

BILANCIO SOCIALE E DI SOSTENIBILITÀ 2024

Indice

LA NOSTRA VISIONE DI SOSTENIBILITÀ3

INFORMAZIONI GENERALI 4

ESRS 2 – Basi per la preparazione del Report5

Un percorso condiviso..... 6

L'analisi di materialità7

Highlights 2024 8

1.
IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA..... 9

Chi siamo: CSI Piemonte10

Governance e struttura organizzativa13

Servizi digitali per la PA e per il territorio16

Certificazioni e sistemi di gestione.....19

Integrazione della sostenibilità
nella strategia aziendale21

2.
PERFORMANCE AMBIENTALE 23

ESRS E1 – Cambiamento climatico.....24

ESRS E3 – Risorsa idrica29

ESRS E5 – Economia Circolare e gestione dei rifiuti31

3.
PERFORMANCE SOCIALE 34

ESRS S1 – Le nostre persone..... 35

ESRS S4 – Gli utenti del servizio48

4.
CONDOTTA AZIENDALE 53

ESRS G1 – Etica, integrità e trasparenza.....54

Gli ESRS, European Sustainability Reporting Standards sono un set di principi e linee guida sviluppati dall'EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) per standardizzare la rendicontazione di sostenibilità nell'Unione Europea. Tali standard sono sia attinenti ad aspetti tematici (sui tre pilastri ESG, Environment, Social and Governance), sia ad aspetti di Governance trasversali che riguardano l'intero business.



La nostra visione di sostenibilità

È con grande piacere che presentiamo il Bilancio sociale e di sostenibilità del CSI-Piemonte 2024, ormai giunto alla sua ventesima edizione.

Un appuntamento particolarmente importante in quest'anno, in cui ricorre il 25° anniversario del Global Compact delle Nazioni Unite, cui anche il Consorzio aderisce dal 2024, a riprova del proprio impegno sul fronte della ricerca della sostenibilità anche per il futuro.

Attraverso questo strumento il CSI può presentare a tutti i suoi interlocutori – interni ed esterni – una rappresentazione efficace dell'impegno profuso per minimizzare gli impatti ambientali, tenere comportamenti socialmente responsabili e adottare una condotta aziendale caratterizzata da etica e integrità.

Anche considerando con attenzione i principi contenuti nella *Corporate Sustainability Reporting Directive* dell'Unione Europea, abbiamo lavorato per conferire al Bilancio la struttura della direttiva stessa, imperniata sulle tre dimensioni ESG (Environmental, Social, Governance): un atto volontario, poiché il CSI non rientra nell'ambito soggettivo di applicazione, ma crede nel miglioramento continuo e nella massima trasparenza verso i propri interlocutori.

Del resto, nei suoi quasi cinquant'anni di storia il CSI-Piemonte ha sempre messo al centro del proprio operato l'interesse pubblico, al pari degli Enti per cui e con cui lavora: una storia, quella della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione piemontese (e ormai non solo), scritta a più mani e costruita un giorno dopo l'altro, lavorando in parallelo ad introdurre innovazione e a ricercare efficienze.

Grazie a questo approccio il CSI oggi può vantare l'adesione a numerosi Sistemi di gestione certificati, anche su tematiche ESG e spesso funzionali al business (dalla Continuità Operativa all'Ambiente, dalla gestione dell'Energia all'IT Service management, dalla Sicurezza fisica e informatica alla Parità di genere), nonché una solida competenza in tema di privacy, anticorruzione e trasparenza.

La compliance agli standard internazionali e alle normative non rappresenta, quindi, per il Consorzio un onere accessorio, ma un investimento irrinunciabile a favore della sostenibilità e della resilienza organizzativa.

Senza contare che quanto sin qui fatto contribuisce anche a garantire la tutela dei dati personali, spesso riservati, che cittadini e imprese affidano ai servizi pubblici digitali messi a disposizione dal Consorzio, a tutela anche della reputazione degli Enti consorziati e degli Organi che li rappresentano: basti pensare agli impatti indotti da evoluzioni di scenario quali la nuova normativa sulla cybersecurity (la "Network and Information Security 2" - NIS2).

Non solo: l'evoluzione delle nuove tecnologie apparentemente complica il raggiungimento degli obiettivi posti dall'Agenda 2030 e, tra tutte, l'Intelligenza Artificiale pone nuove sfide che bisogna sapere interpretare e trasformare in opportunità, limitando i rischi che l'innovazione porta inevitabilmente con sé.

Per tutti questi motivi, il CSI-Piemonte intende continuare a lavorare con i propri dipendenti, con i propri Consorziati, con i fornitori, i partner e tutti gli interlocutori affinché il digitale costituisca sempre più un'infrastruttura etica, responsabile e sostenibile, a vantaggio del sistema pubblico italiano e a favore di cittadini e imprese.

Pietro Pacini

Direttore Generale

Emilio Bolla

Presidente del Consiglio di Amministrazione



INFORMAZIONI GENERALI

ESRS 2 – Basi per la preparazione del Report

Il Consorzio per il Sistema Informativo del Piemonte (di seguito CSI Piemonte o il Consorzio) **redige annualmente e in modo volontario il proprio Bilancio di Sostenibilità**, che rappresenta lo strumento di comunicazione dei risultati annuali del percorso di sostenibilità del Consorzio verso i propri stakeholder. Il CSI intende infatti coniugare il miglioramento dei risultati produttivi ed economici aziendali (incremento dei volumi di attività, della produttività aziendale, della soddisfazione dei Consorziati) con gli obiettivi di sviluppo continuo e di benessere del personale, nonché con la cura dell'ambiente. Il periodo di rendicontazione è 1° gennaio-31 dicembre 2024.

Il perimetro di rendicontazione delle informazioni e dei dati riportati nel Bilancio di Sostenibilità si riferisce esclusivamente a CSI Piemonte.

Il presente documento si pone l'obiettivo di descrivere il profilo aziendale, il modello di gestione, le iniziative realizzate, i principali risultati raggiunti e l'impatto prodotto nel corso dell'anno sulle dimensioni ESG (acronimo di Environmental, Social e Governan-

ce, vale a dire Ambientale, Sociale e di Governance).

Quest'anno **il Bilancio è redatto ispirandosi alle linee guida dettate dalla CSRD** (Direttiva Europea per il Reporting di Sostenibilità), recepita dall'ordinamento italiano attraverso il Decreto Legislativo n. 125/2024. **Si tratta di un esercizio volontario:** il Consorzio non rientra e non rientrerà in futuro nell'ambito soggettivo di applicazione della Direttiva, purtuttavia ha predisposto un progressivo allineamento con gli standard **ESRS¹** (European Sustainability Reporting Standards) emanati dall'EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group).

Nel presente report l'Azienda ha preso in considerazione la catena del valore focalizzandosi sulle proprie attività e su quelle "a monte" e "a valle".

La rendicontazione di CSI Piemonte, in base alla normativa vigente, continuerà ad essere volontaria e annuale. L'azienda si avvale pertanto della disposizione di phase-in in conformità all'Appendice C dell'ESRS 1.

L'orizzonte temporale preso in considerazione nel documento è quello del breve termine (1 anno). Per questo primo anno

di avvicinamento agli Standard ESRS, il Consorzio ha infatti deciso di focalizzare i propri sforzi sulla **strutturazione di un processo solido di raccolta dati**, con il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali necessarie, al fine di consolidare la pratica in vista dei prossimi anni.

Allo scopo di dare una corretta interpretazione dei dati, è stato limitato il ricorso a

stime e, ove ne sia stato fatto ricorso, queste sono comunque fondate sulle migliori metodologiche disponibili. I dati determinati attraverso stime sono stati comunque opportunatamente indicati, insieme al relativo metodo di calcolo, nel presente documento.

Ove possibile, il dato è stato comparato con quello dell'anno 2023 in modo da permettere una visione prospettica.



INFORMAZIONI GENERALI

ESR2 - BASI PER LA PREPARAZIONE DEL REPORT

UN PERCORSO CONDIVISO
L'ANALISI DI MATERIALITÀ
HIGHLIGHTS 2024

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 CONDOTTA AZIENDALE

¹ La dicitura ESRS riportata per ciascun capitolo corrisponde quindi alla disclosure specifica rendicontata in quella sezione. Con E si fa riferimento alle disclosure ambientali, con S a quelle sociali e con G alla Governance.

Un percorso condiviso

CSI PIEMONTE HA A CUORE LE RELAZIONI CON I PROPRI STAKEHOLDER, A CUI DEDICA TEMPO E RISORSE.



ENTI CONSORZIATI



ENTI REGOLATORI E DI CERTIFICAZIONE



FORNITORI E PARTNER PROGETTUALI



ISTITUTI DI CREDITO



DIPENDENTI



SINDACATI DEI LAVORATORI



CLIENTI



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



UTILIZZATORI DEL SERVIZIO



MEDIA

LE RELAZIONI CON I SINGOLI STAKEHOLDER SONO SPIEGATE E RENDICONTATE NEI SEGUENTI CAPITOLI:

Stakeholder	Capitolo
Dipendenti; Sindacati	Cap 3 - Performance Sociale
Enti consorziati; Pubblica Amministrazione	Cap 1 - Identità, Governance e Strategia
Clienti e utilizzatori finali del servizio; Media	Cap 3 - Performance Sociale
Fornitori	Cap 4 - Condotta Aziendale
Enti regolatori e di certificazione; Istituti di credito	Cap 4 - Condotta Aziendale

INFORMAZIONI GENERALI

ESR2 - BASI PER LA PREPARAZIONE DEL REPORT

UN PERCORSO CONDIVISO

L'ANALISI DI MATERIALITÀ HIGHLIGHTS 2024

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 CONDOTTA AZIENDALE

L'analisi di materialità

CSI Piemonte ha individuato internamente i temi materiali per il Consorzio, attraverso il seguente processo:

1

COMPrensione

del contesto dell'organizzazione

2

IDENTIFICAZIONE

degli impatti (positivi/negativi; attuali/potenziati)

3

VALUTAZIONE

della significatività degli impatti attraverso una consultazione interna al Gruppo di lavoro per la sostenibilità

4

PRIORITIZZAZIONE

degli impatti maggiormente significativi

I temi sono poi stati ricondotti ai topical standard degli ESRS e ai sotto-temi e sotto-sotto-temi applicabili. Di conseguenza si è svolta la raccolta dei dati, utilizzando come traccia i *data requirements* degli ESRS.

Il Consorzio s'impegna per il prossimo anno di rendicontazione a sottoporre i temi materiali alla validazione di un gruppo di stakeholder esterni rilevanti e ad ampliare la raccolta dei dati per allinearsi progressiva-

mente alle richieste degli standard europei. Di seguito una tabella con i temi materiali individuati, il topical standard corrispondente, il pillar (E, S, G) di riferimento e l'SDG (Sustainable Development Goal) associato.

Tema materiale	Topical standard	Pilastro	SDG
Mitigazione degli effetti e adattamento al cambiamento climatico	E1 – Cambiamento Climatico	E	 
Gestione responsabile della risorsa idrica	E3 – Risorse idriche e marine	E	 
Gestione responsabile dei rifiuti	E5 – Economia circolare	E	 
Benessere, salute e sicurezza dei lavoratori	S1 – Forza lavoro propria	S	   
Attenzione alla qualità e alla sicurezza dei servizi offerti agli utenti	S4 – Consumatori e utilizzatori finali	S	  
Etica, integrità e condotta responsabile del business	G1 – Condotta aziendale	G	 

INFORMAZIONI GENERALI

ESR2 - BASI PER LA PREPARAZIONE DEL REPORT

UN PERCORSO CONDIVISO

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

HIGHLIGHTS 2024

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



Highlights 2024



NUMERO DI ENTI
CONSORZIATI

138

Tra cui Regione Piemonte, Atenei,
Città Metropolitane, Province,
Comuni e loro forme associate,
Aziende Sanitarie e Ospedaliere

NUOVI DIPENDENTI
TRA IL 2022-2024

+100



EMISSIONI DI CO₂

1.600 ton CO₂e nel 2024



NUMERO DI GIORNI
DI FORMAZIONE

4.670



TASSO DI RISPOSTA
DEL CONTACT CENTER

97%



NUMERO
DI CERTIFICAZIONI

13



NUMERO DIPENDENTI

1.035 DI CUI

 **546**
UOMINI

 **489**
DONNE



PUNTEGGIO OTTENUTO
NELLA CERTIFICAZIONE
PER LA PARITÀ DI GENERE
(UNI PDR 125:2022)

90,75/100



TASSO MEDIO
DI SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI DEI SERVIZI
DEL CONSORZIO

80%



100%

DELL'ENERGIA ELETTRICA
ACQUISTATATA PROVENIENTE
DA FONTI RINNOVABILI

INFORMAZIONI GENERALI

ESR2 - BASI PER LA
PREPARAZIONE DEL REPORT
UN PERCORSO CONDIVISO
L'ANALISI DI MATERIALITÀ
HIGHLIGHTS 2024

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



01.

IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

Chi siamo: CSI Piemonte

Il CSI Piemonte è un **ente di diritto privato in controllo pubblico**, fondato nel 1977 da Regione Piemonte, Università degli Studi di Torino e Politecnico di Torino.

Nato con la missione di progettare e gestire un **sistema informativo pubblico** condiviso a livello regionale, il CSI è oggi riconosciuto come uno dei principali hub italiani per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (PA), **ente strumentale e partner strategico per oltre 130 Enti consorziati** in tutta Italia.

Nel tempo il CSI ha evoluto le proprie competenze, passando dalla fornitura di servizi informatici alla realizzazione di soluzioni ICT sempre più complesse, infrastrutture tecnologiche resilienti e iniziative ad alto impatto sociale. Dal 2019 è Cloud Service Provider riconosciuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Con **oltre 1.000 dipendenti**, il Consorzio agisce quotidianamente per contribuire a rendere la PA più efficiente, trasparente e accessibile e per semplificare la vita a cittadini e imprese attraverso i servizi publi-

ci digitali (v. capitolo 3).

Una realtà unica nel panorama italiano, poiché il suo modello giuridico-economico coniuga **aspetti pubblicistici** (es. rispetto Codice dei contratti pubblici) e **aspetti privatistici** (es. contratto di lavoro, bilancio d'esercizio) in logica consortile. Questo modello peculiare permette al tempo stesso di offrire sia le garanzie derivate dalla compliance alla normativa per il settore pubblico, sia il dinamismo tipico delle aziende.

Il **modello pluripartecipato** favorisce la cooperazione tra enti di diversa dimensione, consentendo anche alle amministrazioni di minori dimensioni di beneficiare di soluzioni tecnologiche innovative sviluppate in alcuni casi grazie a fondi regionali o europei a cui non avrebbero diversamente accesso. Nei confronti dei propri Enti consorziati, il CSI Piemonte opera in logica di **in-house providing**, connotazione questa che trova formale riconoscimento da parte dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.AC.) nel 2020.



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



Dalla natura in house consegue il suo assoggettamento al costante **controllo anaplogo** da parte dei Consorziati per conto dei quali il CSI agisce e di cui persegue l'interesse, operando **senza scopi di lucro** e lavorando in esenzione IVA, ovvero al costo. Verso il mercato, il Consorzio può svolgere in via residuale attività nelle forme e con i limiti previsti dallo Statuto e dalla normativa di settore; nella sua veste di Stazione Appaltante, inoltre, ha nel tempo rafforzato il convincimento che l'aggregazione della domanda e il ricorso a piattaforme telematiche siano due fattori fondamentali per spendere meno e utilizzare al meglio le risorse pubbliche. L'impegno in tal senso viene riconosciuto nel 2023, anno in cui il Consorzio ottiene ufficialmente la **qualificazione di Stazione Appaltante** per la fase di "progettazione e affidamento", potendo quindi continuare a

indire in autonomia procedure di gara per "servizi e forniture" e per "lavori", senza limite di importo avendo conseguito il livello di qualificazione massimo in entrambe le categorie (oltre che svolgere attività di committenza ausiliaria). In linea con le previsioni statutarie, il Consorzio persegue le proprie finalità istituzionali anche partecipando a forme associative di realtà pubbliche e private, a livello nazionale e locale, attraverso cui ha la possibilità di mettere a fattor comune iniziative e know how, favorire il confronto di competenze e implementare la proposta consortile. Questa apertura, unitamente alla partecipazione a progetti nazionali ed europei, all'adozione di standard di certificazione e all'ascolto di tutte le parti interessate, consente a CSI Piemonte di rafforzare ogni giorno la propria identità di **soggetto al servizio dell'innovazione e del bene comune**.

**IL RUOLO
DEGLI ENTI CONSORZIATI**

Gli Enti consorziati rappresentano la base istituzionale e strategica del CSI Piemonte.

