

HEIKO RACCONTA IL SUO 2023

Bilancio Sociale
Relazione d'Impatto
Bilancio di Sostenibilità

Sommario

LEGENDA: AMBITO DEI CAPITOLI

● BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

● BILANCIO SOCIALE

● RELAZIONE D'IMPATTO

	1.	CHI SIAMO	6
	1.1	I nostri ambiti di intervento	7
	1.2	Valori, mission, vision	10
	1.3	Le finalità di beneficio comune	13
	1.4	La nostra storia	14
	2.	NOTA METODOLOGICA	16
	2.1	Unificare le Prospettive: Relazione d'Impatto, Bilancio Sociale e Dichiarazione di Sostenibilità	17
	2.2	Avvicinamento agli standard ESRS	19
	2.3	Analisi di doppia materialità	20
	3.	GOVERNANCE	32
	3.1	Struttura societaria	34
	3.2	I comitati aziendali – Comitato Guida	36
	3.3	Valore generato	37
	3.3.1	Valore economico	38
	3.3.2	Catena di fornitura	40
	3.3.3	Valore sociale	44
	3.4	Cultura aziendale	45
	3.5	Società Benefit	46
	3.6	Soddisfazione del cliente	47
	3.7	Gestione del rischio	50
	4.	SOCIAL	52
	4.1	Il team di Heiko	53
	4.2	Benessere aziendale e work-life balance	54
	4.2.1	A cosa serve un CHO	55
	4.3	Formazione	58
	4.3.1	BRAIN UP!	60
	4.4	Salute e sicurezza sul lavoro	61
	4.5	Privacy e protezione dei dati personali	62
	4.6	Supporto alla comunità	63
	4.6.1	Sostenibilità	63
	4.6.2	Iniziative a sostegno della comunità	64
	5.	AMBIENTE	66
	5.1	Impegno di Heiko per l'ambiente	67
	5.2	Consumi	68
	5.2.1	Acqua	68
	5.3	Emissioni	69
	5.4	Uso di Risorse e Gestione dei rifiuti	70
	5.5	Progetti interni	71
	6.	OBIETTIVI 2024	72
	7.	TABELLA ESRS E SDGS	74



Cari Stakeholders,
Heiko prende il suo nome da uno scopo o "giusta causa" che i fondatori hanno voluto cogliere e trasferire in un progetto imprenditoriale: essere una società che vuole creare valore attraverso un concetto tanto comune quanto complesso: l'equilibrio.

Una parola che simboleggia l'anima più profonda del nostro agire quotidiano e che deriva dal giapponese, espressione dell'anima gentile ma determinata nell'agire.

Uno stimatissimo professionista che ho incrociato nel mio percorso professionale ha saputo, diversi anni fa, raffigurarmi con estrema semplicità l'immagine dell'equilibrio: *"Immaginati di dover tenere in rotazione un certo numero di piattini ciascuno su un bastoncino. Per farlo occorre visione d'insieme, capacità di affrontare la complessità, azione gentile ma decisa nell'accompagnare il movimento del sistema attraverso ogni singolo componente, mantenendone l'armonia in ogni momento"*.

La similitudine mi ha impressionato e fatto capire quanto dinamismo sia presente nel concetto di equilibrio, quanta dedizione e passione siano necessarie per trasferire questo valore e quanto sia necessario

disporre di una mente aperta per combinare l'ordine delle regole con la fantasia indispensabile per innovare.

È così che l'equilibrio è penetrato nel profondo di ogni nostra decisione ed azione e ci auguriamo continuerà a farlo nel nostro percorso futuro.

Siamo sempre stati convinti che il successo di un'azienda non debba limitarsi al profitto, necessario come mezzo per investire ma non certo come fine ultimo del fare impresa, ma sia costituito da diverse componenti da mettere a fattor comune. Tra queste il valore fondamentale di impegnarsi ad essere in ogni momento "persone per bene".

In questa direzione abbiamo deciso di farci accompagnare dalle nostre amate regole, per dimostrare in primis su noi stessi che l'innovazione proposta al cliente nel fare uso sapiente e consapevole delle stesse, dia testimonianza che le regole siano un alleato per chi ambisca a fare il bene suo e delle persone che gli stanno attorno.

Lo abbiamo fatto prima di tutto decidendo di adottare il nostro Modello organizzativo 231, diventando società benefit, e poi, avvicinandoci a piccoli passi a strutturare la nostra strategia competitiva tenendo conto dei principi ESG a partire dai livelli più strategici sino ad arrivare a standard di certificazione riconosciuti a livello internazionale.

È attraverso l'impegno che ci contraddistingue con le nostre persone, i nostri clienti e la nostra comunità fatto di lavoro, rispetto per le persone e fiducia che vogliamo lasciare la nostra impronta nel tempo economica, ambientale e sociale.

Questo nostro primo bilancio rappresenta l'orgoglio di aver costruito in questi primi anni di attività qualcosa di valore per noi e per i nostri stakeholder e di voler costruire un futuro sostenibile con la trasparenza, l'impegno e la fiducia che ci impegniamo a perseguire costantemente.

Alessandro Natolino
Co-fondatore di Heiko

1. Chi siamo

Siamo una società che offre servizi di consulenza alle imprese in materia di organizzazione e compliance aziendale.

HEIKO, parola giapponese che significa EQUILIBRIO, descrive al meglio la nostra visione: aiutiamo le aziende a mantenere in movimento diversi elementi contemporaneamente, cercando appunto una soluzione di equilibrio. La scelta del giapponese non è casuale, perché è proprio dalla millenaria cultura giapponese che si apprende l'approccio gentile ma attento che porta alla realizzazione di sé e degli obiettivi, in una logica fondata sul raggiungimento di un grande obiettivo per piccoli passi, in modo costante.

Il nostro approccio meticoloso ci permette di fornire al cliente un servizio di elevata quali-

tà, tenendo conto dei suoi bisogni e delle sue richieste. È nostro compito dare valore al nostro supporto, ascoltando il cliente e rendendolo consapevole dei rischi e delle soluzioni da attuare per gestirli.

Essendo un'azienda dobbiamo generare reddito, ma crediamo che per farlo dobbiamo operare sempre con integrità, onestà e correttezza: così facendo possiamo trasformare il reddito in valore.

In Heiko questa nostra visione viene condivisa da tutti i collaboratori, in questo modo abbiamo creato un ambiente di lavoro in cui la cooperazione, la condivisione e il rispetto vengono riconosciuti come elementi fondamentali della professione e dei rapporti.

1.1 I NOSTRI AMBITI DI INTERVENTO

AUDITING

L'espressione audit denota un complesso di attività che si ricollegano al controllo di gestione interno delle aziende. Un audit aziendale costituisce un'attività strutturata con l'obiettivo di garantire che i processi interni di gestione operino in modo efficiente, sia in termini di governance aziendale che di gestione del rischio. L'audit introduce un approccio sistematico e disciplinato per la valutazione e il potenziamento dei processi di gestione e controllo. Questo processo ha il notevole merito di fornire informazioni basate su analisi dettagliate e valutazioni di dati e processi aziendali in vari ambiti. La sua portata è estremamente ampia e abbraccia una vasta gamma di argomenti, contribuendo così a fornire un quadro completo e approfondito della salute e della dinamica dell'organizzazione stessa.

- Due diligence e check-up aziendale compliance in caso di operazioni straordinarie e di M&A: due diligence ambientale, due diligence di processo, due diligence salute e sicurezza, due diligence GDPR;
- Valutazione dei rischi non competitivi: valutazione rischi H&S, valutazione rischi macchine ed impianti, valutazione rischi reato in compliance con il D.lgs. 231/01, valutazione rischi correlato al trattamento dei dati, valutazione rischi/opportunità di processo;
- Auditing periodici per la verifica del rispetto nel tempo dei requisiti di compliance: audit legale e regolamentare, audit ambientale, audit di salute e sicurezza sul lavoro, audit della catena di approvvigionamento, audit delle politiche e delle procedure, audit GDPR;
- Check-up sostenibilità ed ESG: sostenibilità ambientale, responsabilità sociale, governance aziendale.

MODELING

La modellazione di sistemi è un processo intellettuale e tecnico attraverso il quale si crea una rappresentazione astratta di un sistema complesso al fine di comprenderne il funzionamento, analizzarne il comportamento, prevederne le interazioni e prendere decisioni informate. Questo processo coinvolge la creazione di un modello, che è una rappresentazione semplificata del sistema reale, utilizzando concetti, simboli e relazioni specifiche. Può essere applicata a una vasta gamma di contesti normativi relativi alla compliance, alcuni di questi resi obbligatori da norme per l'organizzazione o per il prodotto, altri a seguito della scelta di introduzione di standard internazionali volontari.

- Progettazione e sviluppo di modelli organizzativi 231: risk assessment, parte generale, parte speciale, attuazione;
- Progettazione e sviluppo di sistemi di gestione secondo i più noti standard di certificazione: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018, UNI EN ISO 13485:2016, UNI EN ISO 27001:2022, SA8000®, ISDP®10003:2020, SRG 88088:2022;
- Progettazione e sviluppo di sistemi di governance in ambito compliance: nomina deleghe, revisione policy gestione ruoli e responsabilità, UNI/PdR 125:2022;
- Progettazione di soluzioni per la conformità di macchine, attrezzature ed impianti: processo di valutazione, project management e gestione dei rapporti fornitori qualificati, redazione documentale

MANAGEMENT

La gestione della compliance, all'interno di un'organizzazione, coinvolge una serie di incarichi specifici che sono cruciali per garantire il rispetto delle normative, dei regolamenti e degli standard applicabili. Questi incarichi hanno il compito di coordinare, implementare e monitorare le attività di conformità, creando un ambiente in cui l'azienda possa operare in modo etico, legale e responsabile. A seconda della norma alla quale fanno riferimento e all'obiettivo che si prefiggono, tali incarichi assumono connotazioni e responsabilità differenti. L'importanza di incaricare la persona giusta per garantire la compliance all'interno di un'organizzazione si ripercuote sul successo e la credibilità dell'intero processo di gestione normativa: è una decisione strategica che influisce sulla capacità dell'azienda di operare in modo etico, legale e responsabile.

- Incarico Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione esterno e H&S Manager;
- Incarico di Project Management per progetti specifici (revamping macchine e impianti, processi...)
- Incarico Compliance & Sustainability Manager
- Incarico DPO
- Incarico Componente ODV
- Incarico Responsabile Sistema di Gestione
- Incarico Auditor interno
- Incarico Consulente Tecnico di Parte (CTP)

TRAINING

Fare formazione aziendale significa permettere ai dipendenti di seguire corsi formativi attraverso piattaforme di apprendimento online o l'organizzazione di corsi interni o accademie, sia in orario lavorativo che fuori da esso. Questo non solo aiuta a svolgere il loro lavoro in modo più efficace, ma contribuisce anche a creare una cultura aziendale orientata alla sicurezza e alla conformità normativa, e rappresenta un mezzo per promuovere lo sviluppo professionale dei lavoratori, consentendo loro di acquisire nuove competenze e di adattarsi ai cambiamenti tecnologici e organizzativi. In un contesto aziendale dinamico e in continua evoluzione, la flessibilità della formazione si rivela sostanziale per garantire un apprendimento efficace e allineato alle esigenze dei lavoratori e dell'organizzazione. Questa flessibilità si traduce in un apprendimento personalizzato, adattato alle diverse competenze e stili di apprendimento dei dipendenti: favorisce il coinvolgimento e la motivazione dei dipendenti, poiché si sentono partecipi attivi nel proprio percorso di apprendimento.

- Formazione in aula sia obbligatoria sia customizzata alle necessità e alle richieste del cliente
- Formazione tramite la nostra piattaforma di e-learning Lectio! per i corsi che si possono tenere in modalità asincrona per legge.



1.2 VALORI, MISSION, VISION



In un contesto aziendale sempre più competitivo e dinamico, la chiarezza e la coerenza della nostra mission, vision e dei nostri valori rappresentano le fondamenta su cui costruiamo la nostra strategia di successo. Questi elementi non solo definiscono la nostra identità e direzione, ma fungono anche da guida per le decisioni quotidiane e le azioni strategiche. La nostra mission esplicita lo scopo fondamentale della nostra azienda, delineando il motivo

per cui esistiamo e quali bisogni intendiamo soddisfare. La nostra vision proietta un'immagine del futuro desiderato, indicando gli obiettivi a lungo termine e l'impatto che aspiriamo a raggiungere. I nostri valori, infine, rappresentano i principi e le convinzioni che guidano il nostro comportamento e la nostra cultura organizzativa, creando un senso di appartenenza e allineamento tra i dipendenti.



LA NOSTRA MISSION

Proteggere il futuro del business: assicuriamo l'equilibrio tra benessere delle persone e sviluppo dell'azienda, tra rispetto delle regole e creatività, tra crescita economica e responsabilità sociale.

LA NOSTRA VISION

Persone, know-how, tecnologie, asset economici e finanziari. Gli elementi su cui si basa la crescita delle aziende sono molteplici e richiedono l'adozione di modelli organizzativi e processi interni studiati con cura per essere difesi in compliance con adempimenti e requisiti. Dall'equilibrio tra questi aspetti scaturisce la capacità di guardare al futuro nella giusta prospettiva.

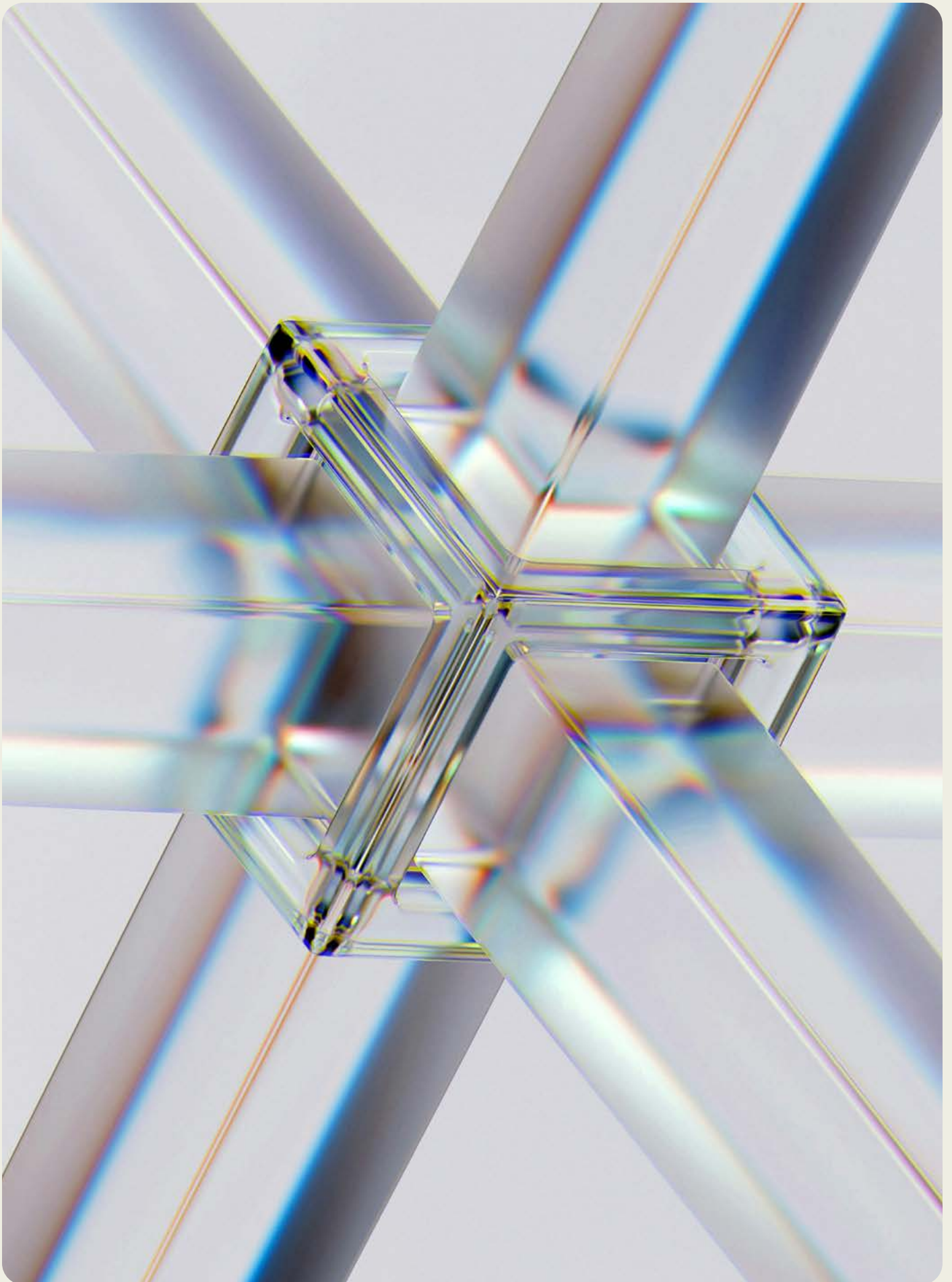
I NOSTRI VALORI

Il nostro team, cuore pulsante di Heiko, collabora per costruire un'identità aziendale che sia guidata da valori che crediamo possano fare la differenza. I nostri valori ci permettono di creare un ambiente di lavoro positivo e stimolante.

