Coinvolgimento degli stakeholder in merito alla Responsabilità Sociale

Auditel

VERSIONE	**DATA**	**DESCRIZIONE**	
V. 1	11/11/2021	*Prima versione*	
RESPONSABILE AZIENDALE EMITTENTE:		Paolo Lugiato	**Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale**
VERIFICATA DA:		**Comitato per il Controllo Interno i Rischi e la Corporate Governance**	
APPROVATA DA:		Andrea Imperiali	**Presidente**

*Il presente documento è stato elaborato da **EMMESS Srl Executive Consulting** per conto di **AUDITEL srl** ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore; pertanto, tutto ciò che vi è riportato (es. contenuti, testi, immagini, loghi, grafica) sono di proprietà della EMMESS SRL, è vietata la copia, la riproduzione, la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma non autorizzata espressamente dall'autore.*
EMMESS SrL - Sede legale c/o Centro Direzionale -Milano 2-Palazzo Canova– 20054 Segrate (MI), p. iva 09517840964, Website: www.emmess.it

Sommario

1. Premessa 3
2. Definizioni 3
3. Riconoscimento della Responsabilità Sociale di Auditel 3
3.1 La sfera di influenza di Auditel 4
4. Auditel e i suoi stakeholder 5
4.1 Identificazione degli stakeholder 5
4.2 Coinvolgimento degli stakeholder 6
4.3 Il piano di engagement 6
5. Conclusioni 7

*Il presente documento è stato elaborato da **EMMESS Srl Executive Consulting** per conto di **AUDITEL srl** ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore; pertanto, tutto ciò che vi è riportato (es. contenuti, testi, immagini, loghi, grafica) sono di proprietà della EMMESS SRL, è vietata la copia, la riproduzione, la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma non autorizzata espressamente dall'autore.*
EMMESS SrL - Sede legale c/o Centro Direzionale -Milano 2-Palazzo Canova– 20054 Segrate (MI), p. iva 09517840964, Website: www.emmess.it

1. Premessa

Il presente documento viene redatto in accordo ai requisiti previsti dalla norma ISO 26000:2020, in relazione agli aspetti legati al riconoscimento della Responsabilità Sociale dell'Azienda e all'identificazione e contestuale coinvolgimento degli stakeholder.

Lo *stakeholder engagement* permette alle aziende di allineare la performance sociale, ambientale ed economica alle strategie aziendali coinvolgendo una molteplicità di risorse (ad esempio know-how, risorse finanziarie, umane e operative) utili ad aiutare tutte le parti coinvolte per capire, risolvere problemi e raggiungere obiettivi risultato di un lavoro sinergico.

Pertanto, il flusso non è più solo dall'Azienda verso i propri stakeholder ma bilaterale e partecipativo di entrambe le parti.

2. Definizioni

Lo stakeholder è il portatore di uno o più interessi che possono influenzare o essere influenzati dalle decisioni e dalle attività di un'organizzazione, per cui è in grado di instaurare una relazione con l'organizzazione.

Gli stakeholder interni sono i portatori di interesse che fanno parte integrante dell'organizzazione quali ad esempio dipendenti, soci e altri organismi interni. Tali stakeholder condividono un interesse comune nella realizzazione dello scopo dell'organizzazione e nel suo successo. Tuttavia, non significa necessariamente che le aspettative e gli interessi nei riguardi dell'organizzazione coincidano.

Gli stakeholder esterni sono individui, gruppi e organizzazioni che non sono direttamente coinvolti nel processo decisionale e nelle attività interne della società e, pertanto, possono o meno essere influenzati dalle decisioni o dalle operazioni della stessa. Gli stakeholder esterni includono a titolo esemplificativo le Autorità, la collettività, i fornitori.

3. Riconoscimento della Responsabilità Sociale di Auditel

Auditel adotta comportamenti aperti e trasparenti, instaura una relazione di collaborazione reciproca con i propri stakeholder, che permea il suo modello di *governance*, al fine della migliore realizzazione dell'interesse generale sotteso alla rilevazione degli indici di ascolto.

*Il presente documento è stato elaborato da **EMMESS Srl Executive Consulting** per conto di **AUDITEL srl** ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore; pertanto, tutto ciò che vi è riportato (es. contenuti, testi, immagini, loghi, grafica) sono di proprietà della EMMESS SRL, è vietata la copia, la riproduzione, la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma non autorizzata espressamente dall'autore.*
EMMESS SrL - Sede legale c/o Centro Direzionale -Milano 2-Palazzo Canova– 20054 Segrate (MI), p. iva 09517840964, Website: www.emmess.it

La Responsabilità Sociale è, pertanto, connaturata al modello di business di Auditel, e ne rappresenta un elemento strutturato e funzionale al ruolo e alla natura stessa della Società nel mercato e all'interno dello scenario socio-economico.

3.1 La sfera di influenza di Auditel

Ogni organizzazione, sebbene possa indirettamente influenzare anche il comportamento di organizzazioni e parti con le quali si interfaccia, non è responsabile di esercitare influenza se l'impatto che ha su altre società non è il risultato di proprie decisioni e attività. Ci sono, inoltre, situazioni in cui pur non esercitando un impatto diretto, un'organizzazione può decidere di porre un'attenzione particolare al fine di prevenire o gestire prontamente impatti negativi su altre organizzazioni o ripercussioni sulle proprie.