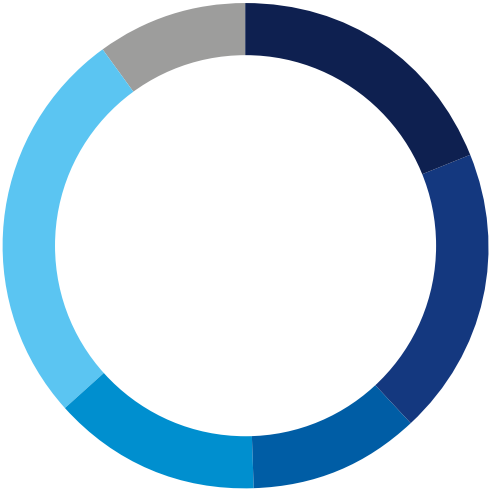
A FINE 2024

138

CONSORZIATI

- Regione Piemonte
- Città Metropolitana di Torino
- Città di Torino
- Politecnico di Torino
- Università di Torino
- Università del Piemonte Orientale
- Province piemontesi
- Comuni piemontesi e loro forme associate
- Aziende Sanitarie Locali e Ospedaliere
- Agenzie regionali
- Città Metropolitane di Milano, Roma, Palermo
- Comuni di Bergamo, Cremona, Milano, Napoli, Pavia, Vigevano
- Autorità di Regolazione dei Trasporti
- Fondazione IFEL - Istituto per la Finanza e l'Economia Locale
- Formez PA
- INDIRE.

**PERCENTUALE
DI PARTECIPAZIONE CALCOLATA
SULLA BASE DEI CONTRIBUTI
CONSORTILI ANNUALI**



■ Regione Piemonte	19,10%
■ Università e Politecnico di Torino	19,10%
■ Città Metropolitana e Città di Torino	11,46%
■ ASL/ASO	13,76%
■ Province, Comuni, Città Metropolitane, e loro forme associate	26,84%
■ Partecipate, Agenzie e altri Enti	9,74%

- INFORMAZIONI GENERALI
- 1 **IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA**
- CHI SIAMO: CSI PIEMONTE
- GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO
- CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE
- INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



Si tratta di soggetti pubblici, o a totale partecipazione pubblica, che scelgono di aderire formalmente al Consorzio versando contributi annuali che vanno a incrementare il fondo consortile. L'adesione permette ai Consorziati di essere rappresentati in Assemblea, organo in cui vengono definiti gli **indirizzi strategici**.

Per aumentare la concertazione interistituzionale, e favorire un più puntuale esercizio del controllo analogo da parte dei Soci, su proposta di Regione Piemonte l'Assemblea di fine 2024 ha approvato il **"Regolamento per il funzionamento e la composizione del Tavolo di coordinamento inter-ente"** ai sensi dell'art. 8 dello Statuto.

Il Tavolo ha il compito di esprimere valutazioni istruttorie sugli atti sottoposti ad approvazione assembleare (es. ammissione di nuovi Enti ordinari e importi dei contributi annuali di consorziamen- to; Piano di Attività annuale; Rendicon- to semestrale e progetto di Bilancio di esercizio predisposti dal Consiglio di Amministrazione; modifiche statutarie) e sul Catalogo e Listino dei servizi annual- mente predisposto da CSI.

Il Tavolo può riunirsi inoltre per definire congiuntamente gli obiettivi assegnati al Consorzio e monitorarne l'attuazione.

L'Assemblea è infatti l'organo attraverso

cui gli Enti esercitano un **controllo analo- go congiunto ex ante, contestuale ed ex post** sull'operato del Consorzio.

Al contempo i Consorziati sono i **principali committenti** dei servizi e progetti digitali realizzati da CSI, e lo fanno attraverso un rapporto fondato sul modello dell'*in-house providing*.

In ragione della sua natura in house, il CSI può ricevere affidamenti diretti dai suoi soci nel rispetto di requisiti normativi precisi:

- controllo analogo esercitato congiun- tamente dagli Enti soci,
- attività prevalente svolta a favore de- gli stessi (oltre l'80% del fatturato),
- assenza di partecipazioni private che influenzino le decisioni aziendali.

Gli affidamenti possono avvenire attra- verso Convenzioni quadro pluriennali, cui seguono singoli atti amministrativi (Configurazioni Tecnico Economiche che veicolano l'offerta di servizi in continuità o Proposte Tecnico Economiche che vei- colano le offerte di progetti di sviluppo). Gli Enti consorziati sono tenuti a motivare tali affidamenti, dimostrando vantaggi in termini di **congruità della spesa e quali- tà del servizio**, nonché coerenza con gli **obiettivi di universalità e accessibilità dei servizi pubblici**.

PARTECIPAZIONI E ADESIONI A ENTI ASSOCIATIVI



Confcommercio

Confederazione generale italiana delle imprese, delle attività professionali e del lavoro autonomo



Assinter Italia

Associazione nazionale organismi ICT in house



TOP-IX

Consorzio che gestisce l'Internet Exchange per lo scambio del traffico Internet nell'area del Nord Ovest



Clusit

Associazione italiana per la sicurezza informatica



AIF

Associazione Italiana Formatori



Assintel

Associazione nazionale imprese ICT



Anfov

Associazione nazionale specializzata nello sviluppo e nel sostegno dell'in- novazione digitale e dei servizi di co- municazione

Global Compact delle Nazioni Unite

Iniziativa strategica mondiale per pro- muovere un'economia globale soste- nibile

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



Governance e struttura organizzativa

Il **sistema di governance** del CSI Piemonte è costruito su una struttura multilivello definita dallo Statuto, che garantisce equilibrio tra efficacia operativa, responsabilità am-

ministrativa e rappresentanza dei soci, rafforzando il legame istituzionale tra gli enti e l'organizzazione consortile.

Secondo quanto previsto dalla Legge e dal-

lo Statuto consortile, gli Organi Istituzionali partecipano al **sistema di controllo interno** definito a contenimento dei rischi aziendali, anche in ambito ESG, e **funzionale ad assicurare la coerenza tra operatività, strategia e compliance** (v. capitolo 4).

Per garantire un adeguato **assetto organizzativo**, il Consorzio dal 2019 si è dotato di una struttura a matrice guidata da precisi indirizzi: velocità di decisione e di esecuzione, semplificazione e trasparenza, promozione dell'innovazione.

- Funzioni dedicate alle attività di "demand & software factory", con il compito di definire e gestire l'offerta di prodotti e servizi, rafforzare il coordinamento delle attività produttive, supportare la reingegnerizzazione dei processi delle

Amministrazioni pubbliche per aumentarne efficienza ed efficacia.

- Funzioni dedicate ad attività "trasversali", per il governo delle infrastrutture e architetture del CSI, il presidio dell'innovazione attraverso le attività di ricerca e sviluppo e di Marketing, il monitoraggio di programmi e progetti strategici.
- Funzioni di "staff", a supporto del business e della compliance (gestione e sviluppo del personale, organizzazione, formazione, amministrazione, finanza e controllo, gestione dei servizi aziendali, risk management, internal auditing...).

Annualmente il modello viene riesaminato e raffinato per meglio rispondere alle sfide poste dal contesto esterno (tra cui l'innovazione continua e i nuovi obblighi di compliance derivanti dall'evoluzione normativa).



ORGANI CONSORTILI

• ASSEMBLEA

Organo di indirizzo composto dai legali rappresentanti di tutti gli Enti consorziati. Approva bilancio, rendiconto semestrale, piano di attività annuale, linee strategiche, adesione di nuovi enti, modifiche statutarie...

• CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Organo amministrativo composto da 5 membri nominati da e in rappresentanza degli Enti consorziati.

• PRESIDENTE

Rappresenta il Consorzio a ogni effetto di legge, adotta atti indifferibili e urgenti da sottoporre a ratifica del Consiglio di Amministrazione. È Titolare del trattamento dati personali, nonché Titolare Effettivo.

• DIRETTORE GENERALE

Organo di gestione, dirige il personale e gestisce l'attività operativa del Consorzio. Dà attuazione al piano di attività e gestisce l'ordinaria amministrazione nell'ambito dei poteri allo stesso delegati rispetto ai quali ha la rappresentanza legale. È Datore di lavoro.

• COLLEGIO SINDACALE

Organo di controllo composto da 3 Sindaci effettivi e 2 supplenti, a cui sono attribuite le competenze di cui all'art. 2403 del Codice Civile.

• COMITATO TECNICO SCIENTIFICO

Organo consultivo composto da 14 componenti esperti nelle materie del Consorzio. Esprime parere sul piano di attività, sul piano di ricerca e sviluppo e sulle linee di indirizzo.

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

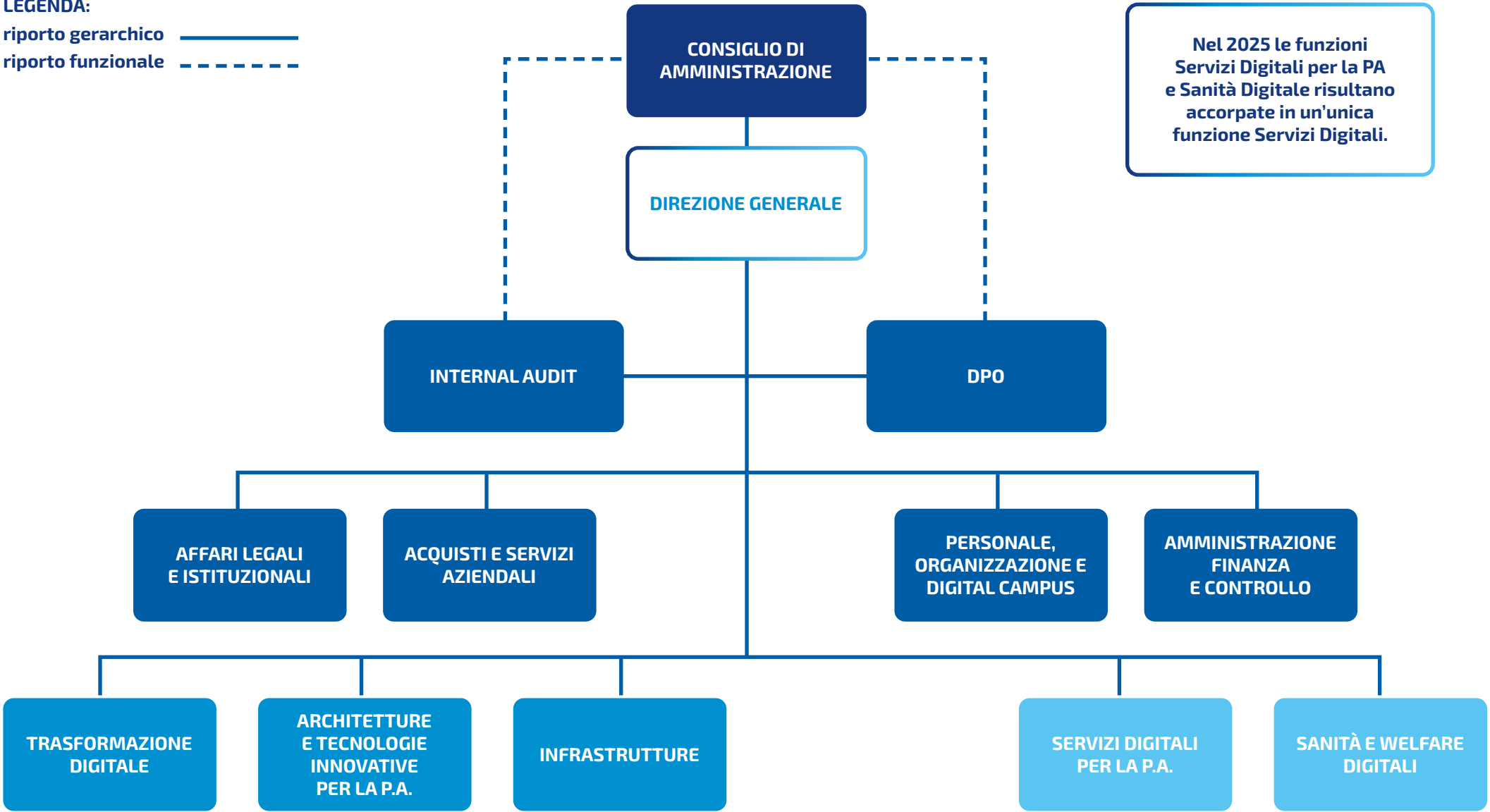
3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



LEGENDA:

riporto gerarchico —————
riporto funzionale - - - - -



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 **IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA**
CHI SIAMO: CSI PIEMONTE
GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA
SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO
CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE
INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



Per rafforzare la governance aziendale rispetto agli obiettivi strategici e assicurare un giusto equilibrio tra esigenze di breve e di medio/lungo periodo, “commerciali” e produttive, sono attivi una serie di **organismi di coordinamento trasversale**.

- Board di Direzione
- Comitato Business Review e Trasformazione Digitale
- Comitato Operation
- Comitato Capex/Opex
- Comitato Acquisti
- Comitato Economics and Finance
- Comitato Risk Management, Sicurezza, Privacy e Continuità Operativa
- Steering Committe su Cloud
- Steering Committee su Intelligenza Artificiale

I Comitati garantiscono il raccordo tra le diverse funzioni organizzative dedicate a specifiche attività o processi di valenza aziendale, la loro missione e composizione è sottoposta a *tuning* annuale e viene condivisa con tutto il personale attraverso Comunicazioni Organizzative, funzionali anche a diffondere la **cultura del miglioramento continuo**.

Due altri importanti elementi concorrono alla tenuta del modello organizzativo e dei Sistemi di Gestione.¹

Il **sistema di processi**, che raccoglie e sistematizza le procedure attraverso cui il CSI struttura le proprie attività e definisce sia le responsabilità sia le relazioni tra funzioni e processi aziendali.

Il **sistema di profili professionali**, che prende complessivamente a riferimento tre framework internazionali:

- European Competence Framework (e-CF) per quanto concerne responsabilità e competenze necessarie per i profili tecnici;
- Unified Competency Framework (UCF) per quanto concerne le competenze relative ai comportamentali organizzativi;
- Framework CEFR per quanto concerne le competenze linguistiche.

Un ruolo chiave nell'accompagnamento ai cambiamenti organizzativi e nello sviluppo delle competenze è svolto dal Digital Campus (v. capitolo 3), polo per la formazione ai dipendenti e ai Clienti del Consorzio.



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE

¹ Nel 2025 risultano altri due Steering Committee rispettivamente dedicati alla *Direttiva NIS2* (v. capitolo 4) e al *Re-engineering ed efficientamento produttivo*.



Servizi digitali per la PA e per il territorio

L'attività del CSI si sviluppa lungo alcune grandi direttrici:



La gestione delle infrastrutture tecnologiche



La progettazione di piattaforme abilitanti



La realizzazione di soluzioni verticali per i servizi pubblici



La fornitura di servizi trasversali a supporto



Dal punto di vista infrastrutturale, il CSI gestisce i propri data center e la piattaforma cloud Nivola (opensource e qualificata ACN) garantendo continuità operativa, sicurezza e utilizzo razionale dell'energia. Attraverso il Security Operation Center presidia il rischio cyber e assicura l'integrità e la protezione dei dati della PA.

Le piattaforme sono prodotti trasversali

messi a disposizione e condivisi tra più Enti consorziati a supporto di processi comuni e problematiche omogenee.

Lato servizi applicativi, il CSI copre tutti gli ambiti della PA, contribuendo alla semplificazione e all'interoperabilità tra uffici e livelli istituzionali: dai sistemi per la fiscalità, la gestione documentale, l'anagrafe, le pratiche amministrative, il lavoro, la formazione professionale, l'edilizia, fino alle **innumerevoli soluzioni per la tutela della salute e sicurezza dei cittadini** (es. gestione del Fascicolo Sanitario Elettronico, scelta e revoca del medico), **per la protezione civile** (es. sistemi di allerta e gestione delle emergenze) e **per la tutela dell'ambiente** (es. servizi per la rilevazione del consumo del suolo, sistemi di monitoraggio energetico).

In questo contesto si innesta il ruolo dell'Intelligenza Artificiale (di cui il CSI intravede le potenzialità sin dal 1984) quale fattore di valorizzazione dei dati e di innovazione strutturale, anche nel ridisegnare le modalità di interazione con i servizi pubblici.

L'offerta si completa con attività trasversali ad alto valore aggiunto: dalla formazione, alla consulenza normativa, passando per il change management e l'assistenza tecnica.

L'approccio integrato consente di rispondere alle esigenze degli enti con **soluzioni personalizzate, scalabili e sostenibili**, operando con un **approccio orientato all'efficienza, alla standardizzazione e al riuso**.

Il bacino potenziale di fruitori dei servizi digitali realizzati da CSI corrisponde al 20% della popolazione italiana.



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



Al di là di quanto consolidato negli anni, in linea con la propria missione il Consorzio continua a essere un **agente di innovazione**. Segue infatti i trend tecnologici emergenti, testa tecnologie innovative, favorisce la transizione digitale, promuove lo scambio di best practice con il territorio e altre realtà europee attraverso:



progettualità interne di ricerca applicata condivise con il Comitato Tecnico Scientifico



progetti di ricerca e sviluppo cofinanziati con fondi europei



gemellaggi amministrativi, finanziati da fondi europei, con Paesi candidati o potenziali candidati o in via di adesione all'Unione Europea



iniziative di innovazione nell'ambito degli European Digital Innovation Hub (EDIH)



CTE NEXT

CSI Piemonte partecipa con Città di Torino al partenariato pubblico-privato che nel 2021 ha inaugurato la "Casa delle Tecnologie Emergenti - CTE NEXT", un centro di trasferimento tecnologico diffuso sulle tecnologie emergenti abilitate dal 5G, come Internet of Things, Big Data, Intelligenza Artificiale e Blockchain. L'obiettivo è di promuovere lo sviluppo di impresa e innovazione in settori individuati come strategici per il territorio torinese: mobilità intelligente, piattaforme aeree a supporto di una mobilità sostenibile e sicura, industria 4.0 e servizi urbani innovativi per l'erogazione di migliori servizi al cittadino, la gestione di risorse, beni e spazi pubblici, la valorizzazione del territorio e lo sviluppo di business.