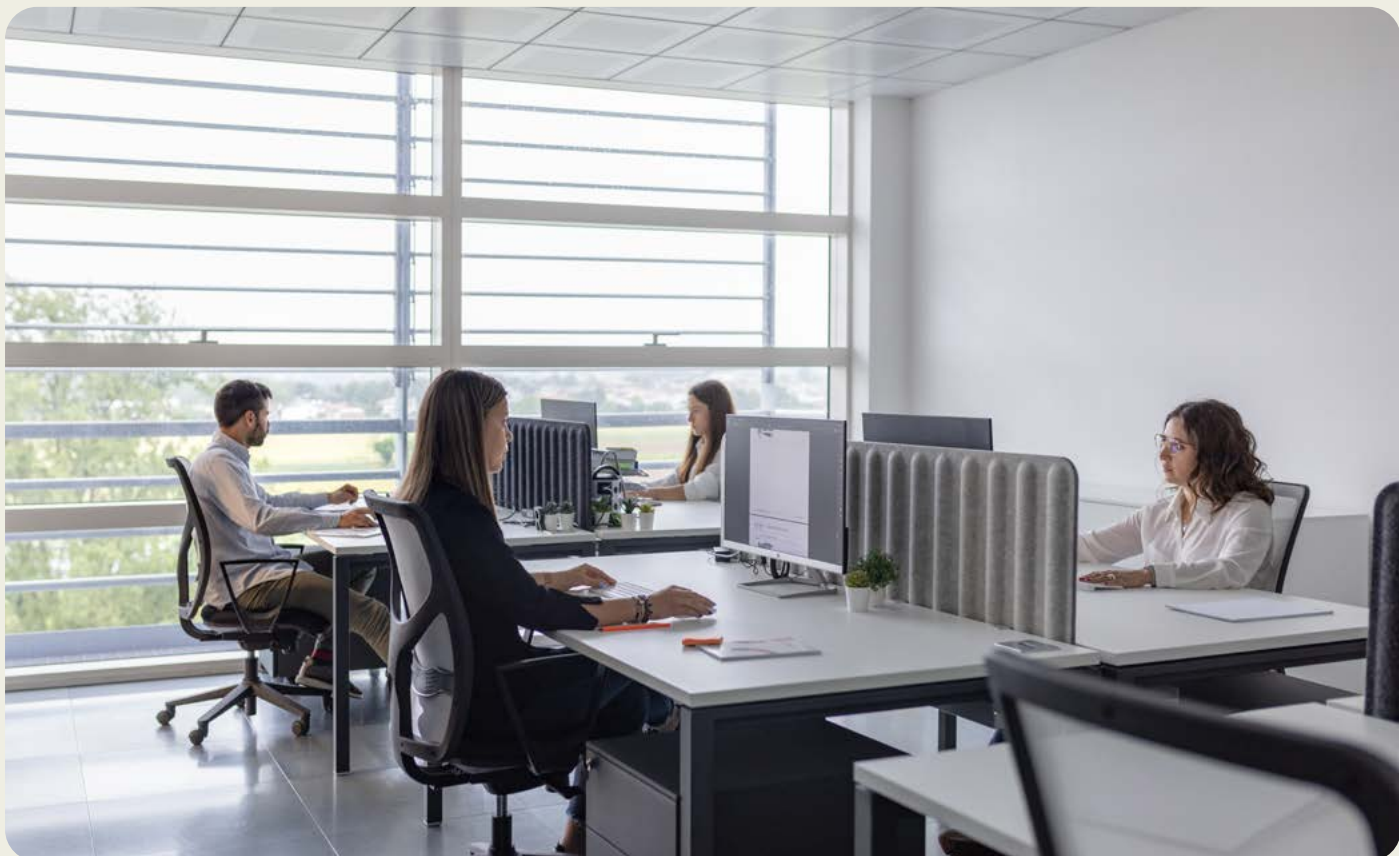
- **CORRETTEZZA:** in Heiko crediamo che operare con correttezza sia alla base del successo aziendale, per questo assicuriamo

sempre il rispetto e la lealtà nello svolgimento delle nostre attività

- **CURA DEI DETTAGLI:** incrementiamo costantemente le nostre competenze per dare al cliente un servizio altamente professionale e qualificato
- **FIDUCIA:** in Heiko la fiducia è un elemento non negoziabile, che diamo e che ci aspettiamo ma che sentiamo di dover continuamente meritare. La trasparenza rappresenta il fulcro su cui costruire un ambiente di lavoro basato sulla fiducia reciproca
- **CENTRALITÀ DELLE RISORSE UMANE:** siamo convinti che per lo sviluppo dell'azienda sia necessario disporre di risorse umane capaci, acculturate, appassionate e che lavorino insieme per raggiungere risultati comuni, senza gerarchie formali ma con rapporti basati sul rispetto dei rispettivi ruoli e sulla massima collaborazione
- **INNOVAZIONE:** l'innovazione è una parte centrale e costituente di Heiko, non solo da un punto di vista tecnologico ma anche nel senso di una nuova cultura in cui l'innovazione è un valore condiviso che ci porta a sviluppare assieme modi sempre nuovi di effettuare la nostra attività e nuovi approcci al cliente in modo partecipato e proattivo.



1.3 LE FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE



In qualità di Società Benefit ci impegnamo nel perseguire un modello di impresa in cui l'attività economica si possa unire alla creazione di valore per la società e per l'ambiente. In quest'ottica abbiamo modificato il nostro statuto societario, aggiungendo le finalità di beneficio comune che intendiamo perseguire nelle seguenti quattro aree:

- **INNOVAZIONE SOSTENIBILE:** ci impegniamo a progettare, promuovere e diffondere pratiche, modelli e sistemi organizzativi e gestionali di innovazione sostenibile;
- **BENESSERE, QUALITÀ DELLA VITA E COMUNITÀ:** promuoviamo i valori di inclusività, pari opportunità e benessere delle persone all'interno della nostra azienda, salvaguardando le diversità e l'integrazione ed offrendo percorsi di crescita professionale e personale; ci impegniamo inoltre a sostenere la comunità locale attraverso contributi e collaborazioni a progetti sociali e ambientali;
- **CONSUMO RESPONSABILE DI MATERIALI E RISORSE:** ci impegnamo a migliorare il consumo di materiali e risorse, tenendo in considerazione le migliori pratiche e le soluzioni innovative nel perseguimento della progressiva riduzione dell'inquinamento e dell'utilizzo di materiali e risorse;
- **CATENA RESPONSABILE DEL VALORE:** sosteniamo e promuoviamo il territorio, il rispetto delle persone e dell'ambiente lungo tutta la catena del valore.

1.4 LA NOSTRA STORIA

HEIKO nasce a Udine nell'Ottobre del 2020 in un piccolo ufficio collocato all'interno di un'ex area industriale oggetto di un importante recupero architettonico. L'attività prende avvio in pieno periodo pandemico, a ragion veduta forse per esorcizzare che è proprio dai momenti più impegnativi che è possibile creare qualcosa di importante.

Nel corso di questi tre anni si sono succeduti diversi passi che hanno contribuito alla crescita della nostra azienda sia in termini numerici che organizzativi. Il 2023 è stato un anno in cui abbiamo fatto molti progressi iniziati dalla

trasformazione in Società Benefit, spunto che ci ha dato l'opportunità di confermare e strutturare la nostra visione del fare impresa, una visione che tiene conto oltre che degli aspetti della sostenibilità economica, anche quella ambientale e sociali. Perché proprio noi che ci occupiamo di compliance organizzativa, possiamo e dobbiamo farci testimoni dell'equilibrio tra i vari aspetti della gestione aziendale sostenibile.

Qui sotto riportiamo i più importanti passi compiuti dal 2020 ad oggi:



OTTOBRE 2020

Costituzione società ed inizio delle attività su clienti. Messa in opera dei regolamenti interni e dello stile aziendale.



GIUGNO

Adozione del Modello Organizzativo 231.



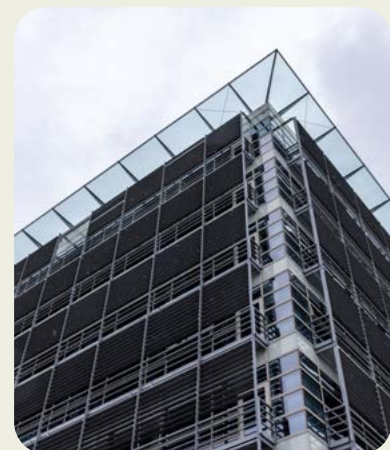
AGOSTO

Costituzione accordo di smart working per tutto il personale.

OTTOBRE

Costituzione facility point dello standard di riferimento sulla sostenibilità SRG 88088; apertura dell'iniziativa sociale vs. I Bambini delle Fate.

2022



APRILE

Trasferimento in nuova sede considerata l'implementazione continua del team interno.

DICEMBRE

Trasformazione in Società Benefit, attuazione delle prime attività in ambito sociale.

2023



SETTEMBRE

Rivisitazione dell'immagine aziendale attraverso la pubblicazione del nuovo sito web aziendale.

DICEMBRE

Completamento del percorso formativo e nomina del CHO® (Chief Happiness Officer®) interno.

2024

2. Nota metodologica

Il nostro primo bilancio sociale assume la valenza, oltre che di bilancio di sostenibilità, anche di relazione di impatto, per ottemperare gli obblighi previsti dalla Legge 208/2015 in materia di Società Benefit. Il presente report fa riferimento all'anno 2023 ed è redatto su base individuale.

2.1 UNIFICARE LE PROSPETTIVE: RELAZIONE D'IMPATTO, BILANCIO SOCIALE E BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

In un mondo sempre più orientato verso la sostenibilità, documenti come la Relazione d'Impatto, il Bilancio Sociale e il Bilancio di Sostenibilità emergono come strumenti chiave per comunicare l'impegno di un'azienda verso obiettivi sociali, ambientali ed economici. Sebbene ciascuno di questi documenti abbia le proprie peculiarità, esistono punti comuni che li legano e che possono essere valorizzati attraverso la creazione di un unico documento unificato.

RELAZIONE D'IMPATTO

La Relazione d'Impatto si concentra sull'analisi degli effetti delle attività di un'azienda sull'ambiente e sulla società. Questo documento fornisce una panoramica dettagliata degli impatti positivi e negativi generati dall'azienda, insieme alle misure adottate per mitigare gli impatti negativi e migliorare quelli positivi. Attraverso la Relazione d'Impatto, l'azienda dimostra trasparenza e responsabilità nel rendere conto delle proprie azioni e nell'affrontare le sfide ambientali e sociali.

BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale si concentra sull'impatto dell'azienda sulle persone, inclusi dipendenti, clienti, fornitori e comunità locali. Questo documento fornisce informazioni dettagliate sulle politiche aziendali riguardanti il lavoro, la salute e la sicurezza, l'inclusione e la diversità, nonché sull'impegno sociale e filantropico dell'azienda. Il Bilancio Sociale rappresenta uno strumento efficace per misurare e comu-

nicare l'impatto sociale dell'azienda e per promuovere la responsabilità sociale d'impresa.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

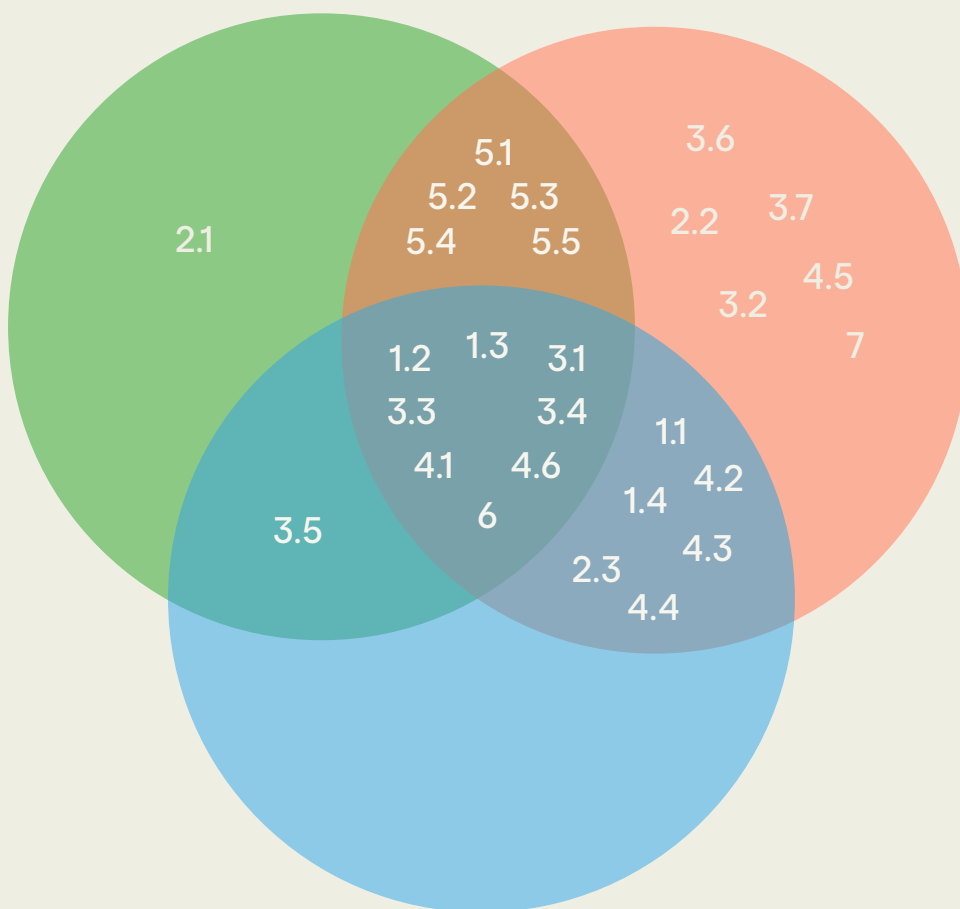
Il Bilancio di Sostenibilità è un documento più ampio che integra sia gli aspetti ambientali che sociali dell'azienda, insieme a quelli economici. Questo documento fornisce una visione olistica della performance aziendale in termini di sostenibilità, evidenziando i progressi compiuti verso obiettivi specifici e identificando le sfide future, includendo un'analisi quantitativa di indicatori e impatti. Il Bilancio di Sostenibilità svolge un ruolo fondamentale nel comunicare l'impegno strategico dell'azienda verso la sostenibilità e nell'ispirare azioni concrete verso un futuro più sostenibile.



Per raggiungere l'obiettivo di un documento unificato, ci è sembrato opportuno integrare gli elementi di interesse di ciascun documento. Questo approccio ci permette di combinare le analisi degli impatti ambientali, sociali ed economici, fornendo una visione completa della nostra performance aziendale in termini di sostenibilità.

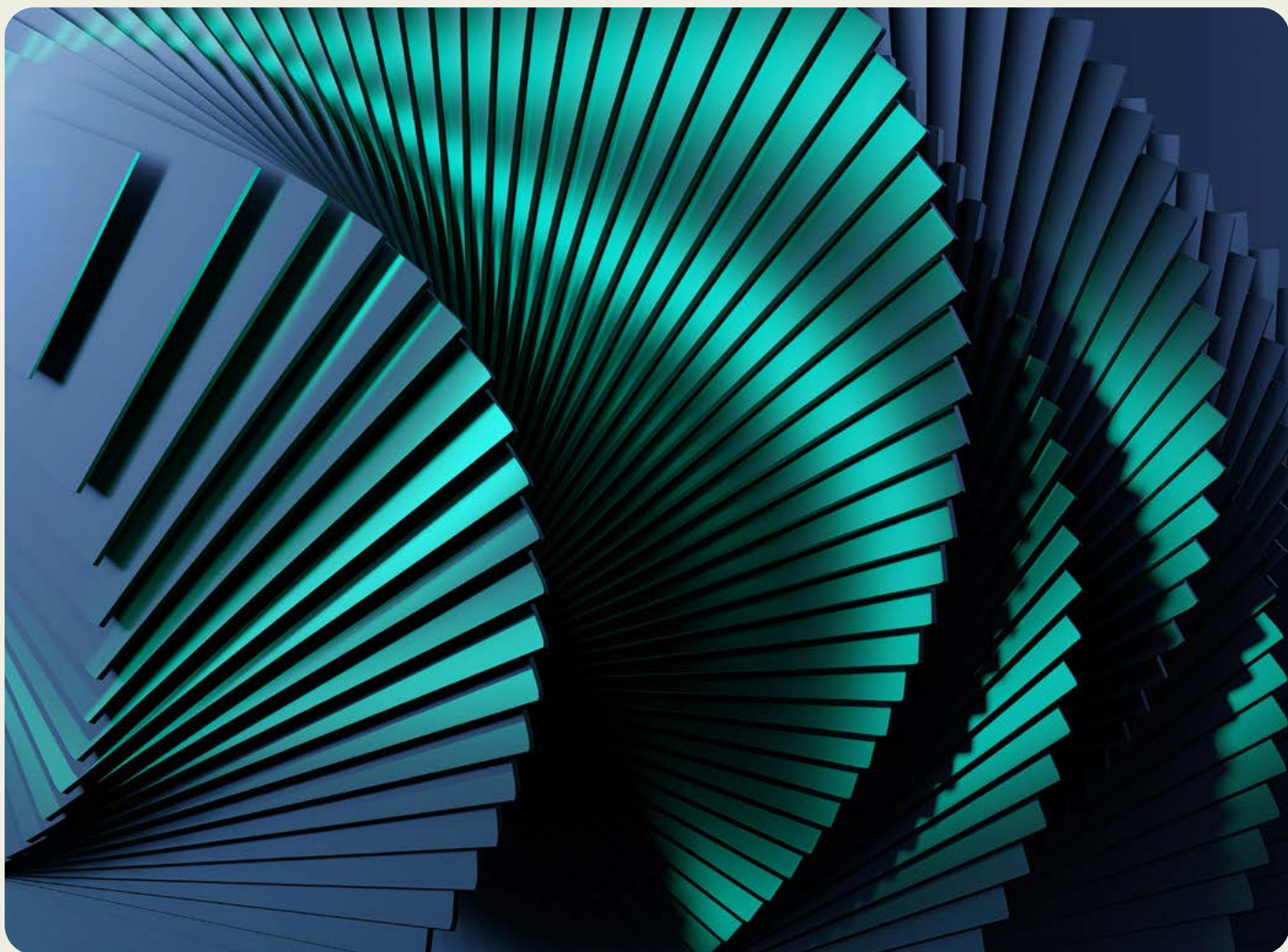
Immagina che ciascun documento rappresenti un insieme, con le sue caratteristiche distintive e le sue aree di focus. L'integrazione di questi documenti può essere visualizzata

come l'intersezione di questi insiemi: un punto in cui convergono le analisi, le strategie e gli impegni di sostenibilità. In questa intersezione, troviamo una rappresentazione unificata della nostra visione e del nostro impegno verso la sostenibilità, che tiene conto sia degli aspetti ambientali che sociali ed economici. Questo approccio non solo semplifica il processo di rendicontazione, ma crea anche sinergie tra le diverse aree di interesse, permettendo una gestione integrata e olistica della sostenibilità aziendale.



