

La maggior parte delle categorie di stakeholder sopracitate è stata coinvolta nel processo di stakeholder engagement analizzato nel capitolo 2 a pagina 19 del documento.

## 2. Analisi di materialità

### 2.1. Analisi di materialità

*GRI 2-12, 2-29, 3-1, 3-2,*

Per definire le informazioni da rendicontare all'interno del presente documento, Xenia ha strutturato un processo di materialità che fa riferimento alle indicazioni relative al GRI 3 secondo l'aggiornamento dei GRI Standards avvenuto nel 2021 e che si articola in quattro fasi: un'analisi del contesto esterno al Gruppo; l'individuazione dei principali impatti dell'attività del Gruppo sul contesto economico, ambientale e sociale, considerando gli impatti sui diritti umani; la valutazione degli impatti da parte di un panel di stakeholder selezionati; la prioritizzazione degli impatti, collegati alle tematiche materiali che definiscono la struttura del Bilancio di Sostenibilità.

La comprensione del contesto esterno è stata effettuata attraverso un'analisi delle aree di business in cui Xenia opera, tenendo in considerazione gli aspetti più rilevanti e sui quali l'attività aziendale produce un maggiore impatto; inoltre, è stato fondamentale strutturare un'analisi di settore che ha permesso di ottenere un importante termine di paragone rispetto alla realtà del Gruppo.

L'attività ha portato all'individuazione di una lista di impatti attuali e potenziali, negativi e positivi che producono i propri effetti sull'ambiente, sulla società e sull'economia, compresi quelli sui diritti umani, che sono stati sottoposti alla valutazione degli stakeholder interni e esterni alla Società.

I momenti di condivisione e di dialogo con i propri stakeholder promossi dall'organizzazione al fine di incentivare la propria attività, indirizzare la propria strategia di business, condividere l'impegno nel raggiungimento di determinati obiettivi e conoscere la loro opinione sono vari, diversificati e continuativi nel corso dell'anno.

Per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, le 23 categorie di stakeholder considerate maggiormente rappresentative degli interessi e delle aspettative nei confronti delle strategie di Xenia sono state coinvolte in modo diretto nell'attività di stakeholder engagement tramite la richiesta di compilazione di un questionario online diverso per categorie di stakeholder a ognuna delle quali sono stati presentati solo gli impatti per i quali era in grado di esprimere una valutazione oggettiva e rilevante. Le categorie coinvolte sono rappresentate (in ordine alfabetico) nella tabella sottostante:

Associazioni
Azionisti
Banche
Cliente B2B
Cliente B2C
Collegio Sindacale
Comitato Benefit
Comunità locale
Consiglio di Amministrazione
Consulente del lavoro
Consulente ESG
Consulente fiscale
Consulente ISO
Dipendenti
Enti del terzo settore
Fornitori
General Counsel
HSE
Management
Organismo di Vigilanza
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
Sindacato
Società di revisione

Il questionario, inoltrato a tutti gli stakeholder a fine novembre 2022, ha chiesto ai destinatari di valutare la rilevanza degli impatti presentati assegnando un punteggio da 1 a 5 (con 1 come valore minimo e 5 come valore massimo) rispetto a due caratteristiche dell’impatto: la significatività e la probabilità di accadimento.

Il concetto di “significatività di impatto” include una valutazione in merito alla gravità, alla sua diffusione (ad esempio il numero di persone coinvolte) e alla possibilità di rimediare al danno generato con il verificarsi dell’impatto stesso. Il concetto di “probabilità”, invece, si riferisce al livello di possibilità che l’impatto accada.

Le risposte prese in considerazione per l’analisi di materialità sono state quelle completate in tutti gli aspetti richiesti dal questionario; alla luce di questo criterio sono state ritenute valide 63 risposte.