Realizzato con finanziamenti del Fondo per lo Sviluppo e la Coesione, CTE NEXT si integra con Torino City Lab ampliandone le sfide per accelerare la transizione verso nuovi modelli di sviluppo sostenibile per il territorio e i suoi attori.

DALL'INIZIO DEL PROGETTO:



**17 IMPRESE
INSEDIATE**
(+5 nel 2024)



**OLTRE 300
EVENTI OSPITATI**



**PIÙ DI 15.000
PARTECIPANTI**

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



DIGITALE SOSTENIBILE

Nell'ambito delle priorità strategiche dell'Unione Europea, **la transizione digitale è riconosciuta come un fattore abilitante per la sostenibilità**.

La valenza del digitale è duplice:

- strumento funzionale al perseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile;
- elemento stesso da indirizzare e gestire sulla base di criteri di sostenibilità.

Su ambo i fronti il **Consorzio** rappresenta un valore per il territorio.

La sua natura pluripartecipata, di ente strumentale della PA, di organismo in-house e senza fini di lucro, così come il riconoscimento di stazione appaltante qualificata in grado di aggregare la domanda lo rendono **di per sé soggetto "sostenibile"** per i Consorziati.

La scelta degli Enti di istituire un consorzio che favorisse il trasferimento di conoscenza ICT dagli Atenei alle Amministrazioni, mettendo a fattore comune risorse economiche, materiali e di competenza, è frutto di una visione improntata a massimizzare le economie di scala e ottimizzare l'impiego di risorse pubbliche, mantenendo comunque le interazioni con il mercato per dare attuazione al modello della tripla elica dell'innovazione di cui possono beneficiare cittadini e imprese.

L'infrastruttura condivisa tra gli Enti consorziati evita la proliferazione di data center (inevitabilmente energivori), banche dati, piattaforme, servizi applicativi, garantendo interoperabilità, piattaforme trasversali e soluzioni condivise in un'ottica di economia di scala.

A prescindere dalla specificità del Consorzio, la **digitalizzazione** dei servizi pubblici genera lato utente **impatti positivi sia a livello ambientale** (es. riduzione di carta e di inquinamento dovuto agli spostamenti per effettuare le pratiche) **sia a livello sociale** (es. risparmio di tempo, maggiore accessibilità). Se opportunamente utilizzata attraverso cruscotti, business intelligence e l'elaborazione di scenari evolutivi, l'informatica può inoltre consentire l'**ottimizzazione dei processi** produttivi così come agevolare gli Enti nella conoscenza e nel **monitoraggio del territorio e dei consumi**, contribuendo alla definizione di **politiche che abilitino una crescita più sostenibile** in linea con l'Agenda 2030.

D'altro canto, è importante che l'informaticizzazione stessa avvenga in modo sostenibile: **efficientamento energetico** dei data center, scelta di tecnologie cloud ottimizzate, uso di energia da **fonti rinnovabili**, adozione di software **open source**, sviluppo di servizi web accessibili, **riuso**



del software sono attenzioni imprescindibili per i player del settore ICT che vogliano agire responsabilmente.

Il CSI promuove tali pratiche e **attività di sensibilizzazione e comunicazione** sul tema: ad esempio nella primavera 2024 il Digital Campus ha organizzato il percorso di alta formazione **Impatto del digitale e politiche di uso sostenibile** - in collaborazione con il Dipartimento di Ingegneria dell'Ambiente, del Territorio e delle Infrastrutture del Politecnico di Torino e l'Associazione Sloweb.

Sloweb

Nell'autunno 2024 il Consorzio ha invece ospitato e partecipato all'evento annuale

pubblico del **Digital Ethics Forum**, sempre promosso da Sloweb e rivolto a professori e studenti, professionisti, lavoratori, cittadini mirato a promuovere un uso etico del web, per un'innovazione inclusiva, sicura e sostenibile.



Il tema del digitale sostenibile è particolarmente rilevante per il CSI Piemonte, che porta questa sensibilità anche all'interno di Assinter per contribuire a promuovere una visione del **digitale come infrastruttura etica e responsabile per il sistema pubblico italiano**.

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



Certificazioni e sistemi di gestione

Il CSI Piemonte nel corso degli anni si è dotato di numerosi **Sistemi di Gestione certificati**, che rappresentano uno degli elementi distintivi dell'organizzazione.

Tali sistemi di gestione si fondano su standard internazionali e sono progettati per garantire il miglioramento continuo, la conformità normativa e la coerenza tra strategie e processi.

Tutti a diverso titolo **concorrono a migliorare le performance aziendali sulle dimensioni ESG della sostenibilità**.

Dal 2014 CSI è inoltre accreditato al **Sistema di gestione ECM (Educazione Continua in Medicina)** per rispondere in modo efficace alle esigenze di formazione del personale sanitario di Regione Piemonte.

Standard di riferimento	Ambito	Perimetro	Prima certificazione
ISO 9001	Qualità	Tutte le attività	1997
ISO 45001	Salute e sicurezza e sui luoghi di lavoro	Tutte le attività	2016
ISO 50001	Energia	Tutte le attività	2017
ISO/IEC 27001 ISO/IEC 27017 ISO/IEC 27018 CSA Star livello 2	Sicurezza delle informazioni	Servizi di Facility a supporto del Data Center e Servizi di Cloud Computing erogati in modalità IaaS, PaaS, SaaS	2015
			2018
ISO/IEC 20000-1	Gestione servizi		2018
ISO 22301	Continuità operativa		2024
ANSI TIA 942 B con rating 3	Affidabilità del data center	Progettazione, realizzazione e gestione di aspetti architetture, meccanici, elettrici e di telecomunicazione	2019
ISDP 10003	Data protection	Conformità al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) per il Fascicolo Sanitario Elettronico	2019
ISO 14001	Ambiente	Progettazione, sviluppo ed erogazione di servizi di Data Center e Facility, servizi di Cloud Computing erogati in modalità IaaS, PaaS e SaaS, servizi applicativi, infrastrutturali e di rete	2021
Uni PdR 125	Parità di genere	Tutte le attività	2023

INFORMAZIONI GENERALI

1

IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



Con specifico riferimento al percorso nella realtà open source, CSI è stata la prima azienda italiana certificata OpenChain nel 2020. Nel 2022 la Linux Foundation ha confermato la certificazione **OpenChain 2.1**, importante obiettivo per la conformità alle specifiche dello standard richieste dalla ISO/IEC 5230:2020.



In certi casi le **certificazioni rappresentano un fattore abilitante per l'attività produttiva** stessa del Consorzio.

La ISO 14001 rappresenta un valido strumento per dimostrare la conformità al principio europeo "Do No Significant Harm" (DNSH), ovvero della minimizzazione degli impatti ambientali, requisito indispensabile per accedere ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).



La certificazione ANSI TIA 942 B CSI garantisce il rispetto delle direttive dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) per i Cloud Service Provider con un alto livello di affidabilità dei propri impianti.



Il rating 3 assicura la disponibilità dei servizi del data center e la possibilità di eseguire qualsiasi tipo di manutenzione senza interruzioni e fermi programmati.

Anche la certificazione CSA Star livello 2 conseguita nel 2024, attestando affidabilità, sicurezza e trasparenza dei servizi cloud e integrandosi con il sistema ISO 27001, è funzionale a garantire il soddisfacimento dei requisiti di sicurezza richiesti da AgID e ACN per l'erogazione dei servizi cloud della Pubblica Amministrazione.



Ciascun sistema è guidato da un Responsabile competente di materia, che opera coadiuvato da un Team operativo interfunzionale e in stretto raccordo con i referenti del **Sistema di Gestione Integrato (SGI)**.

Dal 2019 un'apposita struttura interna armonizza infatti in un'unica cornice metodologica tutte le certificazioni ISO ottenute, con l'obiettivo di:

- coordinarne l'applicazione e favorirne l'evoluzione;
- garantire la coerenza degli obiettivi e delle attività;
- assicurare una gestione più efficace ed efficienze sfruttando le possibili siner-

- gie tra i singoli Sistemi di Gestione;
- pianificare audit periodici;
- accompagnare i percorsi di certificazione, contenendo tempi e costi.

In ottica di sostenibilità, gestionale ed economica, la scelta di adottare un SGI si traduce operativamente nell'integrazione delle attività di risk e opportunity management, della documentazione di sistema richiesta dalla norma (es. analisi di contesto e parti interessate, politica, obiettivi) e degli audit di prima parte.

La compliance per il mantenimento delle certificazioni è verificata ogni anno da un Ente accreditato attraverso lo svolgimento di audit di terza parte. **A conclusione degli audit svolti nel 2024, sono state confermate tutte le certificazioni** già in possesso del Consorzio.

L'attuazione della compliance richiede un impegno costante, non è flessibile né priva di costi: garantire il rispetto degli standard significa sostenere investimenti specifici in risorse, competenze, formazione e monitoraggio. Laddove avvenga una **riduzione** significativa da un anno all'altro dei **costi di compliance**, è spesso indice di **una mancata aderenza ai requisiti normativi o di un'alta esposizione al rischio**.

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



Integrazione della sostenibilità nella strategia aziendale

La sostenibilità è un asse che attraversa tutto l'operato del Consorzio.

Il CSI interpreta i tre pilastri ESG come un **principio guida** intrinseco alla propria natura, un **paradigma operativo** su cui ha progressivamente certificato i propri Sistemi di Gestione, e un **criterio di rendicontazione** sin dal 2005, anno in cui lo Statuto ha

previsto (pur in assenza di obblighi normativi) la predisposizione in via volontaria di un Bilancio Sociale da sottoporre ad approvazione del Consiglio di Amministrazione.

L'anno 2024 ha segnato un ulteriore cambio di passo.

Dal 19 febbraio il CSI partecipa ufficialmente al **Global Compact delle Nazioni Unite**,

l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo, lanciata a fine 1999 dall'allora Segretario Generale Kofi Annan in occasione del World Economic Forum di Davos. Con tale adesione CSI si impegna a condividere, promuovere, integrare nella propria strategia, nella cultura e nelle operazioni quotidiane un insieme

di dieci principi fondamentali di sviluppo sostenibile e riconducibili a quattro ambiti universalmente condivisi e sottostanti anche l'**Agenda 2030** dell'ONU: tutela dei diritti umani, del lavoro dignitoso, dell'ambiente e lotta alla corruzione.

WE SUPPORT

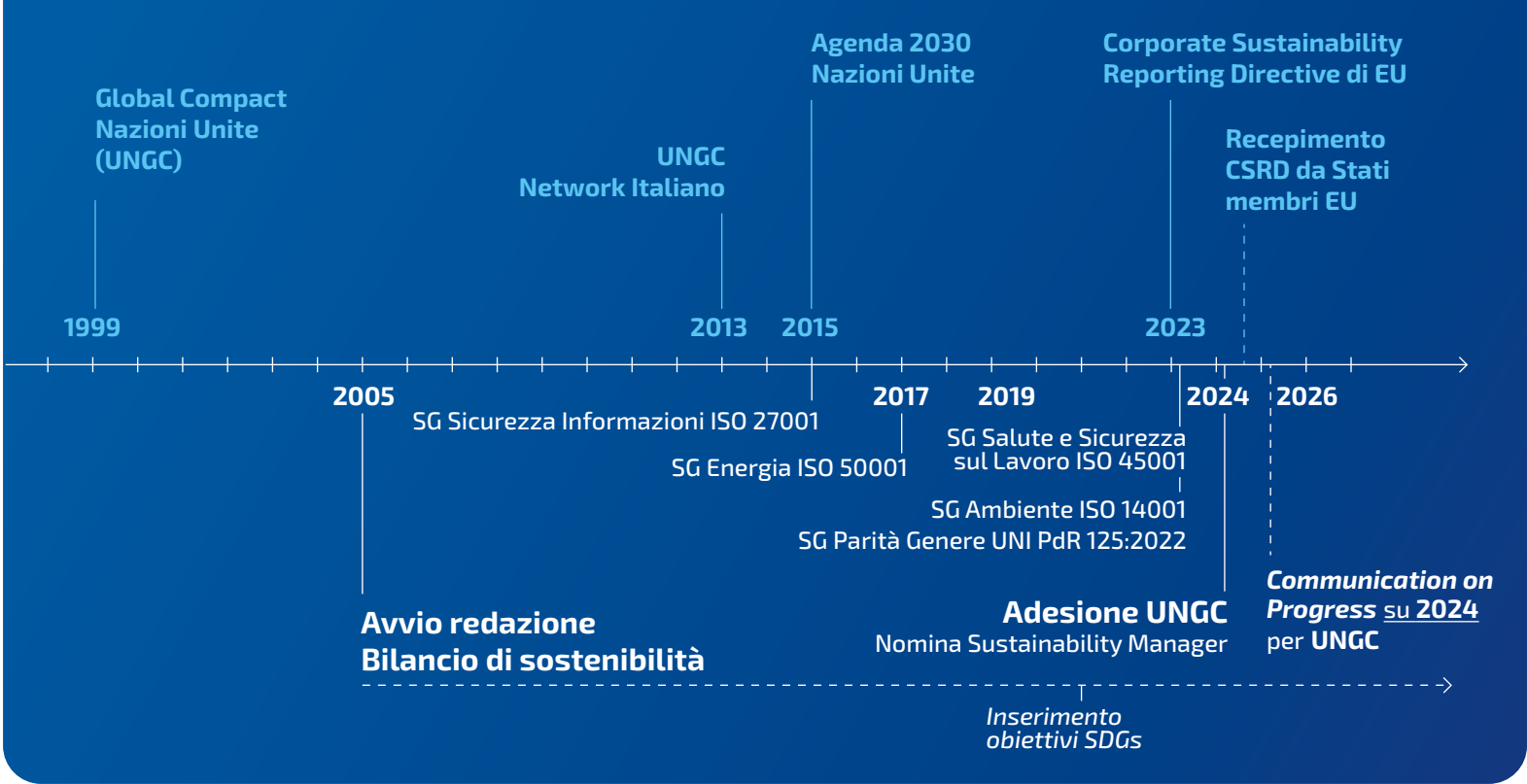


Anche per questo il CSI ha rafforzato il proprio impegno nominando formalmente un **Sustainability Manager** con l'obiettivo di facilitare un cambio di paradigma, impostando una visione olistica della sostenibilità, e di coordinare a livello organizzativo le diverse iniziative, capitalizzando quanto già realizzato dai Sistemi di gestione certificati.

La sostenibilità è diventata un **indirizzo strategico** dei Piani di attività annuali ed uno specifico focus Linee Strategiche per il triennio 2025–2027.

Allo stesso tempo è entrata a pieno titolo all'interno della Carta dei valori che guida il Consorzio, i principi ESG sono ripresi nel Codice Etico e in tutta la documentazione trasversale relativa al Sistema di Gestione Integrato.

SINOTTICA SUL PERCORSO CSI RISPETTO AL CONTESTO



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 **IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA**
 - CHI SIAMO: CSI PIEMONTE
 - GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA
 - SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO
 - CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE
 - INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 CONDOTTA AZIENDALE





In parallelo il Consorzio si è adoperato per aumentare e diffondere la **cultura di sostenibilità** e dare maggiore evidenza agli stakeholder del proprio impegno.

La comunicazione istituzionale è stata adeguata per riflettere questa direzione strategica: il sito web istituzionale presenta ora una sezione dedicata alla sostenibilità, i canali social sono impiegati per condividere risultati, progetti e iniziative in ambito ESG e attraverso l'intranet i dipendenti sono sensibilizzati all'adozione di best practice sostenibili.

Una delle faculty del Digital Campus è dedicata alla sostenibilità (v. capitolo 3) e si sono avviati processi di **networking** per condividere best practices.

È di maggio 2024 l'adesione a Torino So-

cial Impact, alleanza di imprese e istituzioni pubbliche e private promossa da Camera di Commercio di Torino (e a cui partecipano tra gli altri Università e Politecnico di Torino, Città di Torino, Piemonte Innova, I3P, 2i3T) per rafforzare e promuovere l'ecosistema locale nel quadro dell'Agenda 2030.



A livello di **processi e operation**, sul piano **ambientale** il Consorzio ha adottato un approccio orientato alla responsabilità energetica e alla riduzione degli impatti: il data center è progettato secondo criteri di efficienza, sono attivi sistemi di monitoraggio dei consumi e iniziative di mobilità sostenibile e di ottimizzazione delle risorse ambientali.

In virtù di questo, CSI Piemonte nel 2024 ha prestato supporto a Città di Torino per la candidatura alla missione europea *100 Climate-Neutral & Smart Cities by 2030* e, a fronte dell'approvazione del dossier da parte di Commissione Europea, risulta **main partner del Climate City Contract di Città**.