In questo grafico sono rappresentati i capitoli della relazione valorizzando per quale documento o per quale gruppo di documenti il punto rileva.

2.2 AVVICINAMENTO AGLI STANDARD ESRS



Abbiamo deciso di redigere questo report di sostenibilità con lo scopo di offrire una rappresentazione completa, chiara e trasparente degli obiettivi, dei progetti e del valore generato in ambito ESG (Environmental, Social and Governance).

Il presente documento è stato redatto in avvicinamento agli standard ESRS (European Sustainability Reporting Standard) redatti dall'EFRAG (European Financial Reporting Advisory), ente che si occupa dei principi contabili a livello internazionale. Abbiamo scelto

di riferirci a detti standard in quanto, anche se non rientriamo tra le aziende obbligate dalla Direttiva (UE) 2022/2464 (CSRD), riteniamo che sia importante uniformare i report di sostenibilità per una più facile comparazione tra gli stessi.

Essendo la nostra azienda una PMI non quotata, abbiamo scelto di basarci sulla bozza pubblicata a gennaio 2024 dei Voluntary ESRS for non-listed small- and medium-sized enterprises (VSME ESRS), scegliendo l'OPZIONE B: Modulo Base e Modulo Narrativo-PAT.

2.3 ANALISI DI DOPPIA MATERIALITÀ

Abbiamo definito la struttura e i contenuti del presente report sulla base di un'analisi di doppia materialità, secondo quanto definito dagli standard ESRS. Tale analisi ha permesso di individuare i temi più rilevanti secondo un approccio bilaterale: da un lato abbiamo individuato l'impatto che Heiko produce verso l'esterno in ambito ESG (visione inside-out) e dall'altro abbiamo calcolato quanto determinati temi hanno influenzato la nostra performance finanziaria (visione outside-in).

Questa analisi di doppia materialità ha seguito un percorso ben definito.

Inizialmente, basandoci su un'attenta analisi del contesto aziendale e coinvolgendo le principali funzioni aziendali, abbiamo individuato i temi potenzialmente rilevanti per Heiko, ovvero quelle tematiche di natura economica, sociale e ambientale su cui l'azienda potrebbe esercitare un impatto significativo e che potrebbero influenzare in modo sostanziale i processi decisionali dei nostri stakeholder.

Siamo consapevoli che per un'azienda il confronto con l'esterno è indispensabile, così abbiamo identificato quelli che potevano essere gli stakeholder chiave per la nostra organizzazione, classificandoli in base a criteri di influenza, dipendenza e vicinanza. In questo modo abbiamo selezionato gli stakeholder da coinvolgere nel nostro processo di analisi di

materialità, suddividendoli in quattro categorie:

- DIPENDENTI
- CLIENTI
- FORNITORI
- PARTNER

Attraverso la compilazione di un questionario somministrato attraverso canali informatici oppure, per gli stakeholder con i quali abbiamo maggiore interazione e rapporti continuativi e di reciproco approccio ai temi materiali, tramite intervista, abbiamo chiesto di valutare la rilevanza delle tematiche precedentemente individuate su una scala da 1 (non significativo) a 5 (prioritario).

Questo processo ci ha permesso di integrare l'analisi della rilevanza dell'impatto e di trovare le tematiche su cui Heiko effettivamente impatta.

Per ognuno dei temi identificati, abbiamo quindi effettuato una valutazione dei rischi e delle opportunità, valorizzandoli come prodotto tra la probabilità che si verifichi quel determinato rischio/opportunità (colonna P) e la gravità/vantaggio che ne deriva nel caso si concretizzi (colonna G/V).

Nella tabella sottostante riportiamo detta analisi inserendo inoltre le azioni che abbiamo implementato connesse a quel determinato rischio/opportunità.



ANALISI RISCHI/OPPORTUNITÀ

TEMA MATERIALE	RISCHIO /OPPORTUNITÀ	DESCRIZIONE	P	G/V	AZIONI
Governance sostenibile	rischio	quando la condivisione dei valori viene a mancare può portare a separazione di alcune partnership anche strategiche	◆	◆	effettuiamo una revisione periodica delle partnership aziendali
	opportunità	la condivisione dei valori spinge a trovare delle partnership basate su comunità di valori che portino a condivisione di obiettivi di business	◆	◆	abbiamo adottato un modello organizzativo 231 e un codice etico e abbiamo condiviso gli stessi tramite il nostro sito web
Innovazione dei servizi	rischio	anticipare troppo i tempi di mercato	◆	◆	effettuiamo una revisione periodica dei progetti interni
	opportunità	aumento della produttività interna anche in termini di realizzazione delle capacità della singola risorsa umana	◆	◆	analizziamo periodicamente le competenze; abbiamo implementato una piattaforma di pianificazione dei lavori e dei servizi al cliente
	opportunità	ampliamento gamma servizi cliente	◆	◆	effettuiamo una revisione della gamma dei servizi offerti
Performance economica	opportunità	aumentare risorse a disposizione degli stakeholder	◆	◆	applichiamo continuamente il business plan aziendale
	rischio	difficoltà di bilanciamento delle risorse interne e la capacità dell'azienda di generare profitto	◆	◆	attuiamo un controllo di gestione mensile
Gestione del rischio	opportunità	vantaggio competitivo	◆	◆	analizziamo periodicamente i rischi organizzativi
	opportunità	anticipare i rischi	◆	◆	verifichiamo costantemente la corretta applicazione del modello organizzativo 231; ci affidiamo a consulenti esterni per quanto riguarda l'area legale e ci siamo dotati di copertura assicurativa

LEGENDA: ANALISI RISCHI/OPPORTUNITÀ

◆ ALTO ◆ MEDIO ◆ BASSO

TEMA MATERIALE	RISCHIO /OPPORTUNITÀ	DESCRIZIONE	P	G/V	AZIONI
Gestione del rischio	rischio	gestione dei rischi di natura operativa			verifichiamo costantemente la corretta applicazione del modello organizzativo 231; ci affidiamo a consulenti esterni per quanto riguarda l'area legale e ci siamo dotati di copertura assicurativa
	opportunità	miglioramento continuo			aggiorniamo periodicamente l'analisi dei rischi e delle opportunità anche differenziate tra i vari temi applicativi aziendali
	opportunità	spinta all'innovazione dei servizi			effettuiamo periodicamente attività di ricerca e sviluppo delle necessità del mercato rispetto agli aggiornamenti normativi e rispetto alle necessità degli stakeholder
Rispetto delle leggi e dei regolamenti	opportunità	adozione di strumenti volontari per il controllo di norme e leggi che portano alla diversificazione rispetto al mercato di base			verifichiamo costantemente la corretta applicazione del modello organizzativo 231
	rischio	sanzioni e perdita di reputazione e insoddisfazione del cliente			ci affidiamo a consulenti esterni preparati per quanto riguarda l'area legale
Trasparenza	opportunità	consolidamento dei rapporti			condividiamo continuamente tutti gli aspetti di gestione dell'azienda, tra cui il bilancio di sostenibilità e le politiche aziendali
	opportunità	relazioni commerciali che si possono creare con un rapporto in trasparenza			siamo sempre aperti al dialogo; condividiamo gli obiettivi con i partner aziendali; effettuiamo periodicamente una revisione delle nostre relazioni commerciali
	opportunità	valorizzazione della reputazione			garantiamo una comunicazione continua verso l'esterno; abbiamo reso disponibile un canale di segnalazione
	rischio	diffusione di notizie che possono dare vantaggio ai competitor			revisioniamo i testi in comunicazione cercando di valorizzare le informazioni necessarie senza diffondere elementi specifici del know-how aziendale



TEMA MATERIALE	RISCHIO /OPPORTUNITÀ	DESCRIZIONE	P	G/V	AZIONI
Trasparenza	rischio	apertura a ulteriori controlli non tipicamente associati alle organizzazioni	◆	◆	verifichiamo costantemente la corretta applicazione del modello organizzativo 231 e del codice etico; gestiamo le segnalazioni anche con il supporto dell'ODV
Catena del valore sostenibile	opportunità	permette di avere crescita interna e facilità di dialogo	◆	◆	effettuiamo incontri periodici con tutti i collaboratori in cui viene condiviso l'andamento dei progetti
	rischio	sottovalutazione di uno degli aspetti della catena del valore può impattare l'intero sistema con un particolare stakeholder	◆	◆	revisiamo periodicamente l'impatto dei singoli fornitori sull'operatività aziendale relativamente ai temi ambientali, finanziari, sociali e di governance
	opportunità	intendere catena del valore come insieme del valore economico, sociale e dei fornitori permette di personalizzare sullo stakeholder l'impatto di quella catena	◆	◆	revisiamo periodicamente l'impatto dei singoli fornitori sull'operatività aziendale relativamente ai temi ambientali, finanziari, sociali e di governance
Relazione con i clienti	opportunità	fidelizzazione del cliente	◆	◆	affidiamo il PM al cliente in modo tale che quest'ultimo abbia un canale di comunicazione diretto con lo stesso
	opportunità	aderenza del servizio con le esigenze del cliente	◆	◆	affidiamo il PM al cliente in modo tale che quest'ultimo abbia un canale di comunicazione diretto con lo stesso; adeguiamo il progetto sulla base dei continui cambiamenti del cliente
	rischio	disallineamento tra le richieste del cliente e le capacità di fornitura dei servizi	◆	◆	rivalutiamo costantemente i progetti in essere al fine di limitare il disallineamento tra le richieste del cliente e le capacità di fornitura dei servizi; richiediamo il supporto di consulenti esterni in caso di esigenza
Occupazione	opportunità	trattenere le risorse in azienda	◆	◆	siamo sempre aperti al dialogo; diamo la possibilità di fare segnalazioni; abbiamo nominato un CHO interno che è anche la nostra referente delle risorse umane

TEMA MATERIALE	RISCHIO /OPPORTUNITÀ	DESCRIZIONE	P	G/V	AZIONI
Occupazione	opportunità	maggiore engagement dei collaboratori in termini di competenze e innovazione	◆	◆	garantiamo programmi di formazione costante sia in termini di aggiornamento richiesto dalle norme, sia corsi di formazione scelti direttamente dai collaboratori per accrescere le proprie competenze
	rischio	resistenza al cambiamento	◆	◆	effettuiamo una condivisione preventiva dei programmi e delle attività; richiediamo e gestiamo costantemente le opinioni di tutti i collaboratori
Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane	opportunità	costante crescita delle competenze	◆	◆	garantiamo programmi di formazione costante sia in termini di aggiornamento richiesto dalle norme, sia corsi di formazione scelti direttamente dai collaboratori per accrescere le proprie competenze
	opportunità	costante evoluzione dei ruoli	◆	◆	revisoniamo periodicamente l'organigramma aziendale, valorizzando e revisionando le competenze rispetto alle scelte di business
	rischio	turnover del personale	◆	◆	monitoriamo continuamente lo stato di benessere dei collaboratori e analizziamo le cause di eventuali dimissioni; diversifichiamo le competenze all'interno dell'organizzazione
Salute e sicurezza dei lavoratori	opportunità	studio dei temi aggiornati della salute e sicurezza volti anche alla diminuzione di infortuni e malattie professionali	◆	◆	partecipiamo a seminari e gruppi di lavoro in materia di salute e sicurezza dei lavoratori
	rischio	infortuni e denunce di malattie professionali	◆	◆	rispettiamo i requisiti della norma e aggiorniamo la valutazione dei rischi; forniamo i DPI dove necessari
Diversità, pari opportunità e inclusione	opportunità	ampliare la possibilità di ingaggiare nuove risorse e aumentare l'attrattività	◆	◆	abbiamo avviato la realizzazione del sistema di gestione per la parità di genere



TEMA MATERIALE	RISCHIO /OPPORTUNITÀ	DESCRIZIONE	P	G/V	AZIONI
Diversità, pari opportunità e inclusione	opportunità	miglioramento del clima interno	◆	◆	offriamo la nostra disponibilità a momenti di condivisione diversi dalla sola attività lavorativa, ma legati ad attività di natura culturale e sportiva e di team building
	opportunità	revisione delle capacità e competenze del personale	◆	◆	valutiamo costantemente le competenze del personale e condividiamo il feedback della valutazione
	rischio	difficoltà nell'armonizzare le diversità	◆	◆	abbiamo avviato la realizzazione del sistema di gestione per la parità di genere; manteniamo un costante dialogo con i collaboratori per capire le loro esigenze
Benessere dei lavoratori	opportunità	spinta all'equilibrio casa-lavoro	◆	◆	ci siamo dotati di una serie di strumenti di flessibilità come lo smart-working, il contatto di lavoro agile, la flessibilità oraria; mettiamo a disposizione l'auto aziendale per lo spostamento verso i clienti
	rischio	cambiamento nelle dinamiche organizzative	◆	◆	ci siamo dotati di calendari condivisi per la programmazione delle attività; programmiamo incontri periodici con tutti i collaboratori
	opportunità	miglioramento del clima interno	◆	◆	offriamo la nostra disponibilità a momenti di condivisione anche durante gli intervalli dall'attività lavorativa, per esempio la pausa caffè è sempre offerta dall'azienda per stimolare la pausa condivisa
Gestione delle segnalazioni	opportunità	venire a conoscenza di esigenze di tutti gli stakeholder	◆	◆	monitoriamo costantemente il canale di segnalazione, condividiamo con le persone interessate le segnalazioni pervenute ed effettuiamo un'analisi delle cause per trovare la soluzione più adeguata

TEMA MATERIALE	RISCHIO /OPPORTUNITÀ	DESCRIZIONE	P	G/V	AZIONI
Gestione delle segnalazioni	rischio	mancata sufficiente considerazione di una segnalazione pervenuta	◆	◆	effettuiamo un'analisi critica delle segnalazioni in arrivo richiedendo in caso di dubbio l'intervento di eventuali soggetti terzi
Supporto alle comunità locali	opportunità	consolidamento delle relazioni sul territorio	◆	◆	intratteniamo partnership con le Università; diamo la nostra disponibilità a tirocini e stage; preferiamo aziende del territorio per eventi e scambi di natura anche sociale
	opportunità	aumento della visibilità dell'azienda	◆	◆	comuniciamo le nostre scelte aziendali agli stakeholder tramite il nostro sito web e LinkedIn
Riduzione delle emissioni	opportunità	spinta a ragionamenti innovativi	◆	◆	mappiamo le competenze dei nostri collaboratori e la distanza dal cliente per selezionare il consulente più adeguato anche sulla base di un ragionamento di minimizzazione dei tempi e dei consumi destinati al trasporto; predisponiamo contratti con la possibilità di svolgere le attività solo in remoto
	rischio	insoddisfazione degli stakeholder rispetto alla gestione del tema	◆	◆	teniamo costantemente informati i nostri stakeholder rispetto al raggiungimento degli obiettivi
	opportunità	riduzione dei costi aziendali	◆	◆	valorizziamo periodicamente la riduzione dell'impatto dei costi di autotrazione a partire dal 2024
Gestione responsabile dei rifiuti	opportunità	limitare al massimo la produzione dei rifiuti	◆	◆	gestiamo i rifiuti sulla base delle indicazioni del comune; abbiamo messo a disposizione l'erogatore dell'acqua per disincentivare l'uso di bottigliette di plastica; ci siamo dotati dell'opzione "senza bicchiere" nella macchina del caffè in modo tale da utilizzare le tazzine in vetro invece dei bicchieri di plastica



Questa analisi ci ha portato a definire l'entità dell'impatto generato, riportato nella seguente tabella nella colonna "PRIORITÀ (Heiko)", distribuendolo su cinque livelli (trascurabile, contenuto, significativo, rilevante, molto rilevante). Integrando questo risultato con i valori risultanti dai questionari somministrati agli stakeholder (PRIORITÀ STAKEHOLDER), con la portata e con l'irrimediabilità dell'impatto e moltiplicandolo per la probabilità di accadi-

mento (mai successo, raro, possibile, probabile, molto probabile) abbiamo potuto determinare la rilevanza d'impatto, secondo la visione inside-out.

Infine, abbiamo valutato gli effetti finanziari di ognuna delle tematiche, in termini di influenza sulla situazione patrimoniale-finanziaria della nostra azienda (visione outside-in), valorizzata con libelli prima descritti.