Grazie alla raccolta dei punteggi assegnati dagli stakeholder, sulla base della loro sensibilità e del ruolo ricoperto rispetto all’attività dell’organizzazione, Xenia è riuscita a individuare gli impatti e le aree di intervento ritenuti prioritari per la Società e gli stakeholder. Gli impatti prioritari sono stati identificati grazie a un processo di normalizzazione. Sono state definite due soglie (6,5 e 5) valide rispettivamente per gli impatti positivi e per gli impatti negativi. Attraverso queste threshold sono stati selezionati tutti gli impatti che hanno ottenuto un punteggio complessivo pari o superiore alle suddette soglie ponendo così le basi per una rendicontazione il più trasparente possibile. Successivamente, gli impatti ottenuti da questa analisi sono stati collegati alle tematiche di sostenibilità e ai 17 Obiettivi di Sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) definiti dall’Agenda 2030 delle Nazioni Unite compatibilmente con la dimensione di Xenia e il proprio ambito di attività. I temi emersi presentati nella tabella sottostante sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione in data 10.02.2023 in quanto ritenuti in linea con i temi considerati prioritari e rilevanti da Xenia.

Temi materiali	Descrizione	Principale impatto generato (potenziale/effettivo)	Tipologia di impatto (Positivo / negativo)	SDG di riferimento
Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano	Insoddisfazione del personale ed elevato turnover.	Un non adeguato presidio dell'applicazione delle politiche interne relative alla condotta etica dei dipendenti può provocare l'insoddisfazione del personale e un elevato turnover.	X	 
	Condizioni lavorative non dignitose.	La stipulazione di contratti di lavoro per i dipendenti non in linea con la normativa nazionale e/o internazionale non garantisce condizioni lavorative dignitose.	X	
	Aumento dei profili/livelli di competenza all'interno dell'Organizzazione.	Un'efficiente sistema di gestione e sviluppo delle risorse umane permette alla Società di avere un personale maggiormente qualificato e competente.	✓	
	Violazione dei diritti dei lavoratori.	Un management che non permette la libertà di associazione dei dipendenti ai sindacati o a enti similari causa una violazione dei diritti umani.	X	
Diversità ed inclusione	Parità di genere.	Il rispetto della diversità di genere all'interno dell'organizzazione può ridurre la probabilità di accadimento di episodi di discriminazione.	✓	  
	Parità retributiva uomo donna a parità di ruolo/mansione.	L'adozione di politiche interne che garantiscono la parità di trattamento e retributiva a parità di ruolo/mansione a tutti i dipendenti contribuisce alla promozione e al rispetto dei diritti umani.	✓	
Salute e sicurezza dei lavoratori	Riduzione dell'incidenza degli infortuni sul lavoro tra i dipendenti /lavoratori dell'Organizzazione.	L'adozione di politiche interne che prevedono la messa a disposizione di assistenza medica e psicologica per i dipendenti/lavoratori supporta il loro benessere psico-fisico e riduce l'incidenza degli infortuni sul lavoro.	✓	

	Aumento degli infortuni sul lavoro.	Un non adeguato presidio della politica interna in materia HSE può esporre i dipendenti a un maggiore rischio di infortuni o incidenti sul lavoro, con un impatto sui diritti umani e sul benessere delle persone. Può inoltre definire una carenza in termini di compliance normativa comportando una maggiore esposizione a casi di reato e sanzioni.	X	 
Gestione responsabile delle risorse idriche e consumi energetici - lotta al cambiamento climatico	Dispersione di sostanze chimiche nelle acque e nel terreno.	Un non adeguato presidio dell'applicazione delle procedure previste per i servizi di pulizia e di lavanderia aumenta il rischio di dispersione di sostanze nell'ambiente minacciando la salubrità dell'ecosistema terrestre e acquatico e la qualità dei relativi prodotti alimentari. Comporta anche un rischio in termini economici a causa di eventuali sanzioni per sversamenti di sostanze inquinanti.	X	  
	Migliorata efficienza energetica dei prodotti/servizi venduti.	La previsione dell'implementazione di funzioni domotiche permette di migliorare l'efficienza energetica dei prodotti/servizi venduti.	✓	
	Riduzione delle emissioni GHG Scope2.	La scelta di fonti rinnovabili per l'approvvigionamento dell'energia elettrica permette una riduzione delle emissioni GHG indirette (Scope 2) dell'organizzazione.	✓	
Economia circolare e valorizzazione dei rifiuti	Contributo alla circolarità delle risorse utilizzate.	La previsione e la gestione di un sistema di raccolta differenziata efficace contribuiscono alla diffusione dell'economia circolare.	✓	
	Utilizzo di materiali certificati e prodotti in modo sostenibile.	L'utilizzo di materiali certificati e prodotti in modo sostenibile permette alla Società di avere un impatto positivo sull'ambiente.	✓	
Impatto e valutazione Società Benefit	Creazione di valore condiviso.	La scelta di esistere come Società Benefit permette di perseguire un paradigma economico in cui l'esercizio della responsabilità d'impresa incide sullo scopo sociale e sulla governance. Il perseguimento delle finalità di beneficio comune ha un impatto positivo sull'ambiente e sulla società grazie alla generazione di un valore condiviso per tutti i portatori di interesse.	✓	