Sul versante **sociale**, il Consorzio promuove la crescita delle persone, il welfare aziendale, l'inclusione e la parità. Il contratto integrativo aziendale 2023–2025, il sistema di formazione continua, le iniziative sulla salute organizzativa e la certificazione UNI/PdR 125 dimostrano un impegno concreto e strutturato.

Sul piano della **governance**, il CSI ha da tempo sviluppato una rete di strumenti e presidi a tutela di integrità, legalità e trasparenza.

Infine, nel 2024 all'interno dei Sistemi di gestione certificati è stato avviato un ragionamento sulle misurazioni e metriche ESG in funzione della **rendicontazione** di sostenibilità e sulla base degli standard previsti dalla Corporate Sustainability Reporting Directive.

Come specificato in premessa, infatti, il Consorzio per la peculiarità della propria

forma giuridica non rientra nell'ambito soggettivo di applicativo della direttiva, ma la reputa comunque punto di riferimento a cui avvicinarsi in un'ottica di sempre maggiore trasparenza verso i propri stakeholder.

Le iniziative condotte e l'approccio tenuto garantiscono che la sostenibilità sia effettivamente parte del modello di business dell'organizzazione e dei meccanismi strategici e di governance e non solo un obiettivo dichiarato.

Del resto, il CSI reputa che le **realità più sostenibili** siano al contempo **più competitive e resilienti** e ottengano benefici in termini di gestione del rischio, gestione delle risorse umane, riduzione dei costi, relazioni con i clienti, reputazione e capacità di innovazione.

Ciascuna dimensione ESG sarà trattata nei capitoli che seguono.

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

CHI SIAMO: CSI PIEMONTE

GOVERNANCE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SERVIZI DIGITALI PER LA PA E PER IL TERRITORIO

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



02.

PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – Cambiamento climatico

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Nel quadro del proprio impegno per la sostenibilità ambientale, CSI Piemonte riconosce il cambiamento climatico come una delle sfide più rilevanti del nostro tempo, con impatti potenzialmente significativi anche su un'organizzazione operante nel settore ICT. Sebbene l'attività del Consorzio non rientri tra quelle industriali energivore o ad alta intensità emissiva, l'erogazione di servizi digitali tramite il funzionamento costante dei data center e necessarie per garantire la continuità operativa delle infrastrutture tecnologiche comporta un utilizzo rilevante di energia, che rappresenta il principale fattore di impatto climatico.

Gli impatti ambientali più significativi riguardano **l'uso intensivo di energia elettrica** per il funzionamento dei sistemi ICT, il raffreddamento delle sale server e il mantenimento dell'operatività dei data center. In quest'ambito, uno dei rischi più rilevanti è legato all'**aumento delle temperature ambientali medie**, che può comportare maggiori fabbisogni energetici per la climatizzazione. A questi si aggiungono eventuali criticità legate alla **disponibilità e alla qualità delle risorse**

energetiche, alla sicurezza operativa e alla resilienza degli impianti in caso di **eventi climatici estremi**.

Per fronteggiare questi rischi CSI Piemonte si è dotato della certificazione **ISO 14001**, ottenuta nel 2023, che ha permesso al Consorzio di strutturare un **Sistema di Gestione Ambientale** in grado di presidiare in modo sistematico gli impatti ambientali delle proprie attività e garantire la conformità alle normative vigenti. L'adozione della norma, che prevede la valutazione continua dei rischi e delle opportunità ambientali, il controllo operativo dei processi e la gestione delle emergenze, ha consentito di consolidare un approccio integrato e orientato al miglioramento continuo. La certificazione si integra con il **Sistema di Gestione dell'Energia ISO 50001**, attivo dal 2017, e con il modello organizzativo 231 per la prevenzione dei reati ambientali. A coordinare l'intero processo è l'**Energy manager interno**, figura chiave per la definizione dei piani di efficientamento e la misurazione delle performance energetiche ed emissive.

Oltre a mitigare gli impatti, CSI individua nel contrasto al cambiamento climatico anche **significative opportunità**. In particolare, l'efficientamento energetico e l'adozione di tecnologie digitali a basso

impatto ambientale rappresentano leve strategiche per aumentare la competitività del Consorzio, rispondere ai requisiti di sostenibilità richiesti dalla Pubblica Amministrazione e abilitare servizi digitali per la transizione ecologica degli Enti

consorziati. Il presidio di questi aspetti consente inoltre di supportare i clienti nel rispetto del principio DNSH (Do No Significant Harm), fondamentale per l'accesso ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE E OPERATIVA DEL CONSORZIO

Per comprendere appieno il profilo ambientale di CSI Piemonte, in particolare i consumi energetici e le strategie di efficientamento, è importante delineare il perimetro fisico e organizzativo entro cui si sviluppano le principali attività del Consorzio.

La sede centrale di CSI Piemonte è situata a **Torino**, in Corso Unione Sovietica (civici 214, 216 e 218), e ospita:

- gli uffici direzionali, amministrativi e tecnici;
- il **data center primario**;
- la **palazzina CTE Next**, centro hi-tech di trasferimento tecnologico diffuso sulle tecnologie emergenti in settori strategici per il territorio torinese.

A completare l'infrastruttura tecnica, è stato operativo negli anni un **magazzino logistico in Corso Tazzoli**, oggi in fase di dismissione, utilizzato anche come deposito temporaneo di rifiuti elettronici (RAEE) e materiali da smaltire.



CSI dispone anche di un **secondo data center a Vercelli**, allo stesso modo in via di dismissione, i cui apparati IT saranno posti in spazi di co-location gestiti, dal punto di vista impiantistico, da terzi.

Sul piano territoriale, CSI gestisce gli **apparati di rete dei nodi di accesso al backbone regionale** in fibra ottica Wi-Pie, posizionati in punti strategici in quanto ad alta concentrazione di utenza: **Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Ivrea, Novara, Verbania e Vercelli**. Gli apparati sono allestiti in spazi concessi da enti locali e permettono a istituzioni, cittadini, impre-

se e atenei la connessione ad alta velocità con le infrastrutture locali, nazionali e internazionali e la fruizione degli stessi servizi pubblici digitali realizzati per gli Enti consorziati.

L'organizzazione è oggi centralizzata su Torino: il personale è concentrato nella sede principale, mentre i presidi esterni operano in modalità remota e sono supportati anche da **posti di lavoro in co-working** disponibili a Cuneo e Novara. Questo modello ha permesso di **ottimizzare i costi** e garantire flessibilità operativa sul territorio.

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO
CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE
E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



**MOBILITÀ INTERNA
E AUTO AZIENDALI**

CSI PIEMONTE DISPONE DI:



9 AUTO DI SERVIZIO

utilizzate per attività commerciali, operative di assistenza ai clienti e manutentive, in particolare per interventi tecnici presso i nodi di rete



**26 AUTO
AD USO PROMISCUO**

assegnate alle figure dirigenziali e non direttamente connesse all'erogazione dei servizi.

Il **parco veicoli** è in corso di **rinnova-**
vamento, con l'introduzione pro-
gressiva di mezzi a **basse emis-**
sioni.

**CONSUMI ENERGETICI
E STRATEGIE
DI EFFICIENTAMENTO**

La gestione dei consumi energetici rap-
presenta un ambito prioritario per CSI Pie-
monte, sia per l'impatto diretto sul proprio
profilo ambientale, sia per la necessità di
garantire la continuità operativa dei propri
servizi ICT. L'approccio adottato integra il
monitoraggio costante degli usi energetici
significativi, la pianificazione di interventi
tecnologici evoluti, in linea con le prescri-
zioni della norma ISO 50001:2018.
Nel 2024 il Consorzio ha consumato com-
plessivamente oltre **6,3 milioni di kWh** di
energia elettrica e **1,1 milioni di kWh** di

calore da teleriscaldamento. Tutta l'ener-
gia elettrica acquistata da CSI Piemonte
proviene da **fonti rinnovabili certificate**,
in linea con l'impegno alla decarbonizza-
zione e con la policy interna di acquisto
sostenibile.
Oltre all'energia elettrica e termica, CSI
Piemonte registra **consumi residuali di
combustibili fossili** che alimentano i ge-
neratori elettrici di emergenza e la flotta
auto aziendale.
La tabella seguente riassume tutti i prin-
cipali usi energetici significativi, espressi
in TEP (Tonnellate di Petrolio Equivalente)
come da modello di calcolo messo a dispo-
sizione dalla Federazione Italiana per l'uso
Razionale dell'Energia.

Fonte o vettore energetico	2023	2024	udm
Gasolio	5,9	3,2	TEP
Gas di petrolio liquefatti (GPL) <i>stato liquido</i>	0,043	0	TEP
Benzine autotrazione (auto di servizio)	5,8	8,7	TEP
Gas naturale	0	0	TEP
Elettricità approvvigionata dalla rete elettrica (tutti i consumi dell'organizzazione)	1.173,4	1188,2	TEP
Calore consumato da fluido termovettore acquistato	103,62	116,25	TEP
Totale consumi	1.288,76	1.316,35	TEP

**LA FUNZIONE
DEI GENERATORI
DI EMERGENZA**

I generatori di emergenza sono
parte integrante del sistema che
garantisce la **continuità opera-**
tiva delle apparecchiature ICT e
vengono attivati solo in caso di
interruzione dell'alimentazione
elettrica primaria. In condizioni
critiche, si attivano innanzitutto i
gruppi di continuità (UPS), che as-
sicurano il passaggio alle batterie,
le quali garantiscono il funziona-
mento delle apparecchiature per
almeno 20 minuti, tempo neces-
sario per l'accensione automatica
dei generatori a gasolio; questi
ultimi consentono di alimentare
l'intero impianto come se fosse
ancora collegato alla rete elettri-
ca. Questo sistema garantisce la
sicurezza e l'affidabilità dei servizi
erogati anche in caso di blackout.

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO
CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE
E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



Nel corso dell'anno si sono conclusi numerosi interventi di efficientamento energetico, tra cui:

- la sostituzione di oltre 550 m² di **infissi con vetri a bassa trasmittanza** nei padiglioni 216 e 218;
- l'installazione di nuovi **corpi illuminanti a LED** gestiti tramite sistema domotico;
- la revisione e la sostituzione di **componenti tecnici** (ventilatori, pompe, UPS) con nuovi dispositivi ad alta efficienza.

L'**Energy Review 2024** ha inoltre aggiornato le baseline di consumo per ciascun uso energetico significativo, introducendo coefficienti di conversione aggiornati

per il calcolo delle emissioni associate. I risultati confermano l'efficacia delle azioni intraprese e pongono le basi per gli obiettivi del 2025, che includono l'avvio dei lavori per la sostituzione della linea elettrica B e l'analisi di ulteriori opportunità di miglioramento dei sistemi di monitoraggio e di efficientamento di componenti degli impianti.

La competenza di CSI Piemonte in tema di energia è stata anche valorizzata attraverso il supporto tecnico fornito al Gestore Servizi Energetici nell'ambito del **Twinning Light** condotto a beneficio dell'Agenzia per l'Efficienza Energetica dell'Albania.

Gli obiettivi del gemellaggio sono:



Contribuire allo sviluppo di un quadro legislativo e istituzionale coerente con il Green Deal europeo



Fornire strumenti adeguati per l'attuazione delle nuove normative in materia energetica

I risultati del progetto, conclusosi nel primo semestre 2024, sono stati presentati nell'ambito della **Planet Week**, durante l'evento ospitato da CSI sulle smart cities, a cui è intervenuto il Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica.



Sempre nel 2024 il CSI ha partecipato attivamente a **M'illumino di meno**, giornata nazionale del risparmio energetico e degli stili di vita sostenibili, spegnendo l'illumi-

nazione delle facciate della sede centrale come azione simbolica a favore della sostenibilità e del risparmio delle risorse.

EMISSIONI GHG: MISURAZIONE, RIDUZIONE E OBIETTIVI

CSI Piemonte monitora annualmente le proprie **emissioni climalteranti (GHG)** nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Energetica certificato ISO 50001. Il monitoraggio riguarda, ad oggi, **esclusivamente le emissioni indirette da consumo di energia elettrica** (Scope 2), che rappresentano la componente più rilevante del profilo emissivo dell'organizzazione.

Nel 2024 le **emissioni di CO₂ associate al consumo elettrico e da teleriscaldamento** sono state calcolate pari a circa **1.600 tonnellate di CO₂ equivalente**, in leggera crescita rispetto all'anno precedente. Gli interventi di efficientamento energetico attuati e la progressiva ottimizzazione dell'uso degli impianti, in particolare nei data center e negli ambienti tecnici, hanno consentito infatti di contenere l'impatto dei maggiori consumi indotti dall'aumento delle presenze di personale in sede e dell'aumento delle infrastrutture IT.

CSI Piemonte **acquista esclusivamente energia elettrica da fonti rinnovabili certificate**, una scelta che contribuisce al

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



Smart cities: sustainable mobility and digitalization as a paradigm to reach net zero

24th April 2024
15.00 - 17.30

SIGN UP

Auditorium CSI Next
Corso Unione Sovietica, 216



rispetto del principio DNSH, fondamentale per garantire l'accesso ai fondi del PNRR e per rafforzare il profilo ambientale dell'organizzazione.

Attualmente non vengono rendicontate le emissioni dirette (Scope 1) né le emissioni della catena del valore (Scope 3). Tuttavia, come indicato nel paragrafo precedente, CSI dispone già di **dati relativi ai consumi – marginali rispetto al totale - della flotta aziendale e dei generatori elettrici di emergenza**, che costituiscono le principali fonti potenziali di emissione diretta. La possibilità di integrare tali dati nei futuri esercizi di rendicontazione è attualmente oggetto di valutazione.

In ottica di miglioramento continuo, CSI Piemonte prosegue nella valutazione di **azioni tecniche di ottimizzazione energetica**, con particolare riferimento alla **riqualificazione degli impianti tecnici e di climatizzazione**, all'**efficientamento dei locali tecnologici** e alla **sostituzione di componenti obsoleti** con soluzioni a maggiore efficienza. Le attività sono coerenti con quanto previsto dalla Diagnosi Energetica e dal Piano Triennale dei Lavori, in cui si inseriscono anche gli sviluppi verso un modello di **Green Data Center e Green Building**.

IL PIANO SPOSTAMENTI CASA LAVORO

La sensibilità del Consorzio sulla riduzione dell'inquinamento travalica la sola attività produttiva: il Piano Spostamenti Casa Lavoro, previsto per legge dal D.M. n. 179 del 12/05/21, contiene la valutazione di politiche aziendali in tema di mobilità sostenibile dei propri dipendenti negli spostamenti casa-lavoro e le relative modalità implementative.

Tre le direttrici del piano messo in campo dal Consorzio:



Misure di **riduzione della domanda di mobilità** (modello lavoro «ibrido» e telelavoro a domicilio, servizio di mensa aziendale, servizi di welfare aziendale)



Misure **a favore del trasporto pubblico** (convenzione CSI – GTT per l'acquisto di abbonamenti a condizioni agevolate)



Misure per **incentivare alternative all'auto privata** (car pooling e parcheggio interno coperto per le biciclette)

EMISSIONI

1.603,96
ton CO₂e

Energia proveniente da fonti
rinnovabili certificate



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO
CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE
E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



ESRS E3 – Risorsa idrica

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ LEGATI ALLA GESTIONE IDRICA

Sebbene l'attività di CSI Piemonte non rientri tra quelle ad alto impatto idrico, la **gestione sostenibile dell'acqua** rappresenta un aspetto rilevante sia per il corretto funzionamento degli impianti tecnologici, sia per la tutela dell'ambiente urbano in cui il Consorzio opera. L'utilizzo della risorsa idrica si concentra principalmente in due ambiti: da un lato, l'approvvigionamento per fini **igienico-sanitari** (servizi interni e mensa); dall'altro, il ricorso all'acqua per **usi tecnologici**, con

particolare riferimento alle **torri evaporative degli impianti di raffrescamento** a servizio del data center e della climatizzazione degli uffici.

L'**impiego continuo di acqua nei sistemi di climatizzazione e raffreddamento**, se non adeguatamente monitorato, può comportare rischi legati a un utilizzo inefficiente della risorsa. L'intero sistema è oggi dotato di **impianti di addolcimento, vasche di accumulo e sistemi di ricircolo**, che preservano l'efficacia sistemica, riducono il fabbisogno idrico netto e assicurano un uso responsabile della risorsa.

Tra i rischi presidiati figurano:

- l'interruzione della fornitura da parte dell'acquedotto cittadino;
- l'obsolescenza o il malfunzionamento delle reti interne;
- il mancato rispetto dei parametri igienico-sanitari previsti dalla normativa (monitorato tramite analisi periodiche e piani di sanificazione).

Nel medio periodo, l'evoluzione climatica potrebbe amplificare il rischio di siccità o carenza idrica anche in territori come quello torinese, fino ad oggi relativamente stabili sul piano dell'approvvigionamento. In questo contesto, **CSI ha avviato un percorso di monitoraggio e ottimizzazione dei prelievi**, con particolare attenzione alla **riduzione progressiva dei volumi impiegati per il raffreddamento**.