TEMI MATERIALI	LA NOSTRA DEFINIZIONE	SDGs	PRIORITÀ (stakeholder)	PRIORITÀ (Heiko)	RILEVANZA D'IMPATTO	RILEVANZA FINANZIARIA
Governance sostenibile	Meccanismi di governo orientati all'etica, alla responsabilità e al rispetto dei nostri valori e principi	 	◆	◆	◆	◆
Innovazione dei servizi	Offrire servizi costantemente rinnovati e aggiornati incentrati sui bisogni dei clienti		◆	◆	◆	◆
Performance economica	Capacità di generare profitti	 	◆	◆	◆	◆

LEGENDA: PRIORITÀ E RILEVANZA

- ◆ RILEVANTE
- ◆ SIGNIFICATIVO
- ◆ CONTENUTO
- ◆ TRASCURABILE

TEMI MATERIALI	LA NOSTRA DEFINIZIONE	SDGs	PRIORITA' (stakeholder)	PRIORITÀ (Heiko)	RILEVANZA D'IMPATTO	RILEVANZA FINANZIARIA
Performance economica	Capacità di generare profitti	 	◆	◆	◆	◆
Gestione del rischio	Capacità di gestire gli imprevisti di natura ambientale, sociale e di governance	 	◆	◆	◆	◆
Rispetto delle leggi e dei regolamenti	Operare nell'osservanza delle leggi e dei regolamenti nazionali e internazionali		◆	◆	◆	◆
Trasparenza	Gestire il dialogo e la comunicazione verso gli stakeholder in maniera chiara ed efficace	 	◆	◆	◆	◆
Catena del valore sostenibile	Tenere in considerazione i propri impatti rispetto alle tematiche ambientali, sociali e di governance nella strutturazione della propria catena del valore	 	◆	◆	◆	◆
Relazione con i clienti	Cura del cliente al fine della sua soddisfazione in termini di qualità del servizio offerto		◆	◆	◆	◆



TEMI MATERIALI	LA NOSTRA DEFINIZIONE	SDGs	PRIORITA' (stakeholder)	PRIORITÀ (Heiko)	RILEVANZA D'IMPATTO	RILEVANZA FINANZIARIA
Occupazione	Offrire stabilità lavorativa ai propri dipendenti tramite contratti duraturi e salari equi e adeguati	 	◆	◆	◆	◆
Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane	Garantire la crescita personale e professionale dei propri dipendenti anche attraverso strumenti di formazione ed aggiornamento continui	 	◆	◆	◆	◆
Salute e sicurezza dei lavoratori	Garantire adeguate misure di prevenzione e protezione	 	◆	◆	◆	◆
Diversità, pari opportunità e inclusione	Garantire il rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali facendo attenzione a promuovere le diversità e a garantire le pari opportunità e l'inclusione, coinvolgendo e facendo partecipare i lavoratori/lavoratrici alle attività aziendali	 	◆	◆	◆	◆

TEMI MATERIALI	LA NOSTRA DEFINIZIONE	SDGs	PRIORITA' (stakeholder)	PRIORITÀ (Heiko)	RILEVANZA D'IMPATTO	RILEVANZA FINANZIARIA
Benessere dei lavoratori	Garantire il benessere dei propri lavoratori/lavoratrici attraverso azioni legate alla conciliazione vita-lavoro quali flessibilità oraria, smart working, part time ecc.	 	◆	◆	◆	◆
Gestione delle segnalazioni	Offrire meccanismi di segnalazione efficaci a disposizione sia dei lavoratori sia degli stakeholder esterni	 	◆	◆	◆	◆
Supporto alle comunità locali	Curare il rapporto con le comunità locali offrendo sostegno in termini di iniziative per il suo benessere	 	◆	◆	◆	◆
Riduzione delle emissioni	Nella gestione delle nostre attività lavorative, mettere in campo azioni per ridurre, ove possibile, le nostre emissioni di gas serra	 	◆	◆	◆	◆
Gestione responsabile dei rifiuti	Impegno alla riduzione dei rifiuti limitatamente alle nostre attività, facendo attenzione alla raccolta differenziata		◆	◆	◆	◆

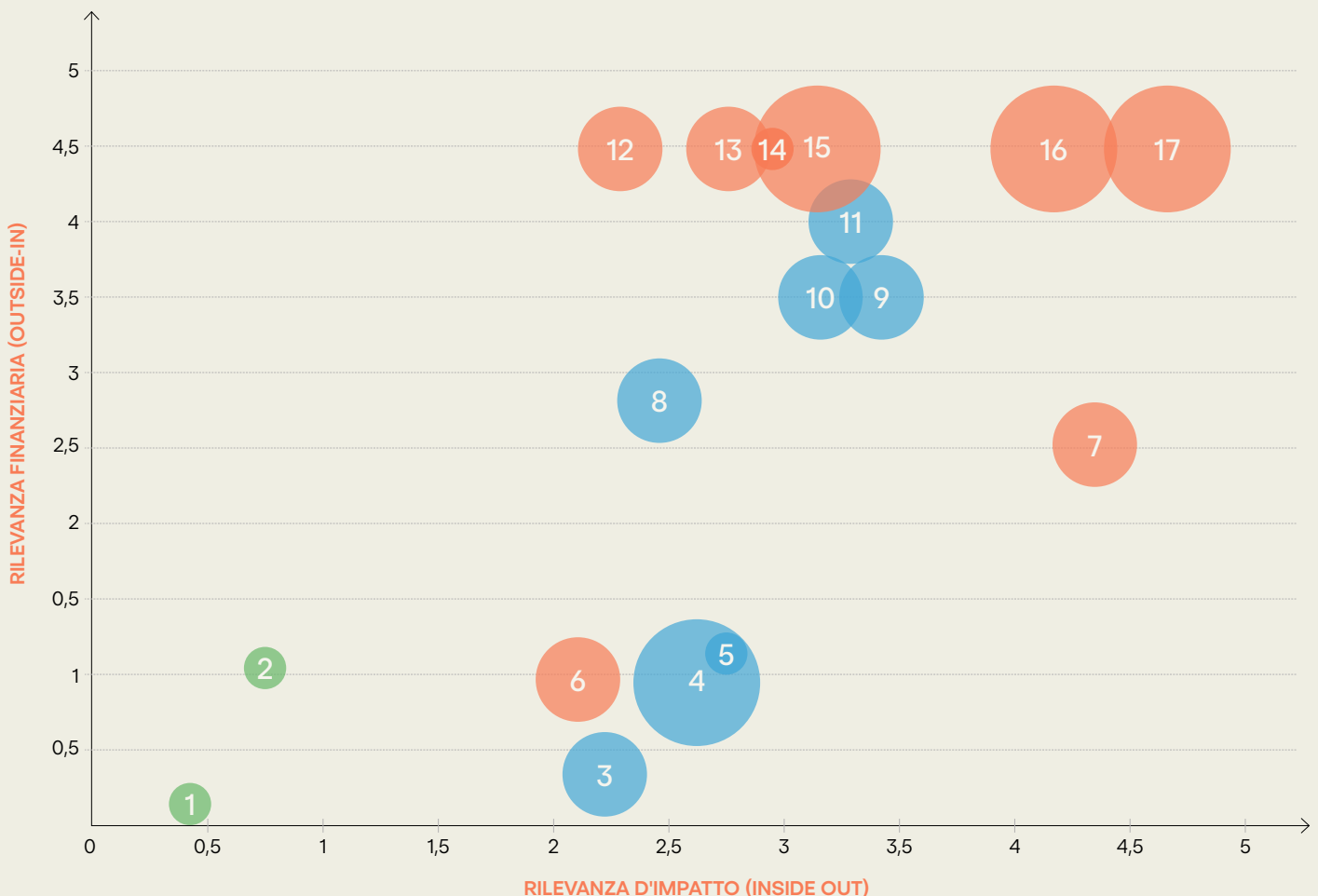
Alla luce dei risultati ottenuti, abbiamo costruito la seguente matrice di doppia materialità in cui si intersecano la RILEVANZA D'IMPATTO e la RILEVANZA FINANZIARIA.



COME LEGGERE IL GRAFICO

- Evidenziamo i temi materiali che rilevano maggiormente per l'ambiente di colore **VERDE**, per la governance il nostro **ARAN-CIONE** e sociale in **AZZURRO**.
- Valorizziamo quanto gli stessi sono importanti per i nostri stakeholder con la dimensione delle bolle.

1. Gestione responsabile dei rifiuti
2. Riduzione delle emissioni
3. Gestione delle segnalazioni
4. Salute e sicurezza dei lavoratori
5. Supporto alle comunità locali
6. Catena del valore sostenibile
7. Governance sostenibile
8. Diversità, pari opportunità e inclusione
9. Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane
10. Benessere dei lavoratori
11. Occupazione
12. Gestione del rischio
13. Innovazione dei servizi
14. Performance economica
15. Relazione con i clienti
16. Rispetto delle leggi e dei regolamenti
17. Trasparenza



3. Governance

La governance aziendale è un elemento cardine nell'approccio di Heiko a tutte le sue operazioni e iniziative. Fondata su principi di trasparenza, responsabilità e integrità, la governance svolge un ruolo cruciale nel plasmare la cultura aziendale e nel guidare le decisioni strategiche. È un impegno costante per garantire che le attività siano condotte nel rispetto degli interessi di tutte le parti interessate, dalla direzione ai dipendenti, dai clienti ai fornitori e alle comunità in cui operiamo.

Ogni capitolo che segue riflette questo impegno per una governance solida e responsabile. Dalla struttura societaria alla gestione del rischio, dalla soddisfazione del cliente alla catena di fornitura, ogni aspetto delle nostre operazioni è modellato e guidato da principi di governance. Questo assicura che i nostri sforzi siano allineati agli obiettivi aziendali e che contribuiscano al nostro impegno per una crescita sostenibile e un impatto positivo sulle persone e sulle comunità che serviamo.

In ottica di definire chiaramente le responsabilità e in modo da prevenire comporta-

menti illeciti all'interno del contesto aziendale, nel 2022 abbiamo adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001. Con questo decreto è stata introdotta nell'ordinamento italiano la responsabilità amministrativa degli enti giuridici a fronte di reati commessi nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso, qualora non avesse adottato ed attuato un modello organizzativo idoneo a prevenire tali reati.

Anche se il Modello 231 non è obbligatorio, abbiamo scelto di adottarlo perché esso rappresenta uno strumento per sensibilizzare i destinatari ad assumere comportamenti corretti e trasparenti. Contestualmente all'adozione del Modello, abbiamo istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) monocratico, per vigilare sul funzionamento e sul rispetto del modello stesso.

Abbiamo inoltre adottato un sistema che consente ai soggetti interessati di fare segnalazioni in merito a condotte illecite e/o che violano il Modello Organizzativo.

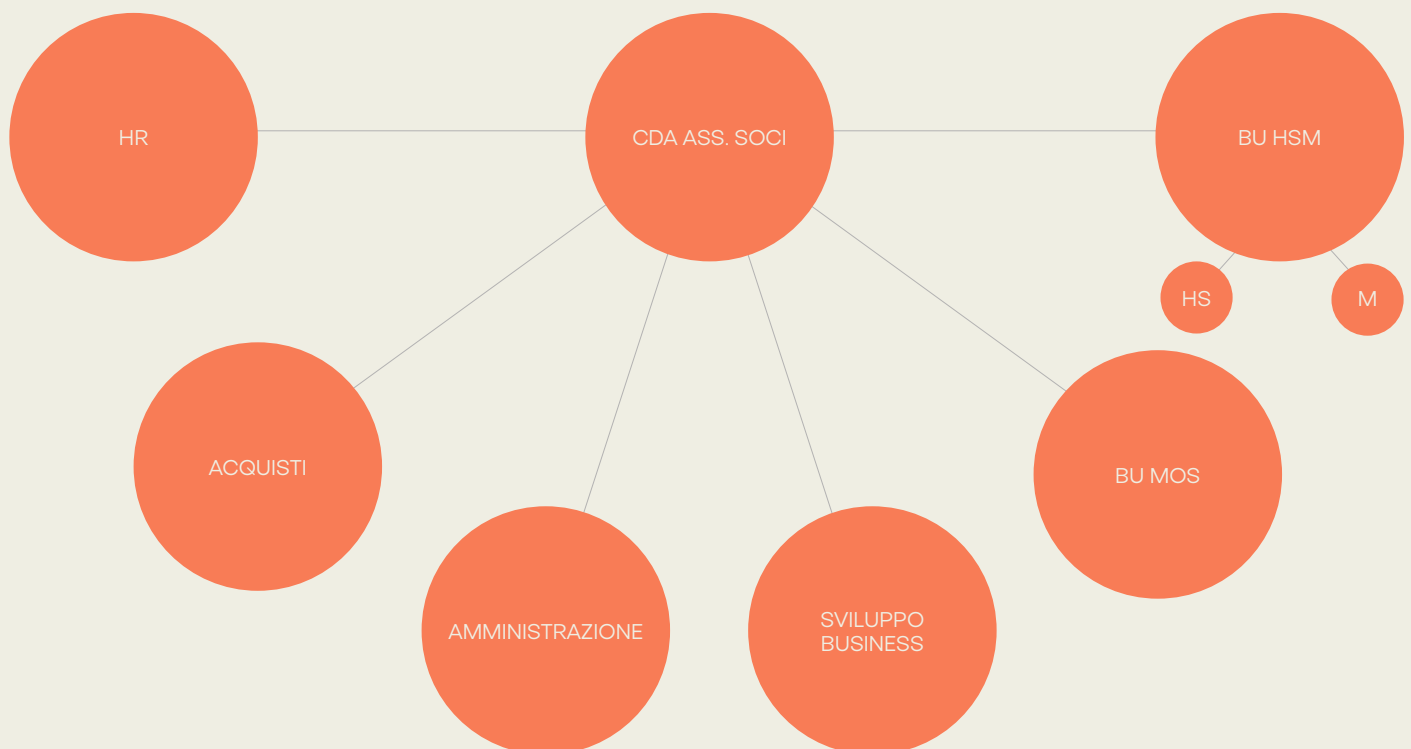
3.1 STRUTTURA SOCIETARIA

La nostra azienda adotta una struttura societaria innovativa e orizzontale, progettata per favorire la collaborazione, l'efficienza e la reattività alle dinamiche di mercato. Questo modello organizzativo si basa su una comunicazione aperta e diretta tra tutti i livelli dell'azienda, riducendo le barriere gerarchiche e promuovendo un ambiente di lavoro più flessibile e inclusivo.

Al vertice della nostra struttura si trova il Consiglio di Amministrazione, il quale è responsabile della supervisione strategica e della governance complessiva dell'azienda. Al suo interno, gli Amministratori Delegati hanno

deleghe specifiche per aree di interesse fondamentali come la finanza, le risorse umane, l'innovazione e la gestione delle unità organizzative (BU) in cui abbiamo scelto di strutturarci; in questo modo crediamo che le decisioni strategiche possano essere sempre allineate con gli obiettivi aziendali e che le operazioni quotidiane siano efficienti e coerenti con la nostra visione.

Le divisioni operative dell'azienda includono la Finanza e Amministrazione, le Operations, le Risorse Umane e l'Innovazione e Sviluppo. Ciascuna divisione è responsabile di specifici aspetti delle attività aziendali:





All'interno delle singole aree non ci sono gerarchie ulteriori, la collaborazione e l'ascolto sono costanti e promossi, le mansioni sono comuni e condivise. Eventuali differenze di livelli contrattuali all'interno della stessa area o sotto area sono dovute alla differente esperienza lavorativa delle persone.

Una caratteristica distintiva della nostra struttura è la formazione di team operativi multidisciplinari, che lavorano su progetti specifici con un alto grado di autonomia e responsabilità. Questo approccio non solo stimola la creatività e l'innovazione, ma facilita anche una rapida risposta alle esigenze del e offre numerosi vantaggi:

- **Comunicazione Efficiente:** La riduzione delle barriere gerarchiche permette una co-

municazione più fluida e veloce, essenziale per adattarsi rapidamente ai cambiamenti.

- **Responsabilizzazione dei Dipendenti:** Ogni membro del team ha un livello di responsabilità e autonomia valutato e commisurato alla propria esperienza, il che favorisce l'iniziativa personale e il senso di appartenenza.
- **Collaborazione e Innovazione:** I team multidisciplinari favoriscono la collaborazione e combinano diverse competenze per sviluppare soluzioni innovative.
- **Riduzione della "Burocrazia":** Con meno livelli gerarchici, i processi decisionali sono più rapidi e l'azienda può rispondere più agilmente alle opportunità e alle sfide.

3.2 I COMITATI AZIENDALI – COMITATO GUIDA



Il Comitato Guida della PdR 125 rappresenta un pilastro fondamentale nell'implementazione e nel monitoraggio dei processi di valutazione del rischio nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro.

Nel 2024 parte degli obiettivi di Heiko è di certificarsi secondo la prassi PdR 125:2022 e conseguentemente nominare il proprio comitato Guida. Lo stesso sarà composto da membri provenienti da diverse aree funzionali dell'azienda; si impegnerà a garantire l'efficacia e la conformità delle politiche e delle

procedure di gestione del rischio. Tra i suoi compiti principali, infatti, vi è quello di supervisionare l'identificazione e la valutazione dei rischi, nonché la definizione e l'attuazione delle relative misure di controllo e mitigazione. Inoltre, il Comitato Guida promuoverà una cultura della sicurezza all'interno dell'organizzazione, incoraggiando la partecipazione e la collaborazione di tutti i dipendenti nel processo di gestione del rischio.

3.3 VALORE GENERATO

Alla base di ogni attività c'è un concetto fondamentale: il valore. In Heiko non ci limitiamo a misurare il successo solo in termini finanziari, ma adottiamo un approccio olistico che considera il valore generato non solo in termini economici, ma anche attraverso la nostra catena di fornitura e l'impatto sociale delle nostre operazioni.

Il valore economico è ciò che tradizionalmente viene associato al successo aziendale: la creazione di profitti sostenibili nel tempo, l'investimento in iniziative redditizie e la crescita finanziaria. Tuttavia, ciò che distingue veramente la nostra visione del valore è il riconoscimento del valore sociale e ambientale.

La nostra catena di fornitura gioca un ruolo cruciale in questo contesto. Non si tratta solo di ottenere i migliori prodotti o servizi al miglior prezzo, ma di fare scelte consapevoli che

promuovano la responsabilità sociale e ambientale lungo l'intera filiera.

Infine, c'è il valore sociale, che va al di là dei numeri sui bilanci. Si tratta di creare un impatto positivo sulle persone e sulle comunità in cui operiamo. Dalla creazione di posti di lavoro significativi alla promozione dell'inclusione e della diversità, cerchiamo costantemente modi per contribuire al benessere delle persone e delle società in cui siamo inseriti.

Insieme, questi tre elementi - valore economico, catena di fornitura responsabile e valore sociale - costituiscono il pilastro della nostra attività. Attraverso un approccio equilibrato e integrato, miriamo a generare valore non solo per noi stessi, ma anche per tutte le persone e le comunità con cui condividiamo questo pianeta.