				 
Etica e compliance	Mancato rispetto dell'oggetto contrattuale relativamente a termini di pagamento e clausole.	Il mancato rispetto dell'oggetto contrattuale relativamente a termini di pagamento e clausole accresce il rischio di esposizione della Società a squilibri di carattere reddituale, patrimoniale e finanziario.	X	 
	Episodi di corruzione.	Un non adeguato livello di presidio della compliance normativa aumenta il rischio di episodi di corruzione e reati (societari, amministrativi e penali).	X	
	Non conformità rispetto a leggi e regolamenti.	Una scarsa attenzione al livello di compliance fiscale espone l'azienda a casi di non conformità rispetto a leggi e regolamenti.	X	
	Mancato contributo alla creazione di una supply chain sostenibile e danno reputazionale.	Il mancato contributo alla creazione di una supply chain sostenibile comporta il rischio di erogazione di beni/servizi qualitativamente scarsi o dannosi.	X	   
	Violazione dei diritti umani.	La scelta di una catena di approvvigionamento composta da fornitori che non rispettano un Codice Etico e non si curano dei diritti umani comporta una violazione degli stessi.	X	
	Aumento del livello di occupazione/sostegno economico alle comunità locali (sviluppo economico sociale della comunità).	La presenza multi-locata della Società favorisce la diffusione della cultura d'impresa, contribuisce al benessere e allo sviluppo sostenibile delle comunità locali promuovendo il sostegno all'occupazione e all'imprenditoria locale anche selezionando, ove possibile, fornitori strategici nel territorio di riferimento.	✓	

<b>Rapporti con il territorio e sviluppo locale</b>	Contributo allo sviluppo socioeconomico del territorio.	La destinazione del venti per cento degli utili netti d'esercizio da parte dell'Organizzazione alla Piccola Casa della Divina Provvidenza e la cooperazione con lo stesso ente e altre associazioni solidali permettono il contributo allo sviluppo socio-economico del territorio.	✓	 
	Coinvolgimento delle comunità locali e soddisfazione degli stakeholder coinvolti.	La definizione di un piano di gestione del beneficio comune favorisce il coinvolgimento del management nell'attuazione dei relativi interventi e una condivisione diffusa che promuove l'ascolto degli stakeholder e aumenta il loro livello di soddisfazione.	✓	
	Impegno civile e coinvolgimento delle categorie svantaggiate all'interno della società.	La definizione della finalità di beneficio comune incentrata sull'accoglienza permette alla Società di contribuire al miglioramento delle condizioni di vita delle persone indigenti, anziane e diversamente abili e al loro coinvolgimento all'interno della società.	✓	
		La definizione della finalità di beneficio comune volto a garantire una risposta completa ai bisogni di salute favorisce il miglioramento dello stato di salute delle persone indigenti e bisognose attraverso l'assistenza infermieristica ed emotiva.	✓	
	Impegno civile e promozione del diritto allo studio.	La definizione della finalità di beneficio comune incentrata sulla scolarizzazione ed erogazione di formazione a chiunque si trovi in una condizione di povertà educativa permette alla Società di garantire il diritto allo studio e un miglioramento delle condizioni di vita.	✓	
<b>Relazione con i clienti</b>	Promozione della parità di trattamento e policy per la soddisfazione dei clienti.	L'adozione di politiche interne che garantiscono la parità di trattamento a tutti i clienti ha un impatto positivo sulle persone e sui loro diritti umani in quanto riduce la probabilità di accadimento di episodi di discriminazione. Inoltre, alimenta la soddisfazione dei clienti e rende più stabile l'equilibrio economico e finanziario della Società.	✓	