Accanto ai rischi, la gestione attenta della risorsa idrica offre anche **opportunità di miglioramento ambientale**, tra cui:



La riduzione dei consumi specifici grazie all'efficientamento degli impianti



La valorizzazione dell'acqua piovana, stoccata in vasche di prima pioggia per eventuali

CONSUMO M³

12.827
nel 2023

11.236
nel 2024

usi alternativi (es. emergenza o antincendio)

L'approccio adottato consente di gestire in modo integrato sia gli impatti ambientali diretti, sia le esigenze operative connesse alla continuità dei servizi digitali offerti dal Consorzio.

PRELIEVI, CONSUMI E SCARICHI IDRICI

CSI Piemonte, trovandosi la sua sede in contesto urbano, non effettua prelievi da fonti naturali ma si approvvigiona interamente dalla rete idrica urbana gestita da **SMAT** – Società Metropolitana Acque Torino – attraverso due principali punti di prelievo collegati alla sede di Corso Unione Sovietica. L'acqua viene utilizzata principalmente per **usi tecnologici**, legati al raf-

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO
CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE
E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



freddamento del data center e in misura minore per **usi igienico-sanitari**.

Nel 2024, il consumo complessivo di acqua si è attestato a **11.236 m³**, confermando un trend in progressiva riduzione rispetto agli anni precedenti (oltre 20.000 m³ nel 2020).

Tale andamento è riconducibile agli **interventi di ottimizzazione degli impianti** ed alla chiusura dell'asilo nido aziendale.

Per quanto riguarda gli **scarichi**, CSI produce:



Acque reflue domestiche, provenienti da servizi igienici e ambienti comuni



Acque reflue tecnologiche, generate dai sistemi di raffreddamento dell'edificio e del data center

Tutti gli scarichi **confluiscono nel sistema fognario urbano**, attraverso un sistema interno di sollevamento e trattamento che comprende:

- una stazione di pompaggio con doppia elettropompa per le acque nere;
- un circuito dedicato per la gestione delle acque meteoriche, dotato di poz-

zi, vasche di accumulo e una **vasca di prima pioggia**, collegata a un impianto di trattamento e disinfezione. Questa struttura ha una funzione di **sicurezza ambientale e antincendio**, ed è utilizzata solo in rarissimi casi per l'alimentazione degli impianti.

I dati relativi alla suddivisione dei volumi di acqua prelevata e scaricata a seconda dei vari usi non sono disponibili per l'annualità 2024, ma la struttura impiantistica consente una gestione conforme alla normativa ambientale e rappresenta una base solida per un miglioramento del monitoraggio idrico nel sistema di gestione ambientale.

EFFICIENZA IDRICA E STRATEGIE DI RISPARMIO

L'efficienza nell'uso della risorsa idrica è perseguita da CSI Piemonte principalmente attraverso una **gestione razionale degli impianti** e un **monitoraggio tecnico continuativo**. I sistemi di generazione e distribuzione del freddo al servizio del data center e del palazzo operano principalmente con un **circuito chiuso**, dove si usa l'acqua come vettore termico; l'acqua, dopo aver assorbito il calore generato dai server e dagli ambienti tecnologici, viene

raffreddata nuovamente e reimpressa nel ciclo, evitando sprechi e riducendo il fabbisogno di nuovi prelievi.

A rendere possibile questo funzionamento efficiente concorre l'**azione combinata** di tre componenti fondamentali dell'impianto:



I dispositivi di pompaggio, che assicurano la circolazione continua dell'acqua nel sistema



Gli **impianti di addolcimento**, che prevengono incrostazioni e proteggono le tubazioni



I sistemi di regolazione, che controllano in automatico temperature, pressioni e portate

Questa configurazione consente di **ottimizzare i consumi**, prolungare la vita utile degli impianti e **ridurre gli sprechi**, anche in condizioni operative variabili.

L'approccio alla manutenzione preventiva, integrato nel Sistema di Gestione Ambien-

tale, consente inoltre di **limitare perdite, guasti e malfunzionamenti**. Non sono attualmente presenti sistemi di **recupero o riutilizzo delle acque reflue**, ma la riduzione dei consumi è ottenuta attraverso l'ottimizzazione dell'utilizzo. Considerata la disponibilità e il basso costo della risorsa nel territorio torinese, l'impatto ambientale legato all'uso dell'acqua è ritenuto limitato rispetto ad altri vettori come l'energia, ma il Consorzio mantiene attiva una **sorveglianza operativa** sui consumi e sui potenziali miglioramenti futuri.



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO
CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE
E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



ESRS E5 – Economia Circolare e gestione dei rifiuti

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ DELL'ECONOMIA CIRCOLARE

Nel contesto di un'organizzazione che opera principalmente nell'ambito ICT, la gestione dei rifiuti e la promozione dell'economia circolare assumono un ruolo trasversale ma strategico, in quanto strettamente collegati alla durata e al ciclo di vita delle infrastrutture digitali e degli apparati tecnologici. CSI Piemonte genera rifiuti principalmente in occasione di attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, aggiornamento tecnologico e dismissione di attrezzature. I flussi maggiori si concentrano nei **rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)**, nei **materiali ingombranti e da demolizione (per ristrutturazioni o dismissione di attrezzature)**, e in misura minore nei **rifiuti urbani da ufficio** prodotti dalla presenza stabile di personale nella sede torinese.

Dal punto di vista ambientale, l'impatto più significativo è associato al fine vita di componenti hardware e apparati di rete, che possono contenere sostanze pericolose o

critiche se non correttamente gestite. I rischi riguardano:

- la **non conformità alla normativa vigente** (es. tracciabilità MUD¹, gestione dei RAEE, adempimenti CAM);
- la **possibile dispersione di materiali contaminanti** in caso di stoccaggio o smaltimento non corretto;
- e, per quanto riguarda i lavori in appalto, la **mancata documentazione da parte dei fornitori** sulle quantità e modalità di smaltimento.

Il presidio di questi aspetti è garantito da un sistema organizzativo che prevede la **classificazione dei rifiuti secondo i Codici Europei dei Rifiuti (CER)**, la **tenuta di un deposito temporaneo dedicato**, e il **coinvolgimento attivo del Responsabile dei Servizi Aziendali** nel coordinamento del ciclo dei rifiuti e nella verifica della documentazione fornita da terzi.

Accanto ai rischi, la gestione attenta dei rifiuti offre anche alcune opportunità rilevanti. In particolare, la possibilità di **destinare i beni tecnologici dismessi a circuiti virtuosi di rigenerazione o riciclo**,

anziché al semplice smaltimento, rappresenta una leva concreta per ridurre l'impatto ambientale e aumentare il valore residuo delle dotazioni. Allo stesso tempo, il contenimento della produzione di rifiuti e l'adozione di pratiche di dismissione più

sostenibili possono generare anche **benefici economici**: una **minore produzione di scarti o una gestione più efficiente** dei flussi di rifiuto si traduce in una **riduzione dei costi di smaltimento**, con effetti positivi anche in termini di efficienza operativa.



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE

¹ **IL MUD (Modello Unico di Dichiarazione ambientale)** è uno strumento previsto dal D.Lgs. 152/2006 che consente di tracciare e rendicontare, su base annuale, tutte le operazioni di produzione, trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali. Deve essere compilato da imprese ed enti produttori di rifiuti non urbani e trasmesso alla Camera di Commercio competente, in coerenza con le registrazioni contenute nel registro di carico e scarico e nei formulari identificativi (FIR).



I CRITERI MINIMI AMBIENTALI COME GARANZIA DI CIRCOLARITÀ

I **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** sono requisiti ambientali stabiliti dal Ministero dell'Ambiente per guidare gli acquisti della Pubblica Amministrazione verso prodot-

ti e servizi a **minore impatto ambientale**. Rappresentano uno degli strumenti centrali del **Green Public Procurement (GPP)** e sono **obbligatori per gli enti pubblici** nelle categorie merceologiche per cui sono stati adottati (es. forniture informatiche, energia, edilizia, servizi di pulizia, ecc.).



Nel caso di **CSI Piemonte**, l'applicazione dei CAM si estende alle principali categorie di approvvigionamento, tra cui **hardware e software ICT, servizi energetici e impiantistici e forniture da ufficio**.

L'adozione dei CAM consente di:



Promuovere l'economia circolare, privilegiando prodotti progettati per il riuso, la riparabilità e il riciclo



Ridurre l'impatto ambientale delle forniture lungo tutto il ciclo di vita (produzione, uso, fine vita)



Favorire l'acquisto di prodotti certificati e realizzati con **materiali riciclati, a basso consumo energetico o ridotte emissioni**

L'integrazione dei CAM nei processi di approvvigionamento è formalizzata nelle procedure organizzative del Consorzio e rappresenta un presidio strutturale a garanzia della sostenibilità delle forniture.



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO
CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE
E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



I RIFIUTI: DATI E GESTIONE

CSI Piemonte gestisce i propri rifiuti attraverso un sistema strutturato di raccolta, tracciabilità e smaltimento, che copre sia i flussi generati direttamente dalle attività aziendali (rifiuti urbani e RAEE), sia quelli indiretti legati a interventi infrastrutturali e attività in appalto. Le principali tipologie di rifiuto sono:

- **RAEE pericolosi e non pericolosi**, derivanti dalla dismissione di attrezzature elettroniche e apparati IT;
- **rifiuti urbani da ufficio**, gestiti tramite contratto con Iren per la sede centrale di Torino;
- **rifiuti ingombranti e da demolizione**, prodotti in occasione di interventi interni o lavori eseguiti da fornitori.

NEL 2024 SONO STATI SMALTITI UN TOTALE DI

69.448 kg
DI RIFIUTI

GESTITI DIRETTAMENTE DA CSI

1.220 kg
RIFIUTI PERICOLOSI

46.248 kg
RIFIUTI NON PERICOLOSI

GESTITI DA TERZI

1.630 kg
RIFIUTI PERICOLOSI

20.350 kg
RIFIUTI NON PERICOLOSI

Il sistema di gestione è conforme alla normativa vigente e prevede:

- l'utilizzo di **codici CER per la classificazione** dei rifiuti;
- la **compilazione del registro di carico e scarico** e la presentazione annuale del MUD;
- la tracciabilità garantita dalla **quarta copia del formulario FIR**, anche per i rifiuti prodotti da soggetti terzi operanti in appalto.

L'azienda dispone inoltre di un **deposito temporaneo** per il conferimento dei RAEE e degli ingombranti, ed effettua controlli periodici sulle modalità di smaltimento, anche in collaborazione con Iren Ambiente. Tra le **azioni di riduzione e valorizzazione**

dei rifiuti, si segnala una pratica consolidata e apprezzata internamente: la scelta di noleggiare (anziché acquistare) pc e smartphone e la **possibilità per i dipendenti a fine contratto di riscattare a prezzo simbolico i dispositivi elettronici** che, pur non più conformi agli standard di efficienza definiti dal Consorzio, risultano ancora funzionanti. Questa iniziativa:

- favorisce il **riutilizzo responsabile dei beni IT**;
- contribuisce alla **riduzione dei rifiuti pericolosi**;
- genera un **risparmio economico** sia per i lavoratori CSI sia per l'appaltatore, limitando i costi di smaltimento e prolungando la vita utile dei dispositivi.



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

ESRS E1 – CAMBIAMENTO
CLIMATICO

ESRS E3 – RISORSA IDRICA

ESRS E5 – ECONOMIA CIRCOLARE
E GESTIONE DEI RIFIUTI

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE



03.

PERFORMANCE SOCIALE

ESRS S1 – Le nostre persone

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ LEGATI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE

Il CSI Piemonte considera le proprie persone, le loro competenze e la loro motivazione l'asset principale del Consorzio, un valore indispensabile e prezioso per **assicurare la sostenibilità e la crescita aziendale**, oltre che una leva strategica per garantire la qualità dei servizi digitali e l'efficacia dell'azione pubblica. A favore dei suoi oltre **1.000 dipendenti**, il Consorzio si impegna a promuovere un ambiente di lavoro che valorizzi diversità, inclusione e pari opportunità; valorizzare le competenze, arricchendole e adeguandole alle nuove sfide; favorire la conciliazione tra vita personale e dimensione lavorativa. Il primo e principale impatto di questa articolata strategia è un concreto contributo alla creazione di occupazione qualificata e stabile nel settore ICT a supporto della Pubblica Amministrazione, accompagnando le persone in un **percorso di sviluppo continuo**, progettato e orchestrato anche grazie al CSI Digital Campus e a un articolato piano di formazione che integra competenze tecniche, tematiche, trasversali e manageriali.

La presenza di una **Contrattazione Integrativa a livello aziendale** attenta alle esigenze peculiari delle lavoratrici e dei lavoratori

del Consorzio, la sempre maggior rilevanza data ad **iniziative di welfare**, l'attuazione di un **modello di lavoro agile** capace di cogliere i benefici di una maggior flessibilità nelle modalità di svolgimento della propria attività, garantendo responsabilizzazione e focalizzazione sugli obiettivi, sono ulteriori elementi che contribuiscono a rendere il modello di gestione del personale del CSI moderno e centrato sulle esigenze reali delle persone.

Tra i principali rischi così presidiati rientrano quelli legati all'adeguamento costante delle competenze in un contesto tecnologico in rapida evoluzione, alla gestione dell'equilibrio vita-lavoro e alla prevenzione di fenomeni di esclusione o disagio. Nel garantire questo presidio, l'impegno del CSI si traduce anche nell'**adozione di certificazioni e politiche orientate alla salute e sicurezza sul lavoro, alla parità di genere e alla valorizzazione della diversità**.

Le opportunità si collocano nella direzione di una crescente integrazione tra qualità del lavoro e benessere personale, di percorsi professionali di crescita che intendono mirare alla valorizzazione delle carriere, dell'adozione di strumenti digitali abilitanti e di un'organizzazione più flessibile, capace di **attrarre e trattenere talenti** in linea anche con le sfide future della sostenibilità.



PANORAMICA 2024 SUL PERSONALE

La pianificazione dell'organico del CSI ha come riferimento e contribuisce ad attuare le **strategie di evoluzione e crescita** definite dall'Assemblea dei Consorziati e formalizzate nel Piano strategico ("Orizzonte 2025-2027") e nelle successive declinazioni annuali dei Piani di Attività: questo si traduce nella **realizzazione dinamica del migliore equilibrio economico e produttivo del Consorzio** in un contesto in rapida evoluzione, garantendo e, anzi, ottimizzando l'equilibrio tra autoproduzione (ovvero

attività direttamente svolte da personale interno) e ricorso a risorse esterne.

Il personale di CSI Piemonte è costituito da oltre un migliaio di professionisti, espressione di **tutte le diverse competenze proprie della filiera IT**, inquadrati come **personale dipendente** ai sensi del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Settore Terziario; per il Personale con qualifica dirigenziale si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Dirigenti di Aziende del Terziario.

Accanto al personale dipendente, il Consorzio fa ricorso limitato e mirato al lavoro somministrato (6 Full Time Equivalent nel 2024), per far fronte ad esigenze puntuali e temporanee, e di norma per funzioni di staff che supportano l'attività produttiva in senso stretto.

Infine, per specifiche attività di studio e di ricerca ovvero per prestazioni di natura occasionale e saltuaria, caratterizzate da competenze specialistiche generalmente di alto livello, possono essere conferiti incarichi individuali a esperti e professionisti esterni (3 nel 2024).

Nel 2024 CSI Piemonte ha proseguito il **piano di ricambio generazionale**, avviato nel 2018, con l'obiettivo di garantire il ricambio delle competenze e il ringiovanimento della popolazione aziendale.

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 **PERFORMANCE SOCIALE**

ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE

ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO

4 CONDOTTA AZIENDALE



Nel triennio 2022–2024 sono stati inseriti circa 100 nuovi dipendenti e per il triennio 2025–2027 è prevista una crescita dell'organico di circa il 4%, con l'assunzione di 156 nuove risorse, anche facendo ricorso all'istituto del contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e all'occupazione giovanile (il cosiddetto “contratto di apprendistato”, ex D. Lgs. 81/2015).

Il monitoraggio dell'indicatore di aging – differenza tra l'età media aziendale anno su anno – riflette gli effetti di questa strategia, registrando una riduzione significativa e passando dallo 0,51 del 2023 allo 0,39 del 2024. D'altra parte, **la percentuale di turnover 2024 dei dipendenti si attesta sul 7,2%**, in leggero aumento rispetto al 2023 (6,4%). Il dato, pur conferma un minimo incremento di questa dinamica, rimane inferiore a quanto normalmente registrato sul mercato, a conferma delle capacità combinate di attraction e retention del Consorzio.

Una menzione va dedicata, infine, al progetto **“Employee Experience”**, avviato nel 2024 e destinato ad entrare nel vivo nel 2025: l'iniziativa si pone l'obiettivo di superare il concetto di carriera verticale e manageriale, individuando percorsi di carriera tecnica

e valorizzando le expertise e le competenze a partire da quelle più innovative e strategiche, ad esempio in ambito cloud e intelligenza artificiale.