I fattori, valutati da Auditel, per definire la propria sfera di influenza sono:

- proprietà e governance della società: natura e influenza dei soci;
- relazioni economiche: estensione delle relazioni economiche e importanza di tali relazioni per le società coinvolte;
- opinione pubblica: ciò comprende la capacità potenziale dell'organizzazione di influenzare positivamente l'opinione pubblica su temi di responsabilità sociale.

Inoltre, Auditel potrebbe esercitare la propria influenza positiva con le seguenti modalità:

- definire condizioni contrattuali o incentivi;
- effettuare dichiarazioni pubbliche;
- impegnarsi con la comunità e altri stakeholder;
- effettuare investimenti;
- condividere conoscenza e informazione;
- condurre progetti di collaborazione;
- promuovere comportamenti etici;
- promuovere eventi di condivisione e partecipazione;
- attivare collaborazioni con le associazioni di settore, le organizzazioni e altri stakeholder.

*Il presente documento è stato elaborato da **EMMESS Srl Executive Consulting** per conto di **AUDITEL srl** ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore; pertanto, tutto ciò che vi è riportato (es. contenuti, testi, immagini, loghi, grafica) sono di proprietà della EMMESS SRL, è vietata la copia, la riproduzione, la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma non autorizzata espressamente dall'autore.*
EMMESS SrL - Sede legale c/o Centro Direzionale -Milano 2-Palazzo Canova– 20054 Segrate (MI), p. iva 09517840964, Website: www.emmess.it

4. Auditel e i suoi stakeholder

L'individuazione e il coinvolgimento degli stakeholder sono processi complessi e che si sviluppano sul lungo periodo in quanto gli stakeholder sono molteplici e hanno interessi e aspettative a volte non coincidenti o addirittura in contrasto tra di loro.

A seguito della riorganizzazione operativa avviata nel 2016, che ha visto via via l'ingresso in Azienda di nuove figure, alla trasparenza sull'attività svolta e sulla metodologia applicata che da sempre hanno contraddistinto Auditel, si sono affiancati progetti di *education* del mercato, in favore del quale Auditel ha messo a disposizione dati e *insight* emergenti dalla propria Ricerca.

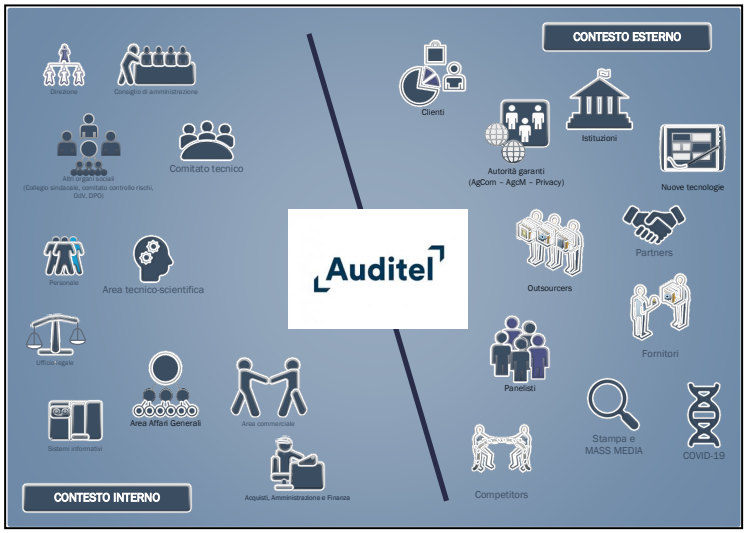
Pertanto, Auditel negli ultimi anni, già prima dell'implementazione di un Sistema per la Responsabilità Sociale, ha attuato politiche di condivisione e di partecipazione dei propri stakeholder dimostrando una piena apertura verso l'esterno, consapevole di quanto la reputazione sia un riconoscimento della "licenza ad operare" senza la quale nessuna impresa può prosperare e che, come tale, va tutelata e mantenuta nel tempo in quanto un suo decadimento può provocare un significativo peggioramento del valore globale dell'azienda.

Pertanto, l'impegno di Auditel è costante nel tempo nel mantenere quanto descritto sopra.

4.1 Identificazione degli stakeholder

Auditel ha mappato i propri stakeholder e ne ha definito la rilevanza al fine di determinarne le priorità di coinvolgimento, dando più spazio agli *stakeholder* maggiormente rilevanti per l'organizzazione in relazione a quelli che sono gli obiettivi e al campo di applicazione dell'*engagement* stabilito a monte.

