni	nr.	224	164	338	204	148	352
> 50 anni	nr.	56	58	114	50	48	98

Indicatori sulla Governance

GRI 405-1: Diversità negli Organi di Governo e tra i dipendenti

EDENRED ITALIA							
Diversità negli Organi di Governo	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
		nr	3	0	3	3	0



Indicatori ambientali

GRI 301-1: Materiali utilizzati che provengono da riciclo*

Materiali rinnovabili utilizzati	UDM	2023	2022
Totale	kg	42.955	53.556
Carta Plastica*	kg	3.663	4.132
Ticket Cartaceo	kg	39.292	49.424

*Valore calcolato moltiplicando il numero carte prodotte per peso carta plastica 5 grammi e convertito in Kg

GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione*

Consumi energetici*	UDM	2023	2022
Consumo di combustibili	GJ	10.731	9.701
Gas metano	GJ	1.077	1.196
Benzina	GJ	810	661
Diesel	GJ	8.845	7.840
GPL	GJ	125	339
LNG	GJ	0	3
Consumo di energia elettrica**	GJ	2.598	2.786
Consumo di energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile	GJ	2.390	2.551
Consumo di energia elettrica proveniente da fonte non rinnovabile	GJ	208	235
Totale consumi energetici	GJ	13.330	12.487

*La differenza tra le somme è dovuta ad arrotondamenti per eccesso

**Per i consumi di energia elettrica al 2023 non sono disponibili i dati per la sede di Trento



GRI 302-3: Intensità energetica

Rapporto dell'intensità energetica*	UDM	2023	2022
Rapporto dell'intensità energetica	GJ	3	2

* il rapporto è stato calcolato dalla somma del totale dei consumi energetici relativo agli anni 2023 e 2022 della sede di Milano, diviso per la somma dei mq della sede milanese.

GRI 303-5: Consumo di acqua

Consumo di acqua*	UDM	2023	2022
Consumo di acqua	ML	4	4
Italia (Milano)	ML	3	4
Albania	ML	1	0

*Nella sede di Milano ed Albania ed in alcune sedi il contatore e la bolletta sono intestati direttamente ad Edenred, in altri casi sono in capo al condominio e i consumi imputati in funzione dei millesimi occupati da Edenred. Per il 2022 il dato è completo anche per le sedi per il 2023 solo per quelle di Milano e Albania in quanto per le altre è in corso la raccolta dati. Per evitare problematiche relative alla bollettazione i consumi di Milano avviene tramite lettura contatori.

GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

Emissioni dirette di cui*:	UDM	2023	2022
Consumo di combustibili	tCO2e	798	930
Gas metano	tCO2e	57	62
Benzina	tCO2e	57	48
Diesel	tCO2e	670	606
Fuggitive	tCO2e	15	213

*Fonti utilizzate: Anno 2022: DEFRA- UK- Conversion factors 2022 full set rev 2.0 year 2022 - ETS IPPC ISPRA del 16/01/23 relativa anno 2023 - Ecoinvent 3.7 - Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia 2022 - Rapporto n 363/22 prev 2022; Anno 2023: ETS IPPC ISPRA del 15/12/23 relativa anno 2023 - Ecoinvent 3.7- Rapporto n 386/2023 ISPRA- DEFRA- UKConversion factors 2023 full set rev 1.1 year 2023



GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

Emissioni indirette Market Based di cui:	UDM	2023	2022
Totale delle emissioni	tCO2e	17	19
Consumo di energia elettrica proveniente da fonte non rinnovabile	tCO2e	17	19
Consumo di energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile	tCO2e	0	0
Consumo di energia per il riscaldamento	tCO2e	0	0

Emissioni indirette Location Based di cui:	UDM	2023	2022
Totale delle emissioni	tCO2e	225	241
Consumo di energia elettrica proveniente da fonte non rinnovabile	tCO2e	17	19
Consumo di energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile	tCO2e	196	208
Consumo di energia per il riscaldamento	tCO2e	13	14

GRI 305-3: Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)

Emissioni indirette categorie a monte*	UDM	2023	2022
Totale delle emissioni	tCO2e	2.122	3.775
Beni e servizi acquistati	tCO2e	693	694
Beni strumentali	tCO2e	57	51
Trasporti e distribuzione a monte	tCO2e	142	145
Rifiuti generati nello svolgimento di operazioni	tCO2e	1	2.160
Viaggi aziendali	tCO2e	879	318
Pendolarità dei dipendenti	tCO2e	350	408



Emissioni indirette categorie a valle*	UDM	2023	2022
Totale delle emissioni	tCO2e	594	768
Trasporti e distribuzione a valle	tCO2e	305	443
Uso dei prodotti venduti	tCO2e	275	306
Consumo di energia per il riscaldamento	tCO2e	15	19

*La voce Pendolarismo dipendenti comprende anche visitatori sede. L'incremento delle emissioni da trasferimento casa lavoro è stato controbilanciato dalla riduzione dello smart working. La forte riduzione è dovuta alla riduzione della produzione dei rifiuti (no evento eccezionali come nel 2022) - Fortissimo incremento dei viaggi aziendali

Totale emissioni Market based considered	UDM	2023	2022
Totale delle emissioni	tCO2e	3.532	5.992
Scope 1	tCO2e	798	930
Scope 2 (Market based)	tCO2e	17	19
Scope 3	tCO2e	2.717	4.543

GRI 305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)

Rapporto dell'intensità energetica*	UDM	2023	2022
Rapporto dell'intensità delle emissioni di GHG per l'organizzazione (Scope 1+2)*	tCO2e	0,05	0,09

*Il Gruppo per Milano ha individuato i MQ superficie per Scope 1 e 2 da fonti fisse (ndr le mobili sono relative a tutto il personale) ed è il calcolo che è stato fornito sopra (emissioni ee + metano + diesel fisso + fuggitive). Vi è stata una riduzione rilevante perché il dato 2022 era fortemente influenzato da una perdita di gas impianto condizionamento. Per le altre sedi in scope 2 mancano i dati di emissioni derivanti dagli impianti condominiali per cui il calcolo è parziale e non confrontabile con quello 2022 ove presenti entrambi. Non è mai stato calcolato per Scope 3 per i quali ad oggi sono solo disponibili i dati 2022 e non 2023.



GRI 306-3: Rifiuti Prodotti

Rifiuti prodotti*	UDM	2023
Totale rifiuti	t	44
Carta	t	8
Plastica	t	1
Indifferenziato	t	2
CER 160214 (RAEE non pericolosi da FIR)	t	2
CER 200307 (Rifiuti Ingombranti da FIR)	t	33

* Rifiuti urbani stimati con pesata rifiuti prodotti in 1 settimana per settimane lavoro, considerando 10 piani della sede di Milano di Edenred

Totale rifiuti prodotti per tipologia di smaltimento	UDM	2023
Totale rifiuti	t	47
Recupero, incluso il recupero di energia (R13 in FIR)	t	47