Due le componenti di progetto:



una revisione del sistema dei profili e delle competenze, finalizzata proprio alla costruzione di percorsi reticolari di crescita professionale, in coerenza con competenze, capacità e motivazioni dei singoli



un sistema di «continuous feedback» che agevoli il confronto continuo tra responsabili/coach e collaboratori (per un dettaglio sul quale si rimanda alla sezione sulla valutazione delle performance)



**LA TOTALITÀ
DEI DIPENDENTI
DI CSI PIEMONTE
È COLLOCATA
IN ITALIA**

I DATI 2024 SUL PERSONALE DIPENDENTE

Numero di dipendenti in base al genere

	DONNE	UOMINI	TOTALE
Numero dipendenti	489	546	1.035

Informazioni sui dipendenti in base al tipo di contratto e al genere

	DONNE	UOMINI	TOTALE
Numero dipendenti da tempo indeterminato	410	535	945
Numero dipendenti a tempo determinato		1	1
Numero dipendenti a orario variabile ¹	79	10	89

Diversità di genere dell'alta dirigenza

	DONNE	UOMINI	TOTALE
a. Numero membri dell'alta dirigenza	7	20	27
b. Percentuale membri dell'alta dirigenza	26%	74%	

Distribuzione dipendenti per età

	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE
a. Numero	22	375	638	1.035
b. Percentuale	2%	36%	62%	

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE

1 Orario variabile inteso come lavoro part-time. I dipendenti con contratto a tempo indeterminato e determinato, come inseriti in tabella, sono da considerarsi con contratto full-time.





CONTRATTAZIONE E DIALOGO SOCIALE

Il CSI Piemonte si impegna a creare un ambiente di lavoro moderno e sostenibile, attraverso strumenti che favoriscano la conciliazione tra vita privata e lavorativa. Come anticipato, il quadro di riferimento per la gestione del rapporto di lavoro del personale dipendente è di tipo "privatistico": tutti i dipendenti di CSI Piemonte sono inquadrati

nel **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Settore Terziario** e per il Personale con qualifica dirigenziale si applica il **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Dirigenti di Aziende del Terziario**.

Questo assicura una solida base di tutela, garantendo standard minimi su retribuzione, orario di lavoro, ferie, salute e sicurezza, nonché principi di parità di trattamento a parità di mansione.

Il contratto promuove inoltre il dialogo sociale, l'accesso alla formazione continua e la piena copertura previdenziale e assistenziale.

Oltre al CCNL, è applicata la contrattazione integrativa aziendale, costituita da accordi sindacali che il Consorzio ha sottoscritto con le Rappresentanze Sindacali Unitarie in riferimento alla regolamentazione di vari elementi del rapporto di lavoro di Impiegati e Quadri, consolidata negli anni grazie a relazioni sindacali intense e costruttive. Il vigente **Contratto Integrativo Aziendale** per il triennio 2023–2025, che verrà rinnovato per il prossimo triennio, prevede condizioni migliorative su vari istituti, tra cui:

- **settimana lavorativa di 38 ore** con orario flessibile in ingresso e uscita;
- **banca ore** per la gestione del lavoro eccedente;
- **2 giornate di ferie ulteriori** rispetto alla quota prevista dal CCNL (26 giorni tra ferie e permessi)
- **24 ore di permessi retribuiti annui aggiuntivi** rispetto al CCNL;
- **permessi per visite mediche** in situazioni sanitarie particolari;
- **part-time annuali**, usufruibili in modalità orizzontale, verticale o mista.

Dal 2017 è inoltre attiva la possibilità di **cessione solidale di ferie e permessi** tra col-

leghi, per esigenze di assistenza a familiari in gravi condizioni di salute.

In generale, per il Consorzio un corretto sistema di **relazioni sindacali**, improntato a un confronto continuo e trasparente, rappresenta tanto un elemento di tutela delle condizioni di lavoro interne, quanto un importante fattore di consolidamento e sviluppo del Consorzio.

Oltre ad un consolidato sistema informativo e consultivo su temi di rilevanza aziendale, sono attive da tempo due Commissioni paritetiche: una riferita alle certificazioni professionali e alla formazione cofinanziata e una focalizzata sulla flessibilità del lavoro.

TOTAL REWARD E LAVORO AGILE

Negli anni il Consorzio ha sviluppato, in logica di total reward, un **articolato insieme di sistemi di ricompensa, motivazione e premio**, che vengono adottati con l'obiettivo di attrarre le persone e di motivarle per raggiungere i risultati attesi, mettendole nelle condizioni di trarre dalla propria esperienza lavorativa la massima gratificazione possibile in termini di crescita e benessere personale e professionale.

Il total reward si compone di 4 dimensioni, che verranno riprese e approfondite nei paragrafi che seguono:

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
 ESR5 S1 – LE NOSTRE PERSONE
 ESR5 S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



- attenzione a un ambiente di lavoro inclusivo e a strumenti di flessibilità e conciliazione tra vita privata e lavoro;
- politiche retributive;
- benessere organizzativo e welfare aziendale;
- formazione sviluppo e valutazione delle competenze.

Con specifico riferimento al **"lavoro agile"**, va ricordato che il Consorzio ha avviato una sperimentazione sullo *smart working* sin dalla fine del 2016: questa circostanza – unita all'aver dotato il personale di device che permettessero a tutti di svolgere la propria attività anche in mobilità con efficienza e nel rispetto degli standard di sicurezza – ha permesso di fronteggiare efficacemente l'emergenza pandemica.

Nel 2023, valutata positivamente la pregressa sperimentazione, è stato sottoscritto l'**Accordo sindacale sul Lavoro Agile** per gli anni 2024-2025, che prevede la possibilità di effettuare fino a 10 giorni di lavoro agile al mese, estendibili in base a specifiche esigenze.

Il modello organizzativo adottato intende cogliere i benefici di una maggiore flessibilità e responsabilizzazione delle persone, focalizzandole sul perseguimento di obiettivi (piuttosto che sull'esecuzione di task) e preservando anche il valore della

dimensione sociale del lavoro, come delineato dall'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano.

A supporto dell'efficacia del lavoro ibrido, questi principi sono stati tradotti in **Linee guida sul lavoro agile**, frutto di workshop partecipativi e finalizzate ad offrire indicazioni operative su organizzazione del lavoro, gestione delle riunioni, integrazione vita-lavoro e pratiche per preservare socializzazione ed engagement.

POLITICHE RETRIBUTIVE

La politica retributiva rappresenta una delle leve fondamentali all'interno di una corretta e lungimirante politica del personale. Il CSI sviluppa politiche retributive trasparenti basate su sistemi di job evaluation e sulla valorizzazione del merito.

I profili professionali assegnati ad ogni persona del CSI vengono classificati sulla base di parametri oggettivi, per garantire la massima equità retributiva all'interno e la comparazione rispetto al mercato di riferimento, garantendo il **rispetto del principio di equo compenso in base al "ruolo ricoperto"**.

Ad integrazione di tale retribuzione fissa, in CSI ci sono due forme di retribuzione variabile, che puntano invece sul principio di **"riconoscere la prestazione"** e si basano

sull'assegnazione di obiettivi misurabili ai quali è associata l'erogazione dei premi.

La prima è di tipo collettivo, il cosiddetto **Premio di Risultato**, basato su un accordo sindacale e legato al raggiungimento di obiettivi economici, di produttività e di sviluppo aziendali.

La seconda forma di retribuzione variabile è individuale ed è prevista dal **sistema di incentivazione**, destinato al management e ad alcuni profili con alta specializzazione; si basa sull'assegnazione di obiettivi di funzione e individuali misurabili, ai quali è associata l'erogazione del premio.



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE

ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO

4 CONDOTTA AZIENDALE



BENESSERE ORGANIZZATIVO E WELFARE AZIENDALE

Il benessere delle persone rappresenta un valore strategico per CSI Piemonte, un elemento centrale nella costruzione di un'organizzazione sostenibile, attrattiva e capace di valorizzare le competenze. In questo ambito, il Consorzio promuove un approccio sistemico, che tiene insieme la qualità dell'ambiente di lavoro, l'equilibrio tra vita personale e professionale, e un insieme di servizi e facilitazioni pensati per rispondere ai bisogni concreti delle persone.

Per questo, il Consorzio offre oggi numerosi servizi welfare ai dipendenti e ai loro familiari (salute, formazione, assistenza...).



AL 31/12/2024

**826 dipendenti
associati**



La convenzione con il **Circolo Ricreativo Assistenziale Lavoratori (CRAL)** della Regione Piemonte offre agli aderenti un'ampia varietà di attività culturali, sportive e ricreative, pensate per arricchire il tempo libero e garantire un alto livello di benessere.

L'area della salute è particolarmente presidiata grazie all'associazione, ricompresa nella convenzione CRAL, con l'**Ente Mutualità Volontaria Piemonte** per l'accesso a prezzi agevolati ad esami e prestazioni sanitarie specialistiche, e alla **Cassa Assistenza Sanitaria Quadri**, prevista dal contratto nazionale di riferimento.



CASSA
ASSISTENZA
SANITARIA
QUADRI

A ciò si affianca un'**assicurazione infortuni professionali ed extraprofessionali**, a tutela delle persone anche al di fuori dell'ambito lavorativo.

Tra le iniziative più rilevanti figura poi la convenzione attivata con un'Associazione qualificata per mettere a disposizione un **servizio di ascolto gratuito**, pensato per

SERVIZIO DI ASCOLTO

Il CSI offre a tutte le persone e ai loro familiari un servizio gratuito di supporto psicologico. Il servizio consente di accedere, fino al 6 settembre 2025, a un massimo di **10 colloqui individuali**, con un'équipe di professionisti (psicologi, psicoterapeuti, psichiatri e neuropsichiatri infantili).

Gli incontri si svolgono presso gli studi dell'Associazione o in alternativa presso studi professionali indicati dal terapeuta, anche in modalità da remoto. Il servizio è

esterno all'azienda, volontario e riservato. È rivolto a chi vive situazioni personali, familiari o lavorative complesse e desidera un confronto professionale per affrontare cambiamenti, stress o momenti critici.

La privacy è pienamente garantita, in conformità con il Regolamento UE 2016/679. I dati personali non vengono condivisi con l'Azienda e le statistiche trasmesse semestralmente al CSI sono anonime e aggregate, con l'obiettivo di monitorare il servizio nel rispetto assoluto della riservatezza.

supportare le situazioni di disagio o cambiamento vissute dalle persone e dalle loro famiglie.

Molta attenzione è riservata al supporto per le famiglie: il contributo per frequentare l'asilo nido, i bandi annuali del CRAL (che offrono contributi per spese scolastiche, soggiorni estivi, acquisto di lenti da vista...) rappresentano misure concrete per accompagnare le diverse fasi della vita.

Il CSI garantisce poi la **ristorazione aziendale** interna per chi lavora in sede e, a fronte di specifiche situazioni lavorative, buoni

pasto elettronici. È inoltre attivo un **servizio di assistenza fiscale** per la gestione delle pratiche 730.

Questa offerta articolata e accessibile di welfare è oggi riunita nel **portale CSIXNOI**, lanciato nel dicembre 2024 e accessibile tramite la intranet aziendale. Il portale è strutturato per aree tematiche e permette a tutte le persone di orientarsi facilmente tra i servizi disponibili, rafforzando così l'identità di un welfare aziendale integrato, centrato sulla persona e in grado di accompagnare concretamente il percorso lavorativo e di vita.

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 **PERFORMANCE SOCIALE**

ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE

ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO

4 CONDOTTA AZIENDALE



Nota a margine merita il fatto che tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale nei termini previsti dalla legge e che nel 2024 il 23% degli aventi diritto ha usufruito di congedi per motivi familiari.

A corollario di questo impegno, il CSI Piemonte da sempre promuove una cultura organizzativa orientata all'ascolto delle proprie persone, anche attraverso strumenti strutturati di **monitoraggio del clima aziendale**.

Le indagini interne periodiche sono, infatti, considerate momenti significativi per valutare il benessere organizzativo e raccogliere elementi utili al miglioramento continuo.

Tra la fine del 2021 e l'inizio del 2022 è stata condotta una survey sul clima interno, che ha registrato un'adesione del 72%, rilevando un buon allineamento del personale rispetto ai valori e agli obiettivi aziendali. L'indagine è stata riproposta all'inizio del



2025 e, alla data di elaborazione del presente documento, i suoi esiti sono in corso di elaborazione.

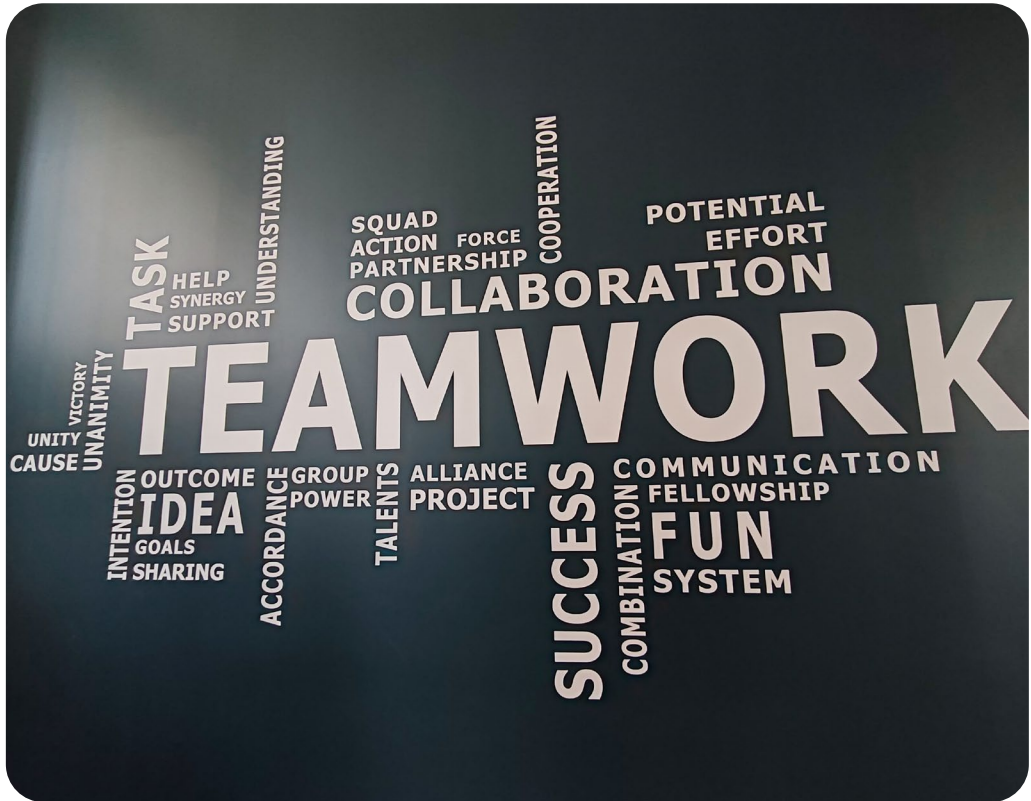
Nel corso del 2024 è stata, inoltre, effettuata una valutazione sullo **stress lavoro-correlato**, attraverso un questionario anonimo somministrato a tutta la popolazione aziendale.

L'indagine ha coinvolto 755 rispondenti, pari al 73% del personale, e ha esplorato dieci dimensioni legate allo stress organizzativo, tra cui carico di lavoro, autonomia, supporto relazionale e techno-stress, evidenziando

una situazione generalmente ben presidiata su tutti gli ambiti presi in esame.

FORMAZIONE, SVILUPPO E VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

Lo sviluppo delle competenze e l'aggiornamento continuo sui trend tecnologici emergenti rappresentano da sempre per CSI Piemonte un pilastro strategico per l'innovazione, la qualità dei servizi realizzati e la sostenibilità organizzativa, nonché per garantire trasferimento di conoscenze e crescita condivisa con i propri Consorziati.



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



Per questo motivo nasce nel 2023 il **CSI Digital Campus**, l'Academy aziendale in grado di coniugare in modo sinergico formazione indirizzata ai dipendenti CSI e formazione per i Clienti. L'obiettivo è di capitalizzare le competenze ed esperienze tecnico-specialistiche maturate e di sviluppare modelli innovativi di apprendimento anche in ottica di sostenibilità. Nel biennio 2024-2025, **il piano formativo interno** si articola su tre assi principali:



upskilling tecnico, con focus su cloud computing, intelligenza artificiale, cybersecurity e data governance



competenze gestionali e trasversali, tramite percorsi di soft skill, leadership trasformativa, business coaching e gestione dei team



formazione obbligatoria e compliance normativa su privacy, sicurezza sul lavoro, parità di genere, codice appalti e Sistema integrato 231 - Anticorruzione e Trasparenza



**RISCHI CYBER
E RESILIENZA**



**INFRASTRUTTURE
E SERVIZI IT**



**COMPETENZE
FORMATIVE**



**TRASFORMAZIONE
DIGITALE**



**DATI E
INTELLIGENZA
ARTIFICIALE**



SOSTENIBILITÀ



**COMPETENZE
TRASVERSALI**



**LEGAL &
COMPLIANCE**

L'offerta formativa è strutturata in logica integrata e mette a disposizione corsi a catalogo e percorsi personalizzati in linea con i fabbisogni rilevati per le diverse famiglie professionali di CSI e per le specifiche esigenze del Cliente.