	Investimenti per il mantenimento di certificazioni internazionali.	Gli investimenti per il mantenimento di certificazioni internazionali permettono il monitoraggio del servizio erogato a particolare beneficio dei clienti, dei fornitori e un conseguente aumento del livello di performance.	✓	
	Aumento dell'accessibilità alle informazioni e miglioramento dei prodotti/servizi offerti.	Un management attento alla presenza della Società sui mezzi di comunicazione moderni e tradizionali garantisce l'accessibilità alle informazioni trasparenti e corrette per molteplici categorie di stakeholder e permette un miglioramento del servizio offerto.	✓	

Gli impatti che risultano essere positivi determinano i benefici che Xenia può diffondere a livello ambientale, sociale e economico; quelli negativi comportano dei rischi che la Società deve analizzare e gestire in modo ottimale perché siano prevenuti o mitigati.

Nel 2022 sono stati ritenuti prioritari 9 temi materiali, a differenza dei 17 analizzati nel Bilancio di Sostenibilità dell'anno precedente. In questo documento non verranno rendicontati i seguenti temi: gestione dei rischi sistemici e resilienza del business; approvvigionamento responsabile; privacy e sicurezza dei dati; qualità e accessibilità dei servizi e innovazione tecnologica e digitale. Alcune, però, sono confluiti all'interno di alcune tematiche emerse nel 2022: i temi legati alla privacy e alla sicurezza dei dati e all'innovazione digitale verranno analizzati all'interno della tematica inerente alla Relazione con i clienti, il tema legato all'approvvigionamento responsabile e ai fornitori locali è confluito nell'analisi del Rapporto con il territorio e sviluppo locale.

## 2.2 Contributo agli obiettivi SDGs

Dalla tabella su riportata si evince come Xenia, tramite la definizione delle tematiche di materialità prioritarie, contribuisca attivamente nel perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs).

L'impegno concreto di Xenia è rinvenibile nella definizione di politiche aziendali che garantiscono la tutela nei confronti dei lavoratori in termini di Salute e Sicurezza e che prevengono episodi di discriminazione di qualsiasi forma; nei piani di formazione che mirano ad accrescere le capacità dei dipendenti e le loro competenze, valorizzando il capitale umano e la cultura aziendale; nel voler favorire un ambiente e una realtà aziendale positivi, a promozione dello sviluppo e del benessere dei dipendenti.

Con riferimento alle tematiche ambientali, Xenia ha implementato dei sistemi capaci di monitorare e ridurre i consumi energetici delle sue sedi, ha definito e applica procedure che stabiliscono il corretto smaltimento delle sostanze chimiche per evitare una dispersione incontrollata e altamente inquinante nelle falde acquifere e nel terreno, a tutela della biodiversità e degli ecosistemi delle aree in cui opera.

Grazie ai continui investimenti in certificazioni internazionali e all'implementazione di sistemi di feedback da parte dei clienti, riesce ad apportare migliorie continue ai servizi offerti e garantire l'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholder.

In maniera autonoma e con Associazioni e Enti del terzo settore Xenia realizza progetti e iniziative che hanno come finalità il beneficio comune e come obiettivo il garantire l'accoglienza, l'assistenza sanitaria e la scolarizzazione alle fasce più fragili della società. In questo modo, riesce a perseguire un paradigma economico in cui la responsabilità sociale e il coinvolgimento della comunità locale trovano spazio e rilevanza permettendo lo sviluppo di comunità più sostenibili e sicure.