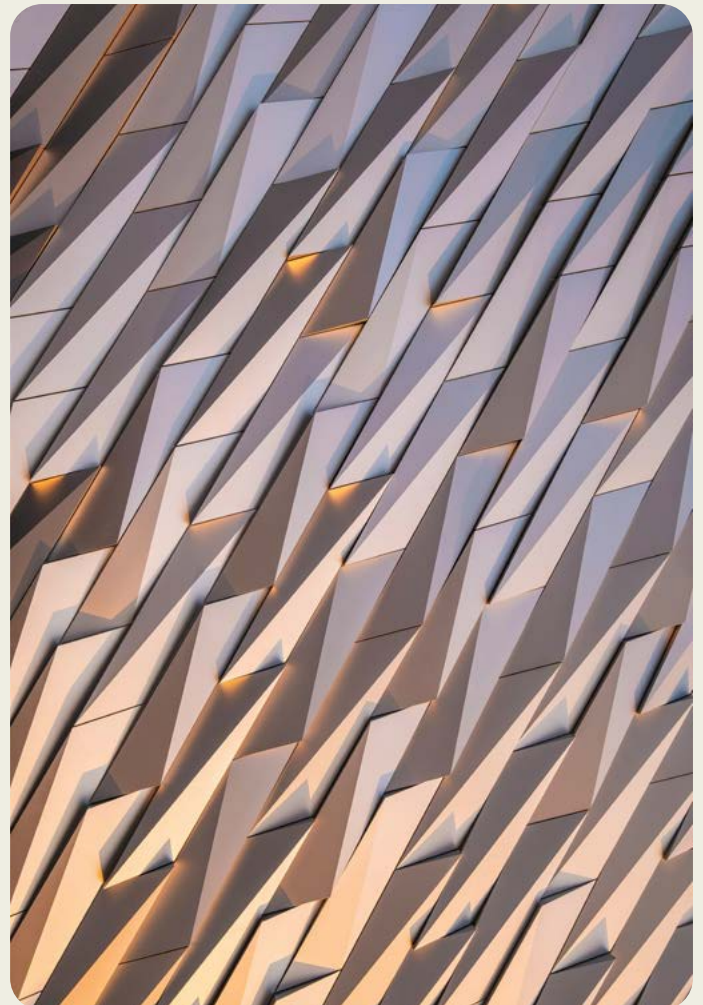
3.3.1 Valore economico

Nel cuore della nostra attività c'è il concetto di valore economico, vogliamo che il nostro operato generi un impatto positivo su tutti coloro che sono coinvolti nel nostro percorso: dai nostri dipendenti ai nostri clienti, dai nostri fornitori alle comunità in cui operiamo. Questo concetto di valore economico abbraccia la creazione di profitti sostenibili nel tempo, investimenti responsabili che rispettano l'ambiente e la società, la creazione di occupazione significativa e il sostegno alla crescita economica locale.

Guardiamo ai nostri investimenti non solo come a un modo per far crescere il nostro patrimonio, ma anche come a un'opportunità per contribuire al benessere delle persone e dell'ambiente circostante. Scegliamo con cura i nostri investimenti, privilegiando quelli che non solo promettono rendimenti finanziari, ma che hanno anche un impatto sociale e ambientale positivo.

Questo ci permette di investire nell'economia reale, contribuendo allo sviluppo di comunità più resilienti e sostenibili nel lungo termine.

La creazione di posti di lavoro è un altro aspetto cruciale del nostro impegno per generare valore economico. Oltre a fornire opportunità di lavoro gratificanti per i nostri dipendenti, cerchiamo di promuovere lo sviluppo economico delle comunità in cui operiamo. Ciò significa sostenere l'imprenditorialità locale, investire nella formazione professionale e collaborare con le autorità locali per creare un ambiente favorevole alla crescita economica.



400,453

FATTURATO 2021

2

COLLABORATORI 2021

606,530.22

FATTURATO 2022

4

COLLABORATORI 2022

822,727.8

FATTURATO 2023

5

COLLABORATORI 2023

3.3.2 Catena di fornitura

Ci impegniamo a costruire relazioni solide e responsabili con i nostri fornitori, che riflettano i nostri valori di integrità, trasparenza e sostenibilità. Questo approccio ci consente di garantire la qualità dei servizi che offriamo ai nostri clienti, rispettando al contempo gli standard più elevati in termini di responsabilità sociale e ambientale.

SELEZIONE DEI FORNITORI

La selezione dei fornitori è un processo strategico che prendiamo molto seriamente. Oltre alla valutazione della qualità dei servizi e dei prodotti offerti, prendiamo in considerazione diversi criteri per garantire che i nostri fornitori siano in linea con i nostri valori e gli standard etici. Cerchiamo partner che dimostrino un impegno tangibile verso la sostenibilità, l'inclusione e la responsabilità sociale d'impresa. Questo include la verifica delle politiche aziendali dei fornitori, condizioni di lavoro, tutela ambientale e trasparenza finanziaria.

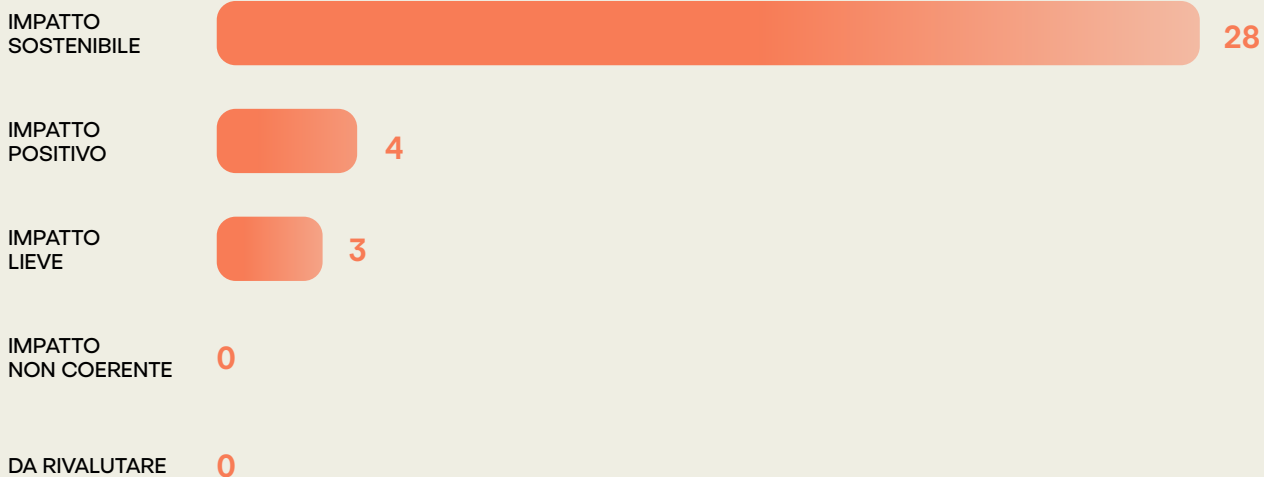
Tutti i fornitori sono valutati rispetto "criteri di qualifica" che abbracciano sia i temi di governance, che ambiente che sociale, tra i quali menzioniamo:

- Condivisione Codice Etico
- Lo storico delle performance
- Garanzie
- Capacità di innovazione
- Costo
- Comunicazione e fiducia reciproca
- Reputazione e Profilo del Fornitore
- Sostituibilità del Fornitore
- Management e organizzazione aziendale
- Fattore di rischio
- Rilevanza del servizio INSIDE-OUT
- Sostenibilità del fornitore

Il nostro interesse è capire se il fornitore ha un "IMPATTO SOSTENIBILE" ovvero è allineato ai nostri principi sia ESG che operativi, se ha un "IMPATTO POSITIVO" ovvero è allineato operativamente ma può migliorare la propria prestazione ESG, se ha un "IMPATTO LIEVE" ovvero può migliorare la propria prestazione sia in termini operativi che ESG, anche se non impatta negativamente. Infine, il fornitore può essere valutato con IMPATTO NON COERENTE ovvero non allineato ai principi di HEIKO e "DA RIVALUTARE" in quanto il fornitore non risponde alle nostre esigenze.



ANALISI TIPOLOGIA FORNITORE

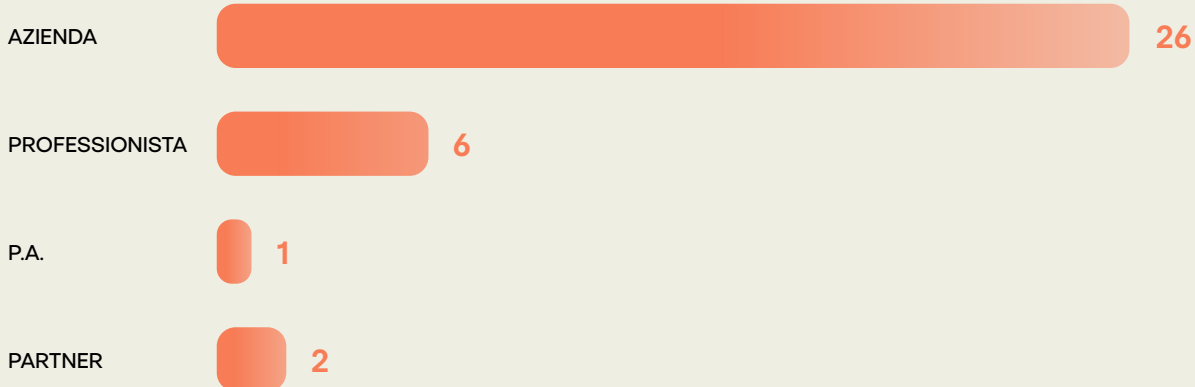


Impatto valutato per i fornitori (35) del 2023

ULTERIORI CONSIDERAZIONI DI INTERESSE SUI FORNITORI

Collaboriamo con fornitori di diversa natura che per il 2023 sono così divisi:

ANALISI TIPOLOGIA FORNITORE



Impatto valutato per i fornitori (35) del 2023

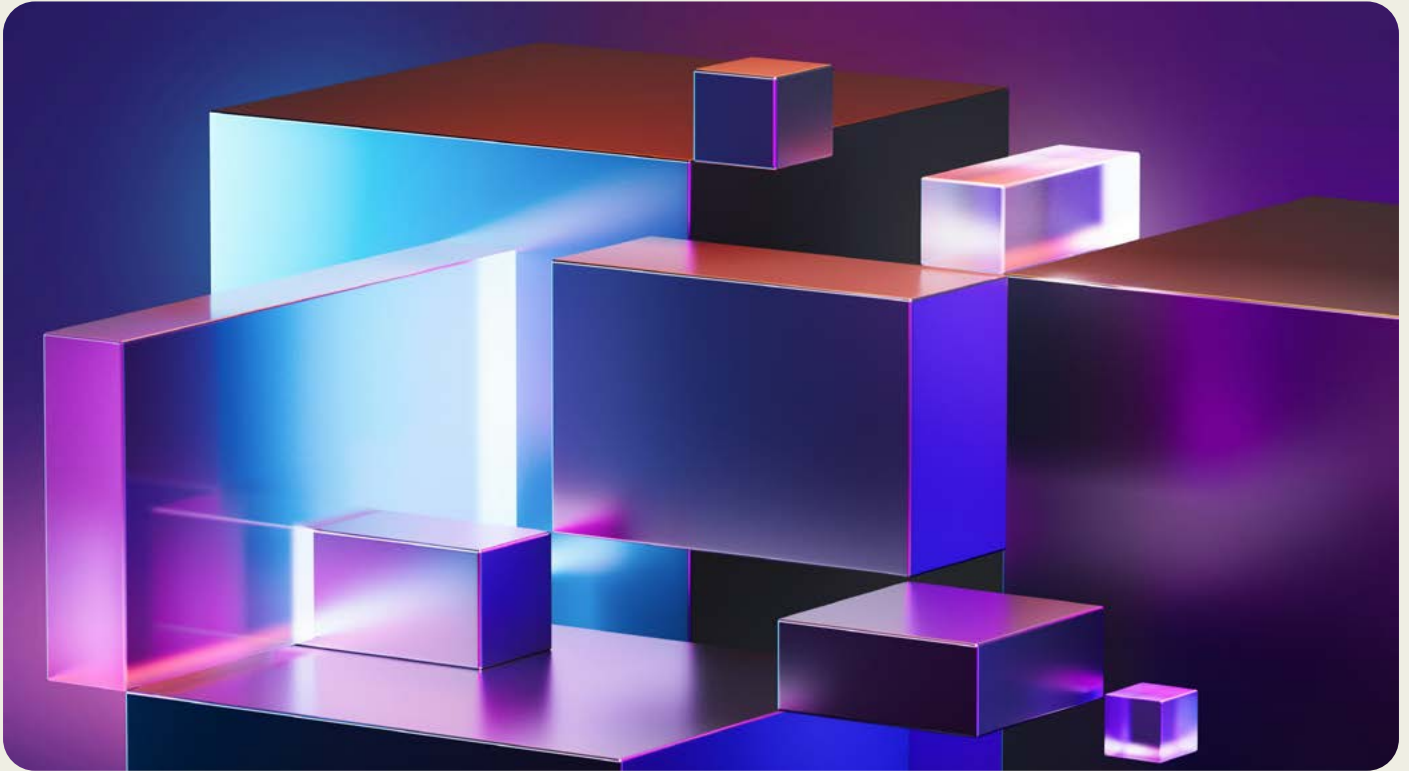
Valutiamo anche se il servizio fornito impatta in maniera diretta o indiretta sulla nostra attività, ovvero se il fornitore interviene in supporto alle nostre attività verso i clienti o in supporto alla gestione degli aspetti di compliance dello studio, sull'attività dello studio e più nel dettaglio su quale tra i seguenti aspetti di compliance ha maggiore impatto.

- Governance e Cultura organizzazione
- Processi di consulenza
- IT
- Finanza/Contabilità/Fiscalità
- Risorse Umane/Welfare
- Conformità Legislativa

ANALISI SETTORE DI RIFERIMENTO



Suddivisione fornitori per aspetto di compliance (2023)



COLLABORAZIONE RESPONSABILE

Una volta selezionati, lavoriamo a stretto contatto con i nostri fornitori per garantire una collaborazione efficace e responsabile. Promuoviamo una comunicazione aperta e trasparente, consentendo un dialogo costruttivo su questioni importanti come la conformità normativa, la gestione dei rischi e l'innovazione. Inoltre, incoraggiamo i nostri fornitori a partecipare attivamente alle nostre iniziative di responsabilità sociale e a condividere le loro esperienze e le migliori pratiche con noi e con gli altri partner della catena di fornitura.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

La ricerca della qualità e dell'eccellenza è un obiettivo costante nella nostra catena di fornitura. Monitoriamo attentamente le prestazioni dei nostri fornitori attraverso indicatori chiave di performance (KPI) che riflettono non solo gli

aspetti tecnici e operativi, ma anche quelli etici e sociali. Utilizziamo queste valutazioni per identificare aree di miglioramento e collaborare con i nostri partner per implementare soluzioni efficaci e sostenibili. Questo approccio ci consente di costruire una catena di fornitura resiliente e responsabile, in grado di adattarsi alle sfide e alle opportunità del mercato in continua evoluzione.

TRASPARENZA E ACCOUNTABILITY

Ci impegniamo a comunicare apertamente con i nostri stakeholder su questioni riguardanti la catena di fornitura, compresi i progressi compiuti, le sfide incontrate e le azioni intraprese per affrontarle. Inoltre, ci assumiamo la responsabilità delle nostre azioni e delle azioni dei nostri fornitori, garantendo che gli standard etici e sociali siano rispettati in tutte le fasi della catena di fornitura.

3.3.3 Valore sociale

Nel tessuto della nostra attività, c'è un aspetto vitale che trascende i meri numeri sui bilanci finanziari: il valore sociale. È l'essenza stessa del nostro impegno per un impatto positivo e duraturo sulle vite delle persone e sulle comunità in cui operiamo.

Ogni nuova assunzione non è solo un nome su una lista, ma una promessa di opportunità e crescita. Cerchiamo di creare posti di lavoro che non siano solo fonte di reddito, ma che permettano alle persone di realizzare il loro potenziale e di dare un senso alla loro vita professionale. Lavoriamo per offrire un ambiente di lavoro inclusivo, dove ciascun membro del team si senta apprezzato, rispettato e supportato nel perseguire i propri obiettivi e aspirazioni.

Ogni individuo porta con sé una storia unica e preziosa. Promuoviamo un ambiente di lavoro che accoglie e celebra questa diversità, riconoscendo che è da essa che nasce l'innovazione e la creatività. Attraverso politiche e programmi mirati, lavoriamo costantemente per rimuovere le barriere e le discriminazioni, costruendo così un ambiente di lavoro in cui ognuno possa contribuire con la propria unicità.

Non siamo solo un'azienda, ma siamo parte integrante delle comunità in cui operiamo.

Collaboriamo attivamente con le autorità locali e le organizzazioni non profit per identificare e affrontare le sfide più urgenti, progettando soluzioni sostenibili e inclusive. Sosteniamo iniziative che promuovono l'istruzione, la salute, la sostenibilità ambientale e l'inclusione sociale, investendo nel futuro delle comunità e delle generazioni a venire.

Nel tessuto della nostra attività, i diritti umani sono sacri e inviolabili. Ci impegniamo a garantire che i diritti fondamentali di tutte le persone coinvolte nelle nostre operazioni siano rispettati e tutelati. Questo va oltre il rispetto dei diritti dei lavoratori: ci opponiamo a qualsiasi forma di discriminazione e ci battiamo per promuovere un ambiente di lavoro equo, sicuro e rispettoso.

Ogni iniziativa che intraprendiamo è un'opportunità per creare un impatto positivo. Monitoriamo costantemente i nostri progressi, valutando l'efficacia delle nostre iniziative e apportando le modifiche necessarie per massimizzare il nostro contributo al benessere delle persone e delle comunità. È solo attraverso un impegno costante e un approccio sensibile alle esigenze delle persone che possiamo veramente realizzare un cambiamento significativo.

3.4 CULTURA AZIENDALE

La condivisione degli stessi valori all'interno del contesto aziendale è alla base del buon funzionamento della nostra attività. Noi di Heiko operiamo sempre in linea con i valori di integrità, onestà e correttezza.

Abbiamo racchiuso i valori che ci guidano nel nostro operato all'interno di un Codice Etico, parte integrante del Modello 231. Il codice è improntato ad un ideale di cooperazione e di rispetto di tutti gli interessi delle parti coinvolte.

A tal proposito, abbiamo dedicato uno specifico paragrafo che richiama il nostro impegno alla prevenzione di episodi di corruzione tra privati e nei confronti della pubblica amministrazione.

Il Codice Etico definisce l'insieme dei valori e dei principi a cui tutti i destinatari devono conformarsi. I destinatari del nostro codice etico sono le risorse umane, i clienti, i soci, i fornitori, la pubblica amministrazione, la collettività e in senso allargato, tutti i soggetti coinvolti, direttamente o indirettamente nelle attività della società.