Il modello didattico è blended e flessibile, combinando:

- formazione in aula,
- formazione online sincrona (Teams, Webex),
- formazione asincrona (piattaforma e-Mood),
- autoformazione su piattaforme esterne di mercato (es. Udemy).



L'**offerta formativa verso l'esterno**, in coerenza con il piano formativo per i dipendenti di CSI, si sviluppa in otto Faculty tematiche.

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



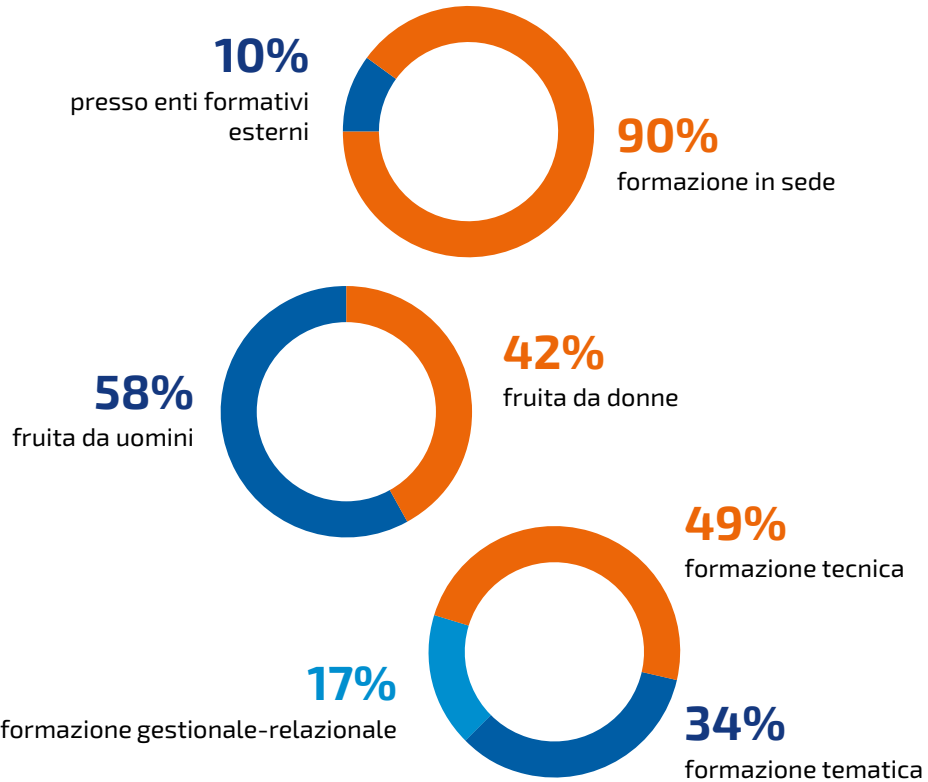
INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE

I DATI 2024 SULLA FORMAZIONE

4,5 GIORNATE DI FORMAZIONE IN MEDIA
PER DIPENDENTE

4.670 GIORNATE DI FORMAZIONE IN TOTALE.
DI QUESTE:



Nel 2024 è stata aggiornata la **mappatura delle competenze**, basata sull'European e-Competence Framework (e-CF), con l'obiettivo di aggiornare la fotografia del capitale umano del CSI. Il progetto ha previsto assessment individuali delle competenze tecniche e trasversali, funzionali a personalizzare i percorsi formativi e orientare gli sviluppi professionali. Inoltre, a supporto del percorso di crescita e delle politiche di salary review, anche nel 2024 **tutti i dipendenti** hanno partecipato alla **valutazione annuale delle prestazioni e dei comportamenti organizzativi**, ispirata al

framework Unified Competency Framework (UFC), il modello internazionale finalizzato a fornire ai valutatori parametri strutturati, omogenei e condivisi (quindi trasparenti), e ai collaboratori un feedback in termini di punti di forza e aree di miglioramento. Accanto alle campagne di valutazione periodiche, a luglio 2024 è stata avviata una sperimentazione dedicata al **"Continuous Feedback"**: circa 200 persone tra valutati e valutatori sono stati chiamati a misurarsi per circa un anno con un nuovo approccio incentrato sul dialogo e sul feedback continuo, favorendo l'evoluzione del ruolo del



"capo" verso quello del "coach". Il tutto anche grazie all'utilizzo di uno strumento digitale snello e agile, che permetta di chiedere e rendere feedback, valutazioni e commenti con efficacia ed immediatezza.

Sempre nel 2024 il Consorzio ha rafforzato le attività di **business coaching**, rivolte in particolare al middle management.

Sono stati attivati oltre 30 percorsi individuali, per un totale di più di 250 ore di coaching erogate, finalizzati a:

- sviluppare consapevolezza e capacità decisionali,
- gestire la pressione e i conflitti,
- allenare il feedback,
- accompagnare la transizione verso nuovi modelli di leadership, basati su responsabilizzazione, collaborazione e orientamento al risultato.

Si è inoltre concluso il percorso di "**leadership trasformativa**": 24 ore di formazione in aula rivolte a 117 partecipanti tra middle manager e key expert.

A integrazione degli interventi formativi, il Consorzio promuove l'acquisizione da parte dei propri dipendenti di **certificazioni professionali** e sostiene il **diritto allo studio** attraverso i permessi concessi in subordine alla presentazione della documentazione che attesti l'iscrizione e il superamento degli esami:



40 ore annue di permesso retribuito per la preparazione degli esami universitari, oltre ai giorni di svolgimento degli esami stessi (massimo due sessioni per esame)



150 ore di permesso utilizzabili nell'arco di un triennio per la frequenza di corsi di studio riconosciuti (diploma, laurea, master), previa autorizzazione della Funzione Organizzativa competente



AL 31/12/2024

oltre 450
certificazioni
professionali
(PMI, ITIL, SCRUM, IIBA,
AZURE, HL7...)

SALUTE, SICUREZZA SUL LAVORO E PREVENZIONE

La salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro rappresentano per CSI Piemonte un ambito prioritario di responsabilità e impegno continuo. L'organizzazione adotta un approccio strutturato e sistemico, che si fonda sul rispetto delle normative vigenti e sull'attuazione di buone pratiche di prevenzione, tutela e formazione.

Il Consorzio è dotato di un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro certificato** dal 2019 secondo lo standard **ISO 45001**. In coerenza con la normativa, il sistema rappresenta uno strumento fondamentale per garantire la conformità legislativa, la gestione strutturata dei rischi e il miglioramento continuo delle condizioni lavorative.

L'organizzazione interna alla salute e sicurezza è formalizzata attraverso un organigramma di sicurezza, aggiornato in base a necessità per riflettere la struttura reale del Consorzio.

Il **Direttore Generale ricopre il ruolo di Datore di Lavoro**, con deleghe operative specifiche e poteri straordinari di spesa in caso di necessità urgenti. Designa un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, che svolge attività di tipo tecnico-consulenziale e collabora con le figure

di Dirigenti, Preposti, Addetti, Medico Competente e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (tutte individuate e formate secondo gli obblighi normativi).

Il **Servizio di Prevenzione e Protezione** coordina le attività operative e di valutazione dei rischi, propone misure di prevenzione e collabora alla redazione del Documento di Valutazione dei Rischi.

La **sorveglianza sanitaria** viene effettuata in CSI secondo le seguenti modalità:

- visite periodiche come da protocollo sanitario annuale/biennale/quinquennale (la mancata presentazione costituisce violazione dell'art. 20 del D.Lgs. 81/2008);
- visite specialistiche su richiesta del Medico Competente (le visite sono tassative e improrogabili, riguardano prevalentemente accertamenti di tipo oculistico);
- visite straordinarie su richiesta del dipendente (richiedibili qualora insorgessero problematiche relative a condizioni di natura oculistica, ergonomica o legate ad altre patologie fisiche o di stress lavoro correlato).

Il **Medico Competente** offre anche un servizio di supporto telefonico e sorveglianza sanitaria speciale per i soggetti fragili ed è designato come Responsabile del trattamento dei dati sanitari ai sensi del GDPR.

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



Un'attenzione costante è rivolta alla **formazione** sulla sicurezza, inclusi nel piano aziendale, che comprende:

- corsi obbligatori per neoassunti;
- aggiornamento periodico per preposti e dirigenti;
- formazione su rischio incendio, primo soccorso, rischio videoterminale e movimentazione manuale dei carichi;
- iniziative informative e campagne interne;
- addestramento all'uso di Dispositivi di Protezione Individuale.

L'approccio adottato da CSI si distingue per una gestione integrata della prevenzione, per la prontezza nel presidiare i rischi potenziali e per il coinvolgimento diretto delle persone nella cultura della sicurezza, elemento chiave per un ambiente di lavoro sano, consapevole e responsabile. Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza si integra con le varie iniziative di welfare aziendale, contribuendo a **migliorare il benessere psico-fisico** complessivo delle persone.



I DATI 2024 SULLA SALUTE PER L'ORGANICO DELL'AZIENDA



100%
 dipendenti *COPERTI*
DAL SISTEMA DI GESTIONE
SALUTE E SICUREZZA



ZERO **decessi**
DOVUTI A INFORTUNI E
MALATTIE LEGATI AL LAVORO



255 **giorni** *PERSI*
PER INFORTUNI SUL LAVORO
E MALATTIE PROFESSIONALI



6 **infortuni**
SUL LAVORO, 5 IN ITINERE
E 1 IN SEDE



0,0057%
TASSO/PERCENTUALE DI
infortuni sul lavoro
SU BASE TOTALE DIPENDENTI



393 **visite**
mediche *NEL 2024*

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



DIVERSITÀ, EQUITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

CSI Piemonte promuove un ambiente di lavoro equo, inclusivo e rispettoso delle diversità, impegnandosi concretamente nella riduzione delle disuguaglianze di genere, nella valorizzazione delle differenze e nel sostegno alle pari opportunità, con l'obiettivo di rafforzare la coesione interna e attrarre nuovi profili professionali.

Nel 2023 il **Sistema di Gestione per la Parità di Genere** del Consorzio ha ottenuto la **certificazione ai sensi della Prassi di Riferimento UNI PdR 125:2022**, con un punteggio di 83 su 100. La certificazione si fonda su un sistema di gestione strutturato e sulla misurazione di indicatori chiave in sei aree: cultura e strategia, governance, processi HR, opportunità di crescita, equità retributiva e conciliazione vita-lavoro.

Già nel 2022 era stato adottato il Gender Equality Plan 2022–2023, a cui ha fatto seguito nel 2023 un Piano strategico triennale nell'ambito della certificazione, approvato dal **Comitato Guida per la Parità di genere**, che ha delineato azioni e obiettivi da realizzare progressivamente.

Tra le misure previste:

- azioni di sensibilizzazione sui bias cognitivi e linguaggio inclusivo;
- percorsi formativi dedicati a leadership inclusiva, gender equity e diversity inclusion;
- consolidamento del supporto alla genitorialità;
- mantenimento e rafforzamento dei sistemi di flessibilità per la conciliazione vita-lavoro;
- monitoraggio continuo degli indicatori di gender gap;

- iniziative di in-formazione verso gli stakeholder e networking per lo scambio di best practice.

Nel 2024 il CSI ha attuato le azioni previste dal Piano Strategico per la Parità di Genere, monitorato gli indicatori e ottenuto in audit di sorveglianza il punteggio complessivo di **90,75 su 100**.



GENDER EQUALITY IN THE WORKPLACE



In support of
WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES
Established by UN Women and the UN Global Compact Office

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



Al di là delle politiche di genere, il CSI promuove attivamente la diversità in senso ampio, con attenzione anche a generazioni, background e abilità differenti.

Sono attive soluzioni personalizzate per dipendenti con **disabilità**, come dotazioni ergonomiche (schermi di dimensione maggiore rispetto agli standard, mouse speciali, sedute adattate) e interventi specifici funzionali all'abbattimento delle barriere logistiche e tecniche. Questi interventi sono possibili grazie a un monitoraggio costante dei bisogni individuali da parte della funzione Personale, Organizzazione e Digital Campus.

Accanto al piano di ricambio generazionale, nel 2024 è stato impostato il progetto **New GenerAction**, ispirato ai principi dell'age management e volto a favorire l'integrazione intergenerazionale e la costruzione di un senso di appartenenza condiviso, anche a seguito di esigenze emerse durante le sessioni di Leadership Trasformativa rivolte al middle management del CSI. Due le azioni principali:



Job rotation, per favorire sviluppo delle competenze, flessibilità organizzativa e crescita della motivazione



Mentoring, percorsi di affiancamento e scambio intergenerazionale, per valorizzare esperienze e nuove competenze

Il primo risultato prodotto da questa iniziativa pluriennale è stato la definizione della **nuova Carta dei Valori** del Consorzio, che intende offrire una concreta "bussola" alle persone del CSI: al suo interno, infatti, il confronto tra generazioni, condotto in una serie di focus group dedicati, ha permesso ai partecipanti di individuare sia comportamenti da agire sia comportamenti da evitare.

Tutto questo impianto ha ricevuto un importante riconoscimento in occasione della prima edizione del **premio sulla Valorizzazione del capitale umano, di Assinter**

Italia, l'Associazione delle società e degli organismi che operano nel settore ICT per la Pubblica Amministrazione: il premio si pone l'obiettivo di diffondere buone pratiche e il progetto del CSI, candidato per l'area "Integrazione tra generazioni", è risultato tra i più innovativi e all'avanguardia nel campo delle risorse umane.



ASSOCIAZIONE SENIOR CSI

Nata nel 2021 dalla proposta di alcuni dipendenti in fase di pensionamento, l'associazione è rivolta agli ex dipendenti e agli attuali dipendenti CSI che abbiano compiuto 50 anni di età e con almeno 15 anni di attività lavorativa prestata in Consorzio.

L'Associazione rappresenta un "ponte" tra passato, presente e futuro e si pone un duplice scopo:

- coltivare e mantenere i legami di identità e di condivisione, che possono proseguire diventando spunti di relazione, sostegno, partecipazione e solidarietà;
- mantenere vivo, attraverso iniziative di carattere culturale, il patrimonio di esperienze e competenze maturate dagli associati durante la loro vita lavorativa, promuovendo al contempo il ruolo e la funzione che CSI ha ricoperto e ricopre nell'innovazione tecnologica e sociale a livello piemontese e nazionale.

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



L'impegno del Consorzio nel rendere il luogo di lavoro uno spazio inclusivo, collaborativo e capace di generare valore condiviso, in linea con una visione moderna e sostenibile della gestione delle risorse umane, nel 2024 è stato confermato dai **riconoscimenti** ottenuti e dalla partecipazione a **iniziative di sensibilizzazione**.

Oltre al già citato premio "Assinter 2024", possono essere ricordati:

- **premio "IDEM Mind the Gap"**, per il percorso intrapreso nel promuovere la parità di genere;
- **sottoscrizione del manifesto "Imprese per le persone e la società"**, promosso dal Network Italiano del

Global Compact delle Nazioni Unite per favorire da parte del settore privato l'impegno nella dimensione sociale della sostenibilità;

- **sottoscrizione del manifesto "Women's Empowerment Principles"** delle Nazioni Unite, impegno per promuovere l'uguaglianza di genere;
- **adesione a campagna "Orange the World"**, promossa da UN Women Italy contro la violenza sulle donne;
- **adesione a "Just the woman I am"**, camminata-corsa per raccogliere fondi per la ricerca universitaria sulla salute e promuovere prevenzione, corretti stili di vita, inclusione e parità di genere.



CSI per il quarto anno nella **classifica Italy Best Employers** promossa dal Corriere della Sera: 160° posto in assoluto (rispetto al 178° del 2023) e 18^ posizione nella categoria Internet, IT e Telecomunicazioni.



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
 - ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
 - ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



ESRS S4 – Gli utenti del servizio

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ LEGATI ALLA GESTIONE DELL'UTENZA

In qualità di consorzio a totale partecipazione pubblica, CSI Piemonte opera con un modello di servizio unico rispetto ad altri soggetti del mercato ICT: i suoi clienti diretti sono gli enti consorziati (Città Metropolitane, Province, Comuni e loro forme associate, aziende sanitarie e ospedaliere, atenei, Regione), mentre gli utenti finali sono i relativi dipendenti pubblici, i cittadini, i professionisti, le imprese e che fruiscono dei servizi digitali progettati ed erogati.

Questa doppia dimensione comporta la gestione di un sistema articolato di impatti, rischi e opportunità.

- **Impatti positivi** – CSI contribuisce in modo determinante alla trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, migliorando l'accessibilità ai servizi pubblici, la semplificazione amministrativa, la trasparenza e la qualità della relazione tra la PA e i suoi utenti. L'attività consortile favorisce inoltre l'efficienza e l'innovazione dei processi interni agli enti, creando benefici organizzativi ed economici.