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa:



*Il presente documento è stato elaborato da **EMMESS Srl Executive Consulting** per conto di **AUDITEL srl** ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore; pertanto, tutto ciò che vi è riportato (es. contenuti, testi, immagini, loghi, grafica) sono di proprietà della EMMESS SRL, è vietata la copia, la riproduzione, la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma non autorizzata espressamente dall'autore.*
EMMESS SrL - Sede legale c/o Centro Direzionale -Milano 2-Palazzo Canova– 20054 Segrate (MI), p. iva 09517840964, Website: www.emmess.it

4.2 Coinvolgimento degli stakeholder

Al fine di garantire un corretto coinvolgimento degli stessi, Auditel ha definito i livelli di engagement e i metodi operativi utilizzati. Per ogni stakeholder individuato, Auditel ha assegnato l'engagement a una figura interna specifica che, per competenze, conoscenze e formazione professionale, sia in grado di avere canali di accesso allo stakeholder maggiormente funzionali all'obiettivo prefissato.

Individuata la responsabilità e le modalità di coinvolgimento, Auditel ha definito i limiti alla divulgazione ovvero l'indicazione specifica di quali informazioni l'organizzazione intende condividere con i propri stakeholder e quali informazioni gli stakeholder possono comunicare al di fuori del processo di coinvolgimento.

Tale attività si è resa necessaria in quanto possono presentarsi dei motivi legittimi a tutela dell'informazione che viene volontariamente divulgata allo stakeholder ma che deve essere preservata verso l'esterno, quali aspetti regolatori o normativi o legate al know-how aziendale, ovvero informazioni che, se considerate fuori da un contesto condiviso con lo stakeholder, possano risultare fuorvianti o parziali.

Pertanto, Auditel, al fine di tutelare le proprie informazioni ritenute sensibili dal punto di vista strategico aziendale, prevede la sottoscrizione di apposite clausole di riservatezza con lo stakeholder interessato, garantendo un accesso alle informazioni ma limitandone la divulgazione delle stesse al di fuori del processo di engagement.

4.3 Il piano di engagement

Al fine di garantire quanto sopra indicato, Auditel ha definito un apposito piano di engagement degli stakeholder i cui requisiti minimi devono essere:

- l'obiettivo e il campo di applicazione;
- chi si occupa delle attività di engagement, i ruoli e le responsabilità;
- il metodo utilizzato per identificare gli stakeholder da coinvolgere;
- le attività di pre-coinvolgimento;
- i livelli di engagement e i metodi operativi utilizzati;
- i limiti alla divulgazione delle informazioni che riguardano l'engagement;
- definizione degli indicatori che consentono all'Organizzazione di misurare e valutare i progressi in riferimento alla qualità del processo di stakeholder engagement.

Auditel attua dei piani di engagement continuativi, non sporadici né limitati alle attività di rendicontazione socio-ambientale.

*Il presente documento è stato elaborato da **EMMESS Srl Executive Consulting** per conto di **AUDITEL srl** ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore; pertanto, tutto ciò che vi è riportato (es. contenuti, testi, immagini, loghi, grafica) sono di proprietà della EMMESS SRL, è vietata la copia, la riproduzione, la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma non autorizzata espressamente dall'autore.*
EMMESS SrL - Sede legale c/o Centro Direzionale -Milano 2-Palazzo Canova– 20054 Segrate (MI), p. iva 09517840964, Website: www.emmess.it

Viene assicurato il pieno coinvolgimento della Direzione ed è garantito:

- un giusto equilibrio tra le diverse categorie di stakeholder garantendo la piena rappresentatività in relazione agli obiettivi e al risultato del coinvolgimento;
- la presenza di esperti degli aspetti specifici individuati, sia per condividere *best practice* sia per dare valutazioni tecniche ed esplorare ambiti possibili di collaborazione.

5. Conclusioni

Auditel è fermamente convinta che un processo di coinvolgimento degli stakeholder efficace e strategicamente allineato possa:

- condurre a uno sviluppo sociale più equo e sostenibile dando a chi ha il diritto di essere ascoltato l'opportunità di essere coinvolto nei processi decisionali;
- permettere una migliore gestione del rischio e accrescere la reputazione;
- tenere conto dell'insieme delle risorse (conoscenza, persone, disponibilità economica e tecnologica) per risolvere problemi e raggiungere obiettivi che non possono essere perseguiti dalle singole organizzazioni;
- permettere la comprensione in profondità dell'ambiente in cui opera l'impresa, compresi gli sviluppi del mercato e l'identificazione di nuove opportunità strategiche;
- consentire alle imprese di imparare dagli stakeholder, ottenendo risultati nel servizio offerto e miglioramenti nei processi;
- informare, educare e influenzare i portatori di interessi e l'ambiente esterno perché migliorino i loro processi decisionali e le azioni che hanno un impatto sull'impresa e sulla società;
- costruire la piena e rinnovata fiducia con i suoi stakeholder.

*Il presente documento è stato elaborato da **EMMESS Srl Executive Consulting** per conto di **AUDITEL srl** ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore; pertanto, tutto ciò che vi è riportato (es. contenuti, testi, immagini, loghi, grafica) sono di proprietà della EMMESS SRL, è vietata la copia, la riproduzione, la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma non autorizzata espressamente dall'autore.*
EMMESS SrL - Sede legale c/o Centro Direzionale -Milano 2-Palazzo Canova– 20054 Segrate (MI), p. iva 09517840964, Website: www.emmess.it