Il nostro Codice Etico è reso disponibile sul sito web aziendale per la lettura da parte di tutti i portatori di interesse.

Abbiamo inoltre predisposto un documento denominato "Heiko Style" che racchiude tutte le iniziative interne di Heiko che riflettono il nostro modo di essere.



3.5 SOCIETÀ BENEFIT



Con la Legge n. 208/2015 il legislatore italiano ha introdotto nel panorama nazionale una nuova forma di impresa: le Società Benefit. Le Società Benefit sono società che nell'esercizio di un'attività economica, oltre allo scopo di dividerne gli utili, perseguono una o più finalità di beneficio comune e operano in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse.

Nell'ottobre del 2022, abbiamo deciso di diventare Società Benefit, formalizzando il nostro impegno verso la generazione di un impatto positivo per la società e l'ambiente che ci circondano.

In qualità di Società Benefit abbiamo nominato un responsabile d'impatto che ha l'incarico di compiere tutte le attività volte al perseguimento degli obiettivi di beneficio comune, come descritti al paragrafo 1.3 – Le finalità di beneficio comune.

3.6 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Ci impegniamo a superare le aspettative dei nostri clienti, offrendo servizi di alta qualità, soluzioni innovative e un supporto personalizzato. Questo approccio ci consente di costruire relazioni di fiducia a lungo termine e di diventare partner affidabili nella gestione delle sfide legate alla compliance.

ASCOLTO ATTIVO

La chiave per soddisfare le esigenze dei nostri clienti è ascoltarli attentamente. Prima di iniziare qualsiasi progetto, ci impegniamo a comprendere appieno le loro sfide, i loro obiettivi e le loro preoccupazioni. Conduciamo interviste approfondite e analisi delle esigenze per identificare le soluzioni più adatte alle loro specifiche esigenze. Questo ci consente di personalizzare i nostri servizi e di fornire consulenza mirata che risponde direttamente alle loro esigenze.

PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Ogni cliente è unico, e trattiamo ciascuno di loro con l'attenzione e il rispetto che meritano. Offriamo soluzioni su misura che tengono conto del contesto specifico di ciascun cliente, dei suoi settori di attività, delle normative di riferimento e delle sue priorità aziendali. Collaboriamo strettamente con i nostri clienti per

sviluppare piani d'azione personalizzati che soddisfino le loro esigenze e superino le loro aspettative.

TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

La trasparenza è fondamentale nelle nostre relazioni con i clienti. Comunicare apertamente e in modo trasparente è essenziale per costruire e mantenere la fiducia dei nostri clienti. Forniamo informazioni chiare e dettagliate sui nostri servizi, sui costi associati e sui tempi di consegna previsti. Inoltre, manteniamo una comunicazione costante con i nostri clienti durante tutto il processo di consulenza, aggiornandoli sui progressi compiuti, sui risultati ottenuti e sui prossimi passi da compiere.

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Monitoriamo costantemente la soddisfazione dei nostri clienti attraverso sondaggi, feedback diretti e valutazioni post-progetto. Raccogliamo e analizziamo attentamente i loro commenti e le loro valutazioni per identificare aree di miglioramento e per apportare le necessarie correzioni. La soddisfazione del cliente è per noi una priorità assoluta, e facciamo del nostro meglio per garantire che ogni cliente sia soddisfatto al massimo delle sue aspettative.

Prendendo in considerazione la totalità dei nostri contratti con i clienti, valorizziamo i nuovi clienti tanto quanto i nostri clienti ricorrenti. Relativamente al 2023, possiamo infatti vedere che:

131

TOTALE CLIENTI

49 - 37,4%

NUOVI CLIENTI 2023

Sui contratti esistenti inoltre rileviamo:

100%

RINNOVO CONTRATTO

0%

DISDETTE DA CLIENTE

DATI 2023

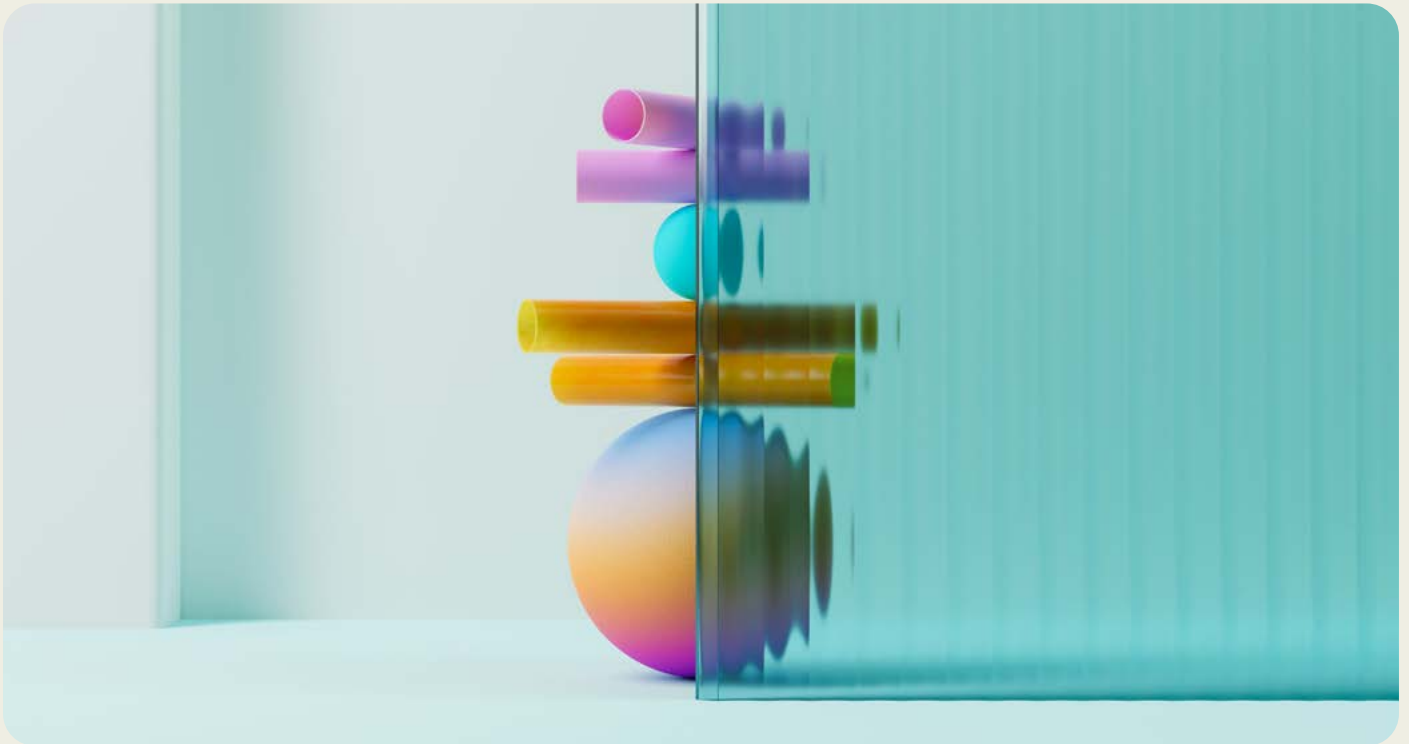
Risoluzione Tempestiva dei Problemi
Nessun progetto è privo di sfide, ma ci impegniamo a risolvere tempestivamente qualsiasi problema possa insorgere lungo il percorso. Affrontiamo le criticità con prontezza e determinazione, coinvolgendo il cliente nel processo decisionale e cercando soluzioni creative ed efficaci. Il nostro obiettivo è garantire che i nostri clienti si sentano supportati e assistiti in ogni fase del progetto, anche nei momenti più difficili.

FEEDBACK CONTINUO

La nostra relazione con i clienti non termina con la conclusione di un progetto. Continuiamo a mantenere un dialogo aperto e collaborativo con i nostri clienti anche dopo la consegna dei servizi, chiedendo il loro feedback e cercando modi per migliorare continuamente la nostra offerta. Il feedback dei clienti è una fonte preziosa di informazioni che ci aiuta a identificare le aree di forza e di debolezza e a sviluppare strategie per migliorare la qualità dei nostri servizi.



3.7 GESTIONE DEL RISCHIO



Prestiamo molta attenzione alla gestione del rischio e alla prevenzione dei conflitti di interesse. Questi sono elementi fondamentali che influenzano direttamente l'integrità e la sicurezza delle nostre operazioni e dei servizi che offriamo ai clienti.

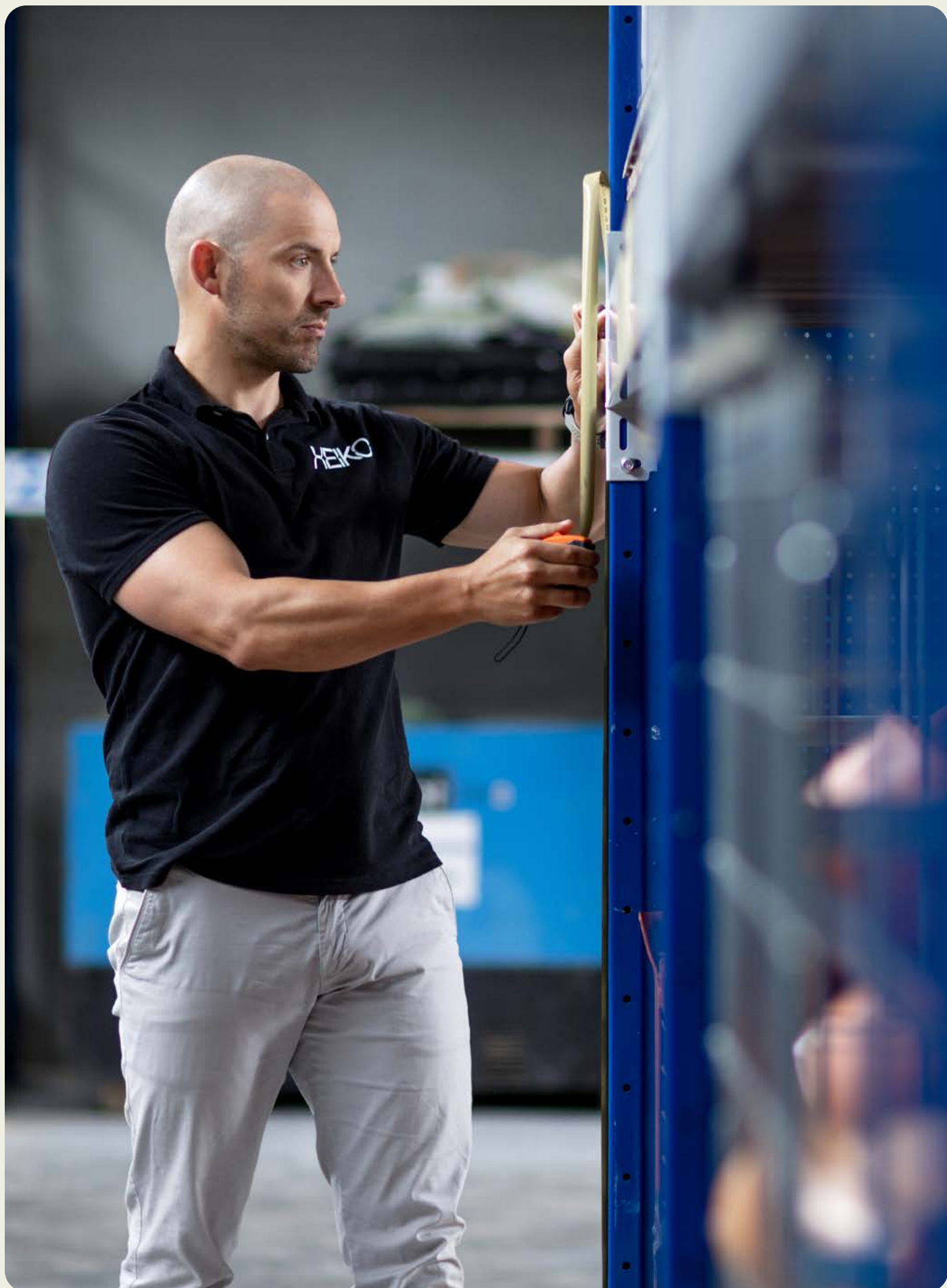
Tutto inizia con un'analisi approfondita dei rischi potenziali associati alle nostre attività. Questo significa identificare e valutare possibili minacce e vulnerabilità che potrebbero compromettere la nostra operatività o la reputazione. Dai rischi legali e finanziari ai rischi operativi e reputazionali, prendiamo in considerazione una vasta gamma di fattori per assicurarci di avere una visione completa della situazione.

Una volta identificati i rischi, mettiamo in atto politiche e procedure mirate a gestirli in modo efficace. Queste politiche delineano chiaramente le responsabilità di ciascuno e le azioni da intraprendere in caso di rischio. Ogni

membro del nostro team è tenuto a rispettare queste linee guida per garantire che operiamo sempre nel rispetto degli standard più elevati di integrità e conformità.

Il monitoraggio e il reporting giocano un ruolo fondamentale nel nostro approccio alla gestione del rischio. Monitoriamo costantemente l'efficacia delle nostre politiche e procedure, identificando eventuali problemi o aree di miglioramento e intervenendo prontamente per risolverli. Questo ci aiuta a mantenere elevati standard di sicurezza e a garantire la massima protezione per i nostri clienti e le loro operazioni.

Per quanto riguarda i conflitti di interesse, siamo molto chiari nel nostro approccio: tolleranza zero. Ci impegniamo a identificare e risolvere tempestivamente qualsiasi conflitto di interesse potenziale, garantendo che le nostre decisioni e le nostre azioni siano sempre guidate dall'etica e dall'integrità.



4. Social





4.1 IL TEAM DI HEIKO

Il nostro team si compone di 9 persone alla data attuale, di cui 3 Soci lavoratori e 6 collaboratori, per i quali sono presenti contratti in full e part time, provenienti dalla provincia di Udine e dalla provincia Gorizia.

Valorizziamo quindi per il 2023 i dati secondo il calcolo degli ULA (Unità Lavorative per Anno) che ci permette di tenere in considerazione anche gli inserimenti più recenti ma valorizzati per il tempo che hanno colla-

borato con noi nel 2023.

È importante per noi considerare anche il bilanciamento in termini di retribuzione rispetto a quanto tipicamente previsto dal nostro CCNL di riferimento (C.C.N.L. per le imprese del settore Terziario - Confcommercio) ed in media, le retribuzioni in HEIKO sono del 16% superiori rispetto ai valori minimi previsti dal CCNL.

3

SOCI LAVORATORI

6

COLLABORATORI

16%

PERCENTUALE DI RETRIBUZIONE
IN PIÙ RISPETTO AI VALORI CCNL

9

PERSONE TOTALI

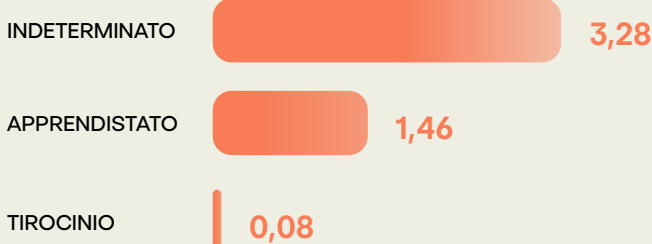
CALCOLO ULA

TIPOLOGIA CONTRATTO	GENERE		TOTALE
	F	M	
Indeterminato	2,28	1,00	3,28
Apprendistato	1,31	0,15	1,46
Tirocinio	0,08	0,00	0,08
TOTALI	3,67	1,15	4,82

GENERE



TIPOLOGIA CONTRATTO



4.2 BENESSERE AZIENDALE E WORK-LIFE BALANCE



All'interno di Heiko, riconosciamo l'importanza del benessere lavorativo e dell'equilibrio tra vita professionale e personale per la produttività e la soddisfazione dei nostri collaboratori. Attraverso la nostra politica di smart-working, offriamo ai nostri dipendenti la flessibilità di gestire il proprio tempo e lo spazio lavorativo in modo da adattarsi alle esigenze individuali. Questo non solo consente ai nostri collaboratori di conciliare meglio i loro impegni lavorativi e familiari, ma favorisce anche un ambiente

di lavoro più inclusivo e rispettoso delle diverse esigenze e stili di vita. Promuoviamo attivamente una cultura che valorizza il benessere mentale e fisico dei nostri dipendenti, offrendo supporto e risorse per affrontare lo stress e gestire efficacemente il carico di lavoro. Crediamo che un equilibrio sano tra lavoro e vita privata sia fondamentale per il benessere complessivo dei nostri dipendenti e per il successo a lungo termine dell'azienda.

4.2.1 A cosa serve un CHO

Il percorso di certificazione come Chief Happiness Officer® è stato intrapreso per acquisire competenze e strumenti che permettessero di mantenere preziosi, ma non scontati, obiettivi di benessere aziendale, ossia:

- per garantire a tutti il diritto di abitare luoghi di lavoro virtuosi, maturi, sani, inclusivi, equi
- per coniugare e rendere sostenibili le strategie di business con le dinamiche umane e le politiche di benessere
- per creare le condizioni umane che determinano l'efficacia e l'efficienza del business (produttività, vendite, impatto, innovazione, creatività, retention)

"Ammetto di essere partita molto scettica, pensando di sapere già quali fossero appunto gli obiettivi di benessere aziendale che volevamo raggiungere e anche di fare già abbastanza in questa direzione, ed invece è stata un'epifania. Capire che è possibile rendere sistemica la felicità è stata proprio una bella scoperta. Pensandoci si potrebbe implementare un'apposita UNI. Il corso permette di apprendere strumenti e metodi di approccio per portare la felicità in azienda. Si tratta di un percorso da fare a piccoli passi e in maniera condivisa. Il corso poi, è un viaggio che consiglio a tutti, perché la felicità è una competenza che può essere allenata ed ognuno di noi può fare la differenza."

Megan Stefanutti

HR, Amministrazione & Chief Happiness Officer®

4.2.1.1 Heiko Style

Riprendendo quanto anticipato al punto 3.4 – cultura generale, tutte le iniziative interne di Heiko che riflettono il nostro modo di essere vengono raccolte all'interno di questo documento che nel corso del 2023 si è arricchito con diversi momenti di ritrovo e di confronto.