- **Rischi** – La complessità dei progetti ICT, la crescente dipendenza dai servizi digitali e la variabilità dei bisogni degli utenti finali espongono il Consorzio a rischi legati a:
 - » possibili disallineamenti tra le esigenze rappresentate dagli enti e quelle degli utenti finali;
 - » rischi di cybersecurity e protezione dei dati;
 - » difficoltà di usabilità e accesso ai servizi da parte di fasce vulnerabili della popolazione;
 - » potenziali criticità nella gestione delle performance di servizio (affidabilità, tempestività, qualità dell'esperienza utente).
- **Opportunità** – L'evoluzione verso una PA sempre più digitale apre nuove opportunità per rafforzare il **ruolo strategico di CSI come abilitatore di innovazione pubblica**. Migliorare l'usabilità dei servizi, sviluppare soluzioni inclusive, promuovere l'accessibilità universale e investire sulla cultura digitale degli utenti e dei dipendenti pubblici rappresentano leve fondamentali per consolidare la fiducia degli stakeholder e generare valore sociale duraturo. L'impegno di CSI è orientato a presidiare questi



aspetti attraverso una gestione integrata che coinvolge la progettazione tecnica, il supporto operativo e l'ascolto sistematico degli stakeholder, nel **rispetto dei principi di responsabilità pubblica, inclusività e sostenibilità**.

APPROCCIO AL SERVIZIO PUBBLICO DIGITALE

CSI Piemonte si propone come partner strategico per la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, offrendo soluzioni che coniugano innovazione tecnologica, semplicità d'uso e attenzione ai bisogni di tutti gli utenti. Il Consorzio non si limita a digitalizzare processi esistenti. La sua funzione è duplice:



contribuire ad efficientare la "macchina" amministrativa, attraverso efficaci strumenti di back office, piattaforme trasversali e servizi applicativi integrati



semplificare concretamente la vita degli utenti finali, riducendo tempi di attesa, eliminando la necessità di spostamenti fisici, abbattendo l'uso della carta e favorendo così anche la riduzione delle emissioni ambientali

INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE

ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO

4 CONDOTTA AZIENDALE



Per meglio comprendere le efficienze abilitate, nel 2024 CSI Piemonte ha effettuato uno **studio, prendendo in esame 14 soluzioni** attraverso 14 metriche complessivamente afferenti a impatto tecnologico, economico, ambientale e sociale.

SOLUZIONI ESAMINATE

1. **Camilla**
(il volto nuovo della PA)
2. **Città Facile**
(i servizi digitali del tuo Comune)
3. **Cosmo**
(la scrivania intelligente)
4. **CSIRT e continuità operativa**
5. **Factotum**
(il facility management per gli enti pubblici)
6. **Moon**
(tutta la modulistica on line)
7. **Mude Piemonte**
8. **Nivola**
9. **Piattaforma bandi**
10. **Piattaforma dematerializzazione**
11. **Piemonte Pay**
12. **Salute Piemonte**
13. **Taylor**
(il CRM a misura di cittadino)
14. **Unica**
(la suite gestionale per la PA)

In esito alle simulazioni sono emersi **significativi impatti positivi**.

In particolare, sui fronti più legati alle dimensioni ESG:

- **lato ambientale** si è consentito un risparmio di 2.000 tonnellate di carta e la riduzione di oltre 8 milioni di kg di emissioni di CO₂, grazie all'incremento della digitalizzazione;
- **lato sociale** sono migliorati la soddisfazione e il rapporto di cittadini e

imprese e verso la Pubblica Amministrazione, in virtù dell'accresciuta disponibilità delle piattaforme (24 ore al giorno 7 giorni su 7 rispetto ai consueti orari di sportello) e della conseguente riduzione dei tempi necessari per il disbrigo delle pratiche (circa di 2,7 milioni di ore risparmiate).

In coerenza con il paradigma di **Customer Relationship Management** (CRM) l'impegno di CSI si traduce in una progettazione dei servizi orientata alla centralità

dell'esperienza utente, attenta a un'impostazione mobile first e multicanale e caratterizzata da un design *responsive*, per garantire accessibilità immediata e la migliore fruizione possibile da qualunque dispositivo (PC, smartphone, tablet). Il Consorzio adotta un approccio di continua evoluzione tecnologica, sperimentando soluzioni innovative come chatbot intelligenti e strumenti di intelligenza artificiale, che rendono l'interazione più fluida e personalizzata.



CO₂ RISPARMIATA

8 milioni kg

UGUALE A **200 mila**
ALBERI



CARTA RISPARMIATA

2.000 tonnellate

UGUALE A UNA PILA DI
12.000 km
DI FOGLIA A4



**ORE RISPARMIATE
DA CITTADINI E IMPRESE**

2,7 milioni

**GRAZIE ALL'ACCRESCIUTA
DISPONIBILITÀ
DELLE PIATTAFORME**

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



Accanto all'evoluzione dei servizi informativi, CSI promuove la diffusione della cultura digitale attraverso **un'offerta formativa** strutturata.

Il CSI Digital Campus eroga percorsi di formazione specialistica rivolti sia al personale interno del Consorzio sia al personale degli Enti consorziati. I corsi, disponibili in modalità blended, affrontano tematiche come cybersecurity, protezione dei dati, innovazione tecnologica, compliance normativa, gestione dei processi digitali e sostenibilità. L'accompagnamento che il CSI offre agli Enti per la trasformazione digitale è anche corredato da iniziative di **comunicazione** a largo spettro, per sensibilizzare i propri dipendenti in primis e l'opinione pubbli-

ca esterna. Nel 2004 la comunicazione si è concretizzata in oltre 700 articoli che hanno citato il CSI e i servizi realizzati, 14 interviste su carta, TV ed editoriali, 3 conferenze stampa, 4 campagne di comunicazione interna e una esterna ("Passion Works here!") focalizzata sul piano assunzioni) e oltre 70 eventi organizzati o partecipati da CSI.

A queste importanti iniziative si sono affiancati anche gli eventi organizzati con CTE Next (la Casa delle Tecnologie Emergenti) che nel 2024 hanno coinvolto più di 15.000 partecipanti in oltre 300 eventi.

Questa visione integrata consente a CSI di offrire non solo piattaforme e servizi digitali, ma anche strumenti di empowerment



per i professionisti della PA, contribuendo a **rafforzare la capacità amministrativa e a promuovere una trasformazione digitale sostenibile, inclusiva e orientata al valore sociale.**

QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La qualità del servizio rappresenta per CSI Piemonte un impegno costante, con l'obiettivo di rispondere efficacemente ai bisogni dei cittadini, delle imprese e degli enti consorziati, garantendo standard elevati di accessibilità, usabilità e sicurezza.

Il Consorzio realizza ogni anno una indagine

di **customer satisfaction** articolata su due filoni principali:

- un'indagine trasversale sull'efficacia complessiva dell'operato CSI;
- più indagini verticali su specifici progetti o servizi, concordate di volta in volta con i singoli Enti consorziati.

Tutte le survey sono condotte in modalità online (CAWI), utilizzando scale numeriche standardizzate che assicurano la comparabilità dei dati nel tempo. I risultati vengono condivisi in prima istanza con i gruppi di progetto interni e con i referenti degli enti clienti e in seguito pubblicati nella sezione dell'Amministrazione Trasparente del sito CSI.

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE
E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



700
ARTICOLI

14
INTERVISTE



3
CONFERENZE STAMPA

+70
EVENTI



4
CAMPAGNE DI
COMUNICAZIONE
INTERNA

1 ESTERNA



Nel 2024 sono stati rilevati i seguenti tassi di soddisfazione¹ sui servizi:



Servizi al personale degli Enti consorziati:

84%



Webinar Privacy e Cybersecurity:

91%



Sanità digitale - scelta e revoca medico:

86%



Catasto impianti termici:

80%



Voucher TPL:

63%



Tassa auto:

79%

IL TASSO MEDIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI EROGATI DAL CONSORZIO, SI CONFERMA SUPERIORE ALL' 80%

L'indagine di Customer satisfaction costituisce uno strumento di miglioramento continuo dell'offerta di servizi: in caso di esiti inferiori alle attese, infatti, vengono identificate azioni migliorative specifiche monitorate e condivise con l'ente titolare del servizio.

Sul piano operativo, CSI offre agli Enti clienti un servizio di **supporto e assistenza** multi-livello sugli applicativi sviluppati.

- **Strumenti di self-help**, quali linee guida, manualistica e Frequently Asked Questions utilizzabili in autonomia dagli utenti.
- **Contact Center** di primo livello, per la presa in carico di problemi soprattutto tecnici; in questo caso viene aperto un ticket, gestito all'interno di fasce orarie specifiche.

- **Assistenza specialistica** di secondo livello, per problematiche più complesse; questo servizio viene gestito da tecnici specializzati di CSI attraverso contatto telefonico diretto.

Le performance del servizio di assistenza sono monitorate attraverso Service Level Agreement (SLA) previsti nel Catalogo e Listino del CSI, che definiscono obiettivi precisi, monitorati mensilmente e oggetto di condivisione con tutti gli enti. In particolare, nel 2024 gli SLA relativi all'assistenza multicanale hanno evidenziato questi risultati a fine anno.



TASSO DI RISPOSTA DEL CONTACT CENTER



TASSO DI RISOLUZIONE



entro i tempi target di 16 ore
(secondo livello)

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE

1 Scala valutazione da 1 = per niente soddisfatto a 10 = molto soddisfatto. Si considerano soddisfatti gli utenti che hanno fornito una valutazione maggiore o uguale a 6.



A tutela della **qualità e stabilità** complessiva dei servizi digitali, CSI adotta strumenti avanzati di prevenzione e controllo:

- La **business continuity** è garantita attraverso una gestione organizzativa che presidia il corretto funzionamento delle infrastrutture, assicurando continuità operativa anche in condizioni di stress o criticità (vedi "Capitolo 2- Performance ambientale"). Anche la stabilità è monitorata attraverso SLA previsti nel Catalogo e Listino che nel 2024 hanno rilevato questi risultati:

- Particolare attenzione è riservata alla tutela della **privacy** degli utenti: CSI integra misure tecniche e organizzative rigorose per la protezione dei dati personali, applicando i principi di *privacy by design* e *privacy by default* in conformità con il Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

L'impegno del Consorzio per la qualità si fonda su una logica di miglioramento continuo, che integra l'ascolto degli utenti, il monitoraggio delle performance e l'adozione di azioni concrete per la crescita della soddisfazione e della fiducia.

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIVITÀ DEI SERVIZI

L'accessibilità e l'inclusività rappresentano elementi centrali della visione di CSI Piemonte per una digitalizzazione della Pubblica Amministrazione capace di raggiungere e servire tutte le persone, senza discriminazioni e indipendentemente dalla presenza di disabilità.

In coerenza con le normative nazionali e internazionali di riferimento, CSI adotta i principi delle **Web Content Accessibility Guidelines** (WCAG) e segue **le linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale** (AGID) e del Team Digitale, integrando i requisiti di accessibilità e usabilità sin dalla fase di progettazione dei propri servizi digitali. Oltre alla conformità tecnica, il Consorzio promuove un approccio partecipativo e ha aperto un **canale di ascolto con le associazioni** rappresentative di persone con disabilità differenti, al fine di rendere sempre più accessibili siti web e servizi online realizzati.

Le associazioni interessate a collaborare possono prendere contatto con CSI (secondo le modalità indicate sul sito istituzionale) e fornire osservazioni, proposte e feedback, partecipare ai test o tavoli di confronto. CSI ha inoltre avviato sperimentazioni sull'uso di **intelligenza artificiale per ampliare**

le **modalità di interazione**, ad esempio attraverso chatbot capaci di adattare lo stile alle esigenze degli utenti, anche in ottica multilingue e interculturale.

Particolare attenzione è riservata al **linguaggio semplice e accessibile**: il Consorzio ha intrapreso un percorso di trasformazione stilistica per rendere la comunicazione istituzionale più chiara, immediata e inclusiva. Tra le iniziative sviluppate rientra il progetto **"Words"**, una rubrica pubblicata sul sito web del Consorzio che spiega in modo semplice i termini amministrativi o tecnici più complessi.



Scopri di più sulla
nostra rubrica

Questo impegno si riflette anche nella progettazione di **servizi ad alto impatto sociale**, come quelli dedicati ai bonus sociali e alla sanità digitale, in cui inclusività, chiarezza e facilità d'uso rappresentano requisiti di progetto imprescindibili.

Attraverso queste azioni, CSI conferma la **volontà di promuovere un accesso equo e universale ai servizi pubblici digitali**, riconoscendo l'accessibilità non come un adempimento formale, ma come un valore fondante per l'innovazione sociale.

INFRASTRUTTURE



Disponibilità infrastruttura
& data center
(target medio 24x7 = 99,5%)

PIATTAFORME APPLICATIVE



Affidabilità piattaforme
applicative
(target disponibilità 24x7 = 99%)

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 **PERFORMANCE SOCIALE**
ESRS S1 – LE NOSTRE PERSONE
ESRS S4 – GLI UTENTI DEL SERVIZIO
- 4 CONDOTTA AZIENDALE



04.

CONDOTTA AZIENDALE

ESRS G1 – Etica, integrità e trasparenza

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ LEGATI ALLA CONDOTTA AZIENDALE

Il CSI Piemonte riconosce l'importanza strategica della governance nella gestione dei temi di sostenibilità e nell'orientare in modo responsabile le attività del Consorzio. Una governance solida e trasparente rappresenta infatti un fattore critico di successo ancor più in un contesto normativo sempre più articolato e in divenire – si pensi al Pacchetto Omnibus con cui la Commissione Europea sta proponendo di semplificare



l'applicazione della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e degli European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Gli **impatti** più rilevanti legati alla governance riguardano la gestione dei rischi di non conformità normativa (es. anticorruzione, privacy, Codice Contratti Pubblici), la tutela della trasparenza nei processi decisionali, il rafforzamento della protezione dei dati e della sicurezza informatica, nonché la capacità di presidiare l'integrità del comportamento sia dei dipendenti, sia lungo tutta la catena di fornitura. In particolare, la crescente esposizione alle minacce informatiche e la complessità della regolamentazione europea rappresentano per chi realizza servizi pubblici ambiti di rischio che richiedono un presidio costante e sistematico.

Per fronteggiare questi rischi, CSI Piemonte ha adottato un **Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi** articolato e distribuito su tre livelli, con ruoli e responsabilità definite, che si relazionano tra loro attraverso momenti di incontro o flussi informativi

La ponderazione dei rischi e l'attuazione dei controlli a ciascun livello consentono di mitigare i rischi ai livelli superiori contribuendo in automatico al raggiungimento degli obiettivi aziendali (compresi quelli legati alla sostenibilità), al rispetto della compliance

e al miglioramento della relazione con gli stakeholder.

Oltre a mitigare i rischi, CSI individua nella governance anche importanti **opportunità**: il rafforzamento della fiducia da parte degli stakeholder, il miglioramento della reputazione istituzionale, la capacità di anticipare le evoluzioni normative, la valorizzazione della propria capacità di gestione respon-

sabile dei dati e delle informazioni, e l'abilitazione di nuovi servizi digitali orientati alla resilienza della Pubblica Amministrazione. La governance su tutti gli aspetti di sostenibilità si conferma quindi una **leva strategica per promuovere consapevolezza ed engagement, filiere virtuose e un modello di crescita responsabile, trasparente e duraturo**.



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 **CONDOTTA AZIENDALE**

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ
E TRASPARENZA



CODICE ETICO, CODICE DISCIPLINARE E ALTRE DISPOSIZIONI DISCIPLINARI

Sin dalla sua costituzione, CSI Piemonte ha adottato un approccio attento ai principi di integrità e legalità via via adeguandosi ai disposti normativi ad esso riferibili quale organismo in controllo pubblico, a tutela dell'interesse pubblico e della reputazione del Consorzio.

Dal 2011, a seguito dell'adozione del D. Lgs 231/2001 da parte del Consorzio, si è proceduto alla redazione di un **Codice Etico** che sancisce i principi e le regole comportamentali a cui sono chiamati a uniformarsi tutti coloro che rivestono all'interno del Consorzio funzioni di rappresentanza, controllo, amministrazione o direzione, nonché tutti i dipendenti e, nei limiti della compatibilità, tutti i soggetti che, a vario titolo, intrattengano rapporti con CSI (collaboratori, partner, fornitori).

Il Codice rappresenta dunque lo strumento fondamentale per promuovere un clima organizzativo **fondato su correttezza, trasparenza, imparzialità, efficacia, economicità, rispetto dei diritti umani, inclusione, parità di genere, responsabilità sociale e sostenibilità ambientale**.

Tali principi etici sono confluiti all'interno di un **Codice Disciplinare**, consultabile da tutti

i dipendenti sulla intranet aziendale ai sensi dell'art. 7 della L. 300/70, che riporta anche gli altri doveri di carattere contrattuale e organizzativo, le responsabilità degli attori aziendali, le sanzioni e le misure previste in caso di violazioni.

Visto il settore in cui opera CSI, ulteriori norme comportamentali sono contenute nel **"Disciplinare per l'utilizzo degli strumenti aziendali"** che specifica appunto le modalità di utilizzo consentite e le istruzioni da seguire durante lo svolgimento delle attività lavorative. L'obiettivo è di evitare che, anche inconsapevolmente, si possa minacciare o compromettere la sicurezza del sistema informatico aziendale o la protezione dei dati ivi contenuti o arrecare un qualunque danno all'azienda (economico o di immagine).

Sempre in