27/03/2023 – SI COMINCIA CON UNA BUONA COLAZIONE

Un'esperienza di eco team building in montagna che ha coinvolto tutta l'azienda. Destinazione Rifugio Zacchi – Tarvisio (UD). Un momento rigenerante per il benessere di corpo e spirito, in linea con l'obiettivo 3 dell'agenda 2030 ONU ("Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età"), ma soprattutto un'occasione per saldare i pilastri della gestione aziendale inclusiva: lo spirito di apertura e lo spirito di squadra.

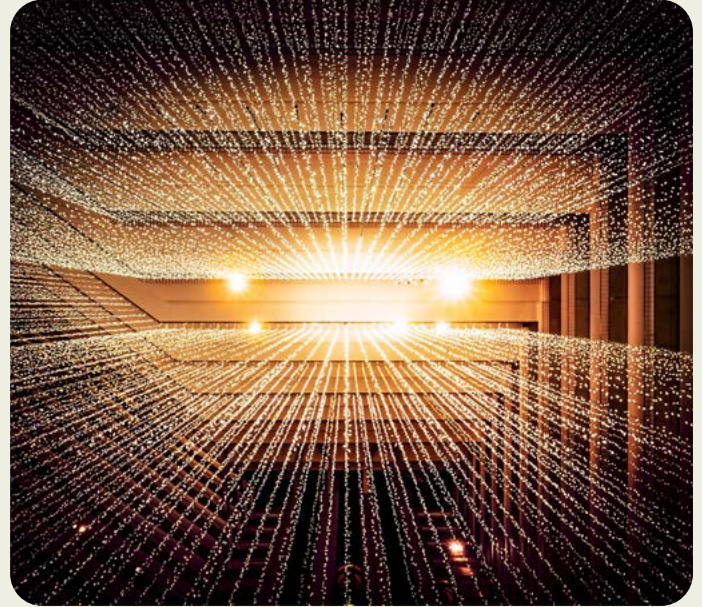


28/09/2023 – HEIKOLAB

I festeggiamenti per il 3° compleanno di Heiko li abbiamo fatti assieme alla cooperativa sociale Hattiva Lab, che ci aveva promesso una festa con i biscotti e regali e invece ... ci ha messi tutti al lavoro! Il tempo trascorso con la comunità, la condivisione e l'interazione con le persone hanno reso questa giornata non solo un momento di gioia, ma anche una preziosa opportunità per imparare e sporcarsi le mani in impasti e ceramica con i ragazzi della cooperativa. L'energia, la creatività e l'impegno che i ragazzi e i loro educatori hanno investito in questa giornata hanno reso tutto davvero speciale. Ognuno ha contribuito in modo unico e prezioso a questa giornata, creando un'atmosfera di festa e di connessione che non dimenticheremo.

14/12/2023 – CHRISTMAS DINNER

L'immane e tanto attesa cena di Natale. Attesa tanto quanto il momento dell'estrazione del nostro secret santa, circa un mese prima della cena che ci dà il tempo per approfondire la conoscenza del collega in modo da arrivare alla cena con il dono perfetto. Negli anni abbiamo sempre avuto belle sorprese, che dimostrano l'attenzione e la cura che ciascuno ci mette per fare felice il prossimo. Quest'anno in particolare, oltre ai bei doni che ci siamo scambiati, ed una cena squisita abbiamo ricevuto un ulteriore bellissimo regalo: una mail da parte dello staff del ristorante che ci ha ospitati in cui confermavano di aver percepito nel corso della serata quel valore nascosto che forse è il più importante: il sorriso e la volontà di creare un ambiente di lavoro sereno e piacevole.



Iniziative che si aggiungono a quelle ormai "resident" quali il coffee break a disposizione in ufficio (acqua, caffè, snack), qualche aperitivo i venerdì e le periodiche iniziative aziendali.



4.3 FORMAZIONE

I corsi di formazione vengono gestiti all'interno di un piano formativo, in cui saranno inseriti anche i corsi relativi alla parità di genere all'avvio del progetto di realizzazione del sistema di gestione certificato secondo la PdR 125:2022. I dati relativi alle ore di formazione 2023 sono presenti nel piano di monitoraggio o desumibili dal piano formativo 2023.

889

TOT. ORE FORMAZIONE 2023

La formazione include quella interna, ovvero corsi e incontri erogati direttamente dai Referenti di HEIKO su vari temi, avanzamento commesse e risoluzione necessità operative e aggiornamenti normativi, e ulteriori corsi affidati a fornitori esterni, valorizzata con un totale di pro-capite così rappresentato:

ORE FORMAZIONE MEDIE PRO-CAPITE PER GENERE

MASCHILE



128,4

FEMMINILE



103,9



646

TOT. ORE FORMAZIONE
INTERNA

considerate le ULA del 2023 e aggiunti i soci (2 uomini ed 1 donna) che attivamente partecipano a tutte le sessioni formative interne nel 2023 ovvero circa 82 ore pro-capite.

243

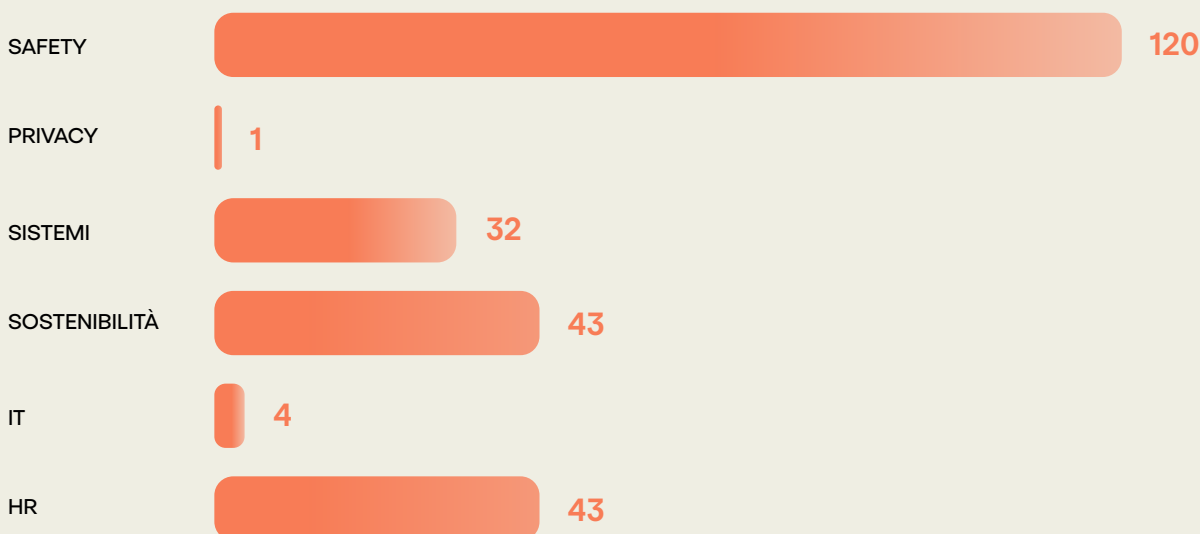
TOT. ORE FORMAZIONE
ESTERNA

Considerati gli effettivi partecipanti ai singoli corsi valorizziamo: 45,7 ore pro-capite per il genere Maschile e 21,2 ore pro-capite per il genere femminile.

I temi trattati nella formazione nel corso del 2023 sono stati:

- SAFETY
- PRIVACY
- SISTEMI
- SOSTENIBILITA'
- IT
- HR

ORE FORMAZIONE PER ARGOMENTO (2023)



4.3.1 BRAIN UP!

Elevare la mente è sempre importante! Per questo è stata creata l'iniziativa BRAIN UP!, un budget per ogni collaboratore rappresentato da 100 ore a disposizione nel corso dell'anno solare per studiare, approfondire e crescere con tutta la conoscenza e la competenza di cui ognuno ha bisogno.

Non abbiamo messo limiti di argomento o di necessità, ma solo la possibilità di soffermarsi su quello che più ci interessa.

BRAIN UP! Parte nella seconda metà del 2023, e nel 2024 saremo in grado di valorizzare i primi risultati.

brainup!

4.4 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Riconosciamo che il benessere dei nostri dipendenti non solo li protegge, ma contribuisce anche al successo complessivo dell'azienda e alla soddisfazione dei nostri clienti. Come consulenti, anche in materia di salute e sicurezza, i nostri dipendenti sono al centro delle nostre operazioni e rappresentano il valore aggiunto che offriamo ai nostri clienti. Pertanto, investiamo in programmi e risorse per garantire un ambiente di lavoro sicuro e salutare. Ci impegniamo a fornire formazione e supporto per promuovere pratiche di lavoro sicure e per prevenire incidenti sul lavoro. Inoltre, incoraggiamo una cultura della segnalazione aperta e trasparente, in modo che i dipendenti possano segnalare qualsiasi problema di sicurezza senza timore di ripercussioni.

In qualità di promotori di obiettivi di salute

e sicurezze presso i nostri clienti, ci rendiamo conto dell'importanza di essere esempi di eccellenza in materia di salute e sicurezza. Ci impegniamo a integrare le migliori pratiche di salute e sicurezza nelle nostre attività di consulenza e a guidare i nostri clienti nell'adozione di standard elevati in questo settore. Offriamo consulenza specializzata per aiutare i nostri clienti a identificare e mitigare i rischi per la salute e la sicurezza sul posto di lavoro, promuovendo una cultura organizzativa che valorizzi e protegga il benessere dei dipendenti. In definitiva, ci impegniamo a essere leader nel settore della salute e della sicurezza sul lavoro, sia per i nostri dipendenti che per i nostri clienti, promuovendo un ambiente di lavoro sicuro, sano e produttivo per tutti.



0

INFORTUNI SUL LAVORO
REGISTRABILI

0

DECESSI DOVUTI
AD INFORTUNI E MALATTIE
PROFESSIONALI

4.5 PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Trattiamo con una vasta gamma di informazioni personali e riservate, sia interne all'azienda che dei nostri clienti; adottiamo misure rigorose per garantire la protezione e la riservatezza di queste informazioni. Ci impegniamo a rispettare le leggi e le normative in materia di privacy e protezione dei dati, nonché a implementare politiche e procedure interne che garantiscono un trattamento sicuro e responsabile delle informazioni sensibili.

Come consulenti ci impegniamo a guidare i clienti nell'adozione delle migliori pratiche in materia di privacy e protezione dei dati, al fine di comprendere come adempiere ai requisiti normativi in materia di privacy, come il GDPR

(Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) nell'Unione Europea. Collaboriamo con i nostri clienti per valutare i rischi per la privacy e sviluppare strategie e soluzioni per proteggere i dati personali dei loro dipendenti e dei loro clienti.

Riconosciamo che la privacy e la protezione dei dati sono fondamentali per la fiducia dei nostri dipendenti, dei nostri clienti e degli stakeholder in generale. Ci impegniamo a essere custodi responsabili delle informazioni e a promuovere una cultura aziendale basata sul rispetto della privacy e sulla tutela dei dati personali.



4.6 SUPPORTO ALLA COMUNITÀ



Siamo consapevoli del nostro ruolo e della nostra responsabilità nel contribuire al benessere delle comunità in cui operiamo. Perciò, ci impegniamo attivamente a sostenere e ad arricchire queste comunità attraverso una serie di iniziative e programmi.

4.6.1 Sostenibilità

Di tutte le specie viventi del pianeta, le persone pesano soltanto lo 0.01%. Eppure, il nostro impatto sull'ecosistema è devastante. Siamo chiamati ad esserne consapevoli e trovare un nuovo modo di agire per garantire il benessere della nostra specie e delle generazioni che verranno.

Con questa convinzione abbiamo sviluppato un approccio in grado di supportare la transizione delle organizzazioni verso la sostenibilità. Ne abbiamo parlato durante due appuntamenti "Essere lo 0.01% – Il ruolo delle organizzazioni nella transizione verso la sostenibilità", tenutosi il 29 giugno e "Essere lo 0.01% - Generare impegno sostenibile nelle organizzazioni" tenutosi invece il 9 novembre, in cui abbiamo messo a disposizione di chi ha avuto il piacere di partecipare assieme a

noi, le conoscenze, i punti di vista e gli spunti di esperti del settore, professori universitari e cultori della materia. (foto eventi dal post)

Sono incontri di cui andiamo orgogliosi, organizzati da Heiko in collaborazione con i propri partner e che potete conoscere sul sito dedicato al progetto. Inoltre, supportiamo progetti e iniziative che promuovono lo sviluppo economico locale e l'occupazione. Ci impegniamo a collaborare con imprese e organizzazioni locali per identificare opportunità di crescita economica e per creare posti di lavoro significativi e sostenibili. In questo modo, non solo contribuiamo al benessere economico delle comunità, ma favoriamo anche l'autonomia e l'empowerment delle persone che vi risiedono.

4.6.2 Iniziative a sostegno della comunità

Una delle principali aree di intervento è l'istruzione. Crediamo che l'istruzione sia il fondamento su cui si costruisce un futuro migliore, sia per gli individui che per le comunità nel loro insieme. Pertanto, collaboriamo con scuole locali, istituti di istruzione superiore e università per fornire risorse e supporto che permettano agli studenti di accedere possibilità di sviluppo professionale e di realizzare il proprio potenziale. Nel corso del 2023 abbiamo collaborato con:

- Centro di formazione professionale Bearzi: manifestazione di interesse ad ospitare in stage allievi del corso Tecnico Sicurezza e Salute sul Lavoro
- Centro edile per la formazione e la sicurezza: corsi di formazione sulla sicurezza e salute sul lavoro nell'ambito dei loro percorsi di studio
- Università degli studi di Udine:
 - Progetti di tesi
 - Tirocini universitari
- IAL FVG: collaborazione per ospitare tirocini extra-curricolari
- Spinoff universitario dell'Università di Reggio Calabria: Due diligence

In aggiunta alla collaborazione con gli istituti di istruzione, un ulteriore ritorno al territorio, alla

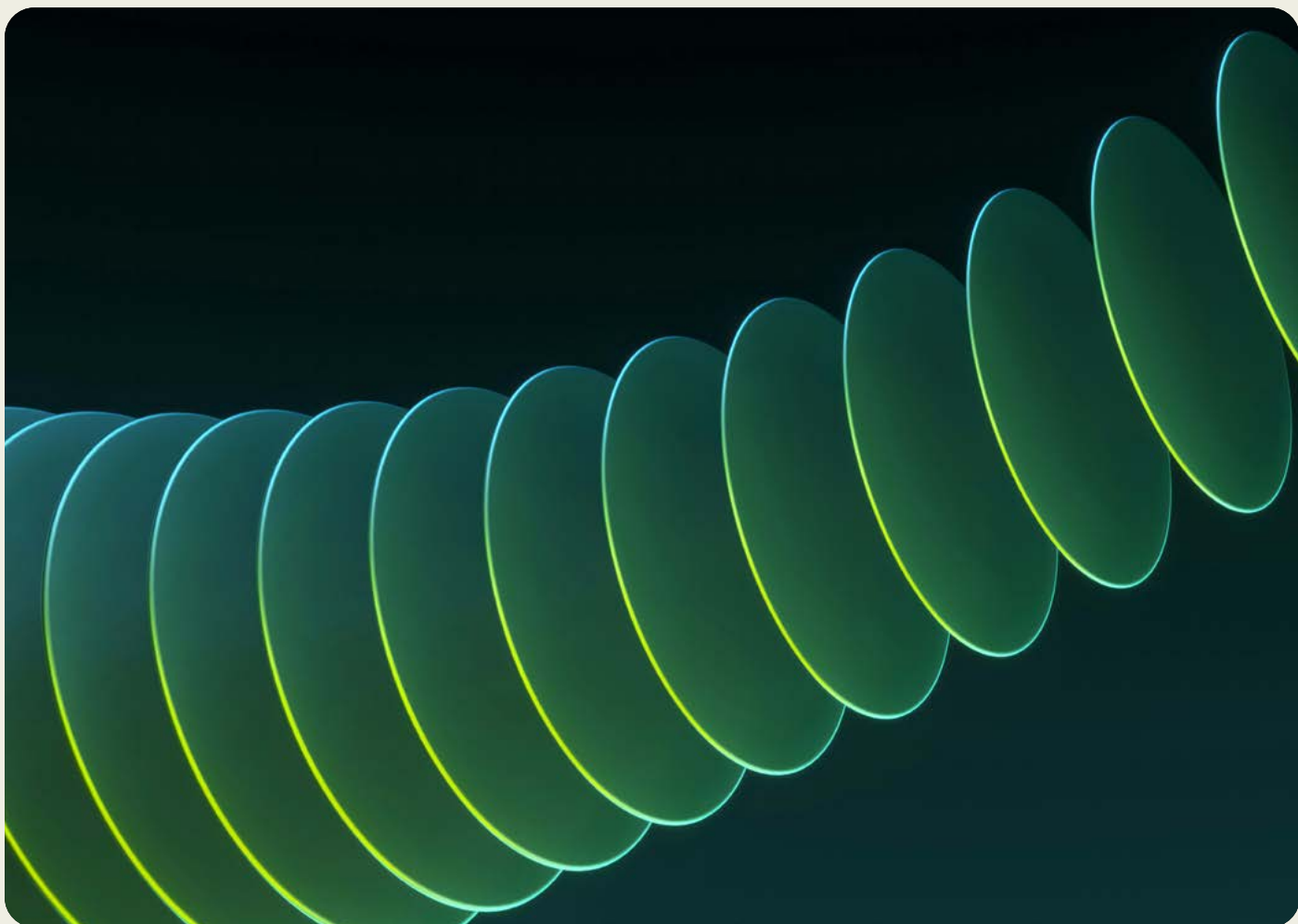
comunità, di quanto Heiko riceve viene fatto tramite iniziative di vario genere che riepiloghiamo di seguito:

- sostegno al progetto "La Banca del Tempo Sociale" dei Bambini delle Fate che offre ai ragazzi disabili, quasi sempre soli, occasioni di amicizia e l'opportunità agli studenti dell'istituto "Arturo Malignani" di fare un'esperienza positiva e di conoscere il mondo del sociale in una struttura organizzata.
- sostegno al progetto della cooperativa HattivaLab Onlus per la realizzazione di una nuova area living dedicata a momenti di riposo, socializzazione e decompressione. Uno "spazio sicuro" che ricordi il salotto di casa dove potersi rilassare, sentirsi accolti e protetti.
- sostegno progetto "Sosteniamo l'ospedale Burlo Garofolo Isaia Perovic Tullisso", <https://www.superisaiaodv.org/>
- sponsorizzazioni associazioni sportive dilettantistiche del territorio
- organizzazione di eventi di team building con promozione tramite i nostri social delle attività del territorio dei cui prodotti o servizi ci avvaliamo per l'evento.



5. Ambiente

5.1 IMPEGNO DI HEIKO PER L'AMBIENTE



Nonostante il nostro studio di consulenza abbia impatti diretti limitati sull'ambiente, riteniamo sia nostro dovere e responsabilità agire in modo sostenibile e ridurre al minimo l'impatto ambientale delle nostre attività. Stiamo valutando l'adozione di una serie di misure e pratiche volte a ridurre il nostro footprint ecologico e a promuovere la tutela dell'ambiente.

Innanzitutto, incoraggiamo e supportiamo la riduzione del consumo di risorse naturali all'interno del nostro studio, ad esempio attraverso l'adozione di pratiche di riduzione dei rifiuti, il riciclo e il risparmio energetico. Ci

impegniamo anche a utilizzare prodotti e materiali ecologici e a favorire l'adozione di soluzioni digitali per ridurre la carta e il consumo di risorse fisiche.

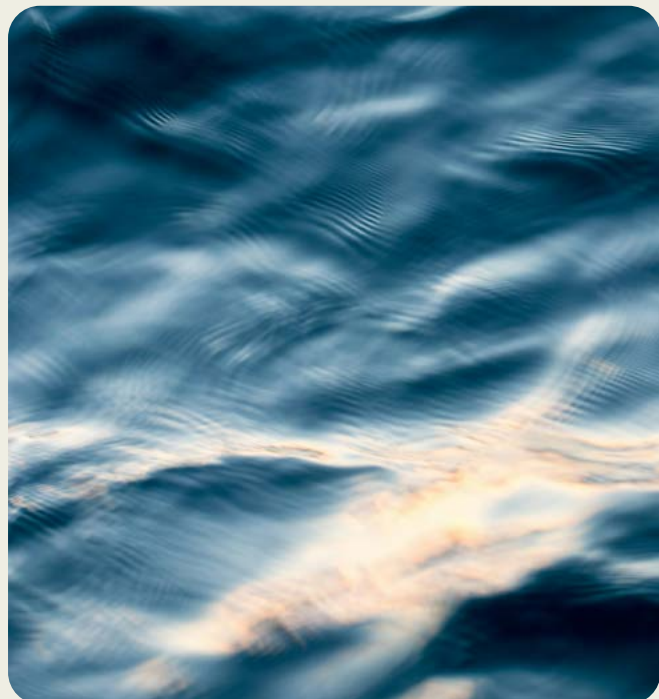
Collaboriamo, inoltre, con fornitori e partner che condividono i nostri valori ambientali e promuoviamo la sostenibilità lungo tutta la catena di approvvigionamento. Cerchiamo attivamente fornitori che adottino pratiche e materiali ecologici e promuoviamo il dialogo e la collaborazione con loro per identificare opportunità di miglioramento e innovazione sostenibile.

5.2 CONSUMI

In riferimento ai nostri impatti sul clima, considerando l'attività svolta, prendiamo in considerazione l'unico elemento misurabile al momento, ovvero i consumi di energia elettrica derivanti dalle attività di ufficio. Nota da considerare è che i nostri uffici, all'interno del condominio sono valorizzati in classe A+ in base al protocollo Clima HAUS e mettono a disposizione di tutti i condomini un impianto fotovoltaico, che supporta l'abbattimento dei consumi condominiali condivisi.

I dati che seguono riguardano, invece, il consumo proprio della sola nostra attività per il 2023

	MWh	KG CO ₂ eq
Energia elettrica	11,97	9814



5.2.1 Acqua

Dalle considerazioni rispetto agli uffici, i consumi di acqua attualmente ricadono nei consumi considerati condominiali e per i quali non sono attualmente disponibili indicazioni puntuali di utilizzo per ogni condomino



5.3 EMISSIONI

Per quanto riguarda le emissioni, è obiettivo del 2024 realizzare il nostro primo calcolo del Carbon Footprint, detto questo possiamo stimare la CO2 equivalente emessa dalle autovetture aziendali per gli spostamenti lavorativi da e verso i nostri stakeholders:

	LITRI	KG CO ₂ eq
Combustibili fossili – diesel	6247	16305



5.4 USO DI RISORSE E GESTIONE DEI RIFIUTI

Per ridurre l'impatto ambientale derivante dall'uso di bottigliette di plastica, Heiko ha implementato un'iniziativa per la messa a disposizione dell'erogatore di acqua fresca per tutti i collaboratori. Questo servizio permette a tutti i dipendenti di avere accesso ad acqua potabile di alta qualità direttamente dal rubinetto, riducendo così significativamente il consumo di plastica monouso. Questa soluzione non solo aiuta a ridurre i rifiuti plastici, ma promuove anche la cultura responsabile verso l'ambiente

tra i membri del team, incoraggiandoli a optare per un'alternativa più ecologica e salutare.

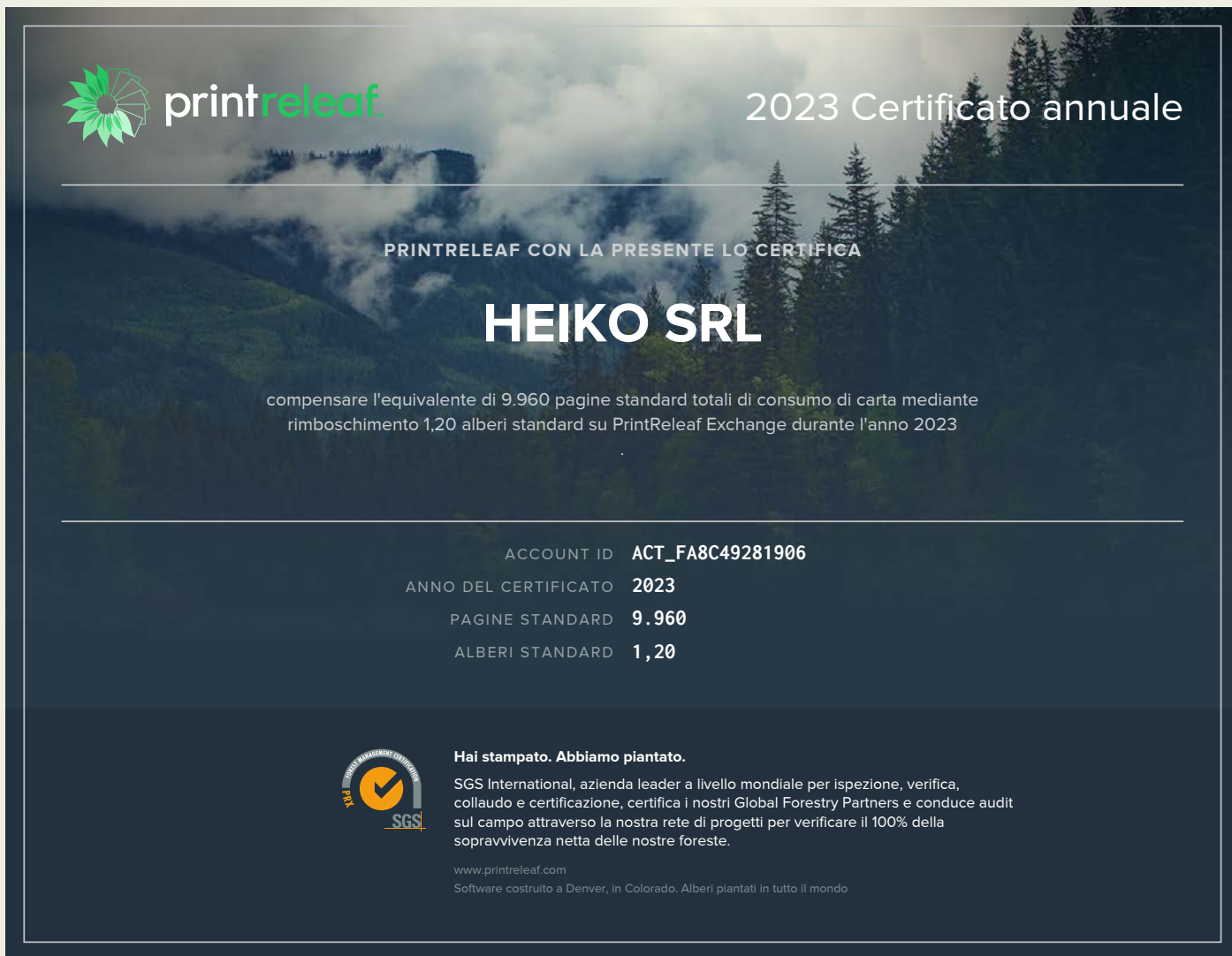
In modo analogo, nel distributore di caffè viene di prassi selezionata l'opzione "senza bicchiere" ed utilizzata una tazzina di vetro, per evitare di produrre ulteriori rifiuti plastici.

I nostri rifiuti sono tutti rifiuti di tipo urbano, per i quali manteniamo gli impegni previsti dal nostro comune, circa le pratiche di differenziazione, la gestione dei cassoni e i tempi di conferimento.





5.5 PROGETTI INTERNI



Il progetto "PrintReleaf" è un'iniziativa ambiziosa adottata da Heiko, volta a ridurre l'impatto ambientale derivante dall'uso della carta e a promuovere la riforestazione. Il nostro fornitore si impegna, monitorando annualmente il numero di pagine stampate presso l'ufficio, a combattere la deforestazione piantando "alberi standard" appartenenti al programma PrintReleaf Exchange. (inseriamo immagine del certificato)

Questo programma non solo incoraggia l'uso responsabile delle risorse naturali e la

riduzione del consumo di carta, ma contribuisce anche alla lotta contro il cambiamento climatico e alla conservazione dell'ambiente. Grazie a questa collaborazione, ogni pagina stampata diventa un gesto concreto verso la protezione del nostro pianeta, permettendo a Heiko e ai suoi dipendenti di contribuire attivamente alla riforestazione e alla salvaguardia della biodiversità.

6. Obiettivi 2024

Stabilire obiettivi volti al miglioramento continuo è fondamentale per Heiko per diverse ragioni. Innanzitutto, riflettono l'impegno verso la sostenibilità e la responsabilità sociale, dimostrando ai nostri stakeholder il nostro impegno costante a creare un impatto positivo sull'ambiente, sulla comunità e anche su noi stessi come persone e come organizzazione.

Gli obiettivi ci aiutano anche a mitigare i rischi, assicurando che l'azienda sia preparata a rispondere a regolamentazioni più severe e aspettative crescenti da parte degli stakeholder.

Questo è il primo anno che redigiamo la nostra rendicontazione di sostenibilità ed è il primo anno che formalizziamo i nostri obiettivi, detto questo non è il primo anno che ci apriamo a questo ragionamento, avendo rivisto ed integrato il nostro statuto quando abbiamo scelto di valorizzare le nostre intenzioni diventando Società Benefit. Ed è da lì che vogliamo partire

INNOVAZIONE SOSTENIBILE:

- ottenimento certificazione 9001
- avvio lavori per certificazione SRG88088
- realizzazione progetto di aggiornamento Cybersecurity interna

BENESSERE, QUALITÀ DELLA VITA E COMUNITÀ:

- ottenimento certificazione secondo la PdR 125:2022
- organizzazione di almeno due iniziative spinte ad aumentare il senso di coesione all'azienda e il benessere delle persone
- Comunicazione di strategie, obiettivi e performance di HEIKO agli stakeholder tramite il piano editoriale aziendale
- Valorizzazione progetto BRAIN UP!

CONSUMO RESPONSABILE DI MATERIALI E RISORSE:

- realizzazione del primo calcolo di CF Carbon Footprint;

CATENA RESPONSABILE DEL VALORE:

- Organizzazione o partecipazione ad eventi rivolti agli stakeholder che abbiano come focus la crescita responsabile
- Personalizzazione dei servizi al cliente e sviluppo di nuovi servizi integrati per rispondere a bisogni emergenti e futuri
- Condivisione interna di conoscenze e competenze verticali su servizi specialistici e su processi interni, volta a moltiplicare le capacità di presidiare il settore, condividere soluzioni e integrare il servizio al cliente.

7. Tabella ESRS e SDGs





STANDARD	MODULO	PILLAR	KPI	PAR.	SDGs	CAPITOLO
ESRS VSME	MODULO BASE	Generale	B1 - criteri per la redazione	21 a		2.2) avvicinamento agli standard ESRS
				21 b		2) nota metodologica
				21 c		n.a.
ESRS VSME	MODULO BASE	Generale	B2 - Pratiche per la transizione verso un'economia più sostenibile	22		3) governance 4) social 5) ambiente
ESRS VSME	MODULO BASE	Ambiente	B3 - Energia ed emissioni di gas a effetto serra	23		5.2) consumi 5.3) emissioni
				24		5.2) consumi
				24 a		n.a.
				24 b		5.2) consumi
				25		n.a.
				25 a		n.a.
						n.a.
ESRS VSME	MODULO BASE	Ambiente	B4 - Inquinamento di aria, acqua e suolo	26		n.a.
ESRS VSME	MODULO BASE	Ambiente	B5 - Biodiversità	27		n.a.
				28		n.a.
				29		n.a.
				29 a		n.a.
				29 b		n.a.
				29 c		n.a.
				29 d		n.a.
ESRS VSME	MODULO BASE	Ambiente	B6 - Acqua	30		5.2) consumi
				31		n.a.
ESRS VSME	MODULO BASE	Ambiente	B7 - Uso delle risorse, economia circolare e gestione dei rifiuti	32		5.4) uso di risorse e gestione dei rifiuti
				33		n.a.
				33 a		n.a.
				33 b		n.a.
				33 c		n.a.
				33 d		n.a.



STANDARD	MODULO	PILLAR	KPI	PAR.	SDGs	CAPITOLO
ESRS VSME	MODULO BASE	Sociale	B8 - Forza lavoro - Caratteristiche generali	34	8 9 10	4.1) il team di Heiko
				34 a		4.1) il team di Heiko
				34 b		4.1) il team di Heiko
				34 c		4.1) il team di Heiko
ESRS VSME	MODULO BASE	Sociale	B9 - Forza lavoro - Salute e sicurezza	35 a	3 8 9	4.4) salute e sicurezza sul lavoro
				35 b		4.4) salute e sicurezza sul lavoro
ESRS VSME	MODULO BASE	Sociale	B10 - Forza lavoro - Retribuzione, contrattazione collettiva e formazione	36 a	4 9 10	4.1) il team di Heiko
				36 b		n.a.
				36 c		4.1) il team di Heiko
				36 d		4.1) il team di Heiko
ESRS VSME	MODULO BASE	Sociale	B11 - Lavoratori nella catena del valore, comunità interessate, consumatori e utilizzatori finali	37	8 9 10	3.3) valore generato
ESRS VSME	MODULO BASE	Condotta delle imprese	B12 - Condanne e sanzioni per corruzione attiva e passiva	38		n.a.
ESRS VSME	MODULO NARRATIVO - PAT	-	N1 - Strategia: modello aziendale e iniziative di sostenibilità	58	8 9	1) chi siamo
				58 a		1.1) i nostri ambiti di intervento
				58 b		3.3) valore generato
				59 c		3.3) valore generato
				59 d		2.3) analisi di doppia materialità
ESRS VSME	MODULO NARRATIVO - PAT	-	N2 - Questioni rilevanti di sostenibilità	59	1 3 4 5 7 8 9 10 11 12 13 16 17	2.3) analisi di doppia materialità
				59 a		2.3) analisi di doppia materialità 4) social 5) ambiente
				59 b		2.3) analisi di doppia materialità 3.3) valore generato
				59 c		2.3) analisi di doppia materialità 3.7) gestione del rischio



STANDARD	MODULO	PILLAR	KPI	PAR.	SDGs	CAPITOLO
ESRS VSME	MODULO NARRATIVO - PAT	-	N3 - Gestione delle questioni rilevanti di sostenibilità	60		3.7) gestione del rischio
				60 a		3.4) cultura aziendale 3.5) società benefit 3.7) gestione del rischio
				60 b i		1.2) valori mission vision 3.4) cultura aziendale 4.2) benessere aziendale
				60 b ii		1.2) valori mission vision 3.4) cultura aziendale 4.2) benessere aziendale
				60 b iii		1.2) valori mission vision 3.4) cultura aziendale 4.2) benessere aziendale
				60 b iv	1 3 4 5 7 8	1.2) valori mission vision
				60 b v	9 10 11 12 13 16	6) obiettivi 2024
				60 c i	17	2.3) analisi di doppia materialità 6) obiettivi 2024
				60 c ii		2.3) analisi di doppia materialità
				60 c iii		6) obiettivi 2024
				60 c iv		6) obiettivi 2024
				61		5) ambiente 6) obiettivi 2024
				62 a		3.7) gestione del rischio
				62 b		2.3) analisi di doppia materialità
				62 c		6) obiettivi 2024
				63		6) obiettivi 2024
				64 a		3.1) struttura societaria
				64 b		n.a.
				64 c		3.4) cultura aziendale



STANDARD	MODULO	PILLAR	KPI	PAR.	SDGs	CAPITOLO
ESRS VSME	MODULO NARRATIVO - PAT	-	N4 - Principali portatori di interessi	65 a		22.3) analisi di doppia materialità 4.6) supporto alla comunità
				65 b		2.3) analisi di doppia materialità
ESRS VSME	MODULO NARRATIVO - PAT	-	N5- Governance: responsabilità in materia di sostenibilità	66		3) governance



Heiko S.r.l. Società Benefit

Via Nazionale 130/c
33010 Tavagnacco (UD)
heikosrl@legalmail.it

www.heikosrl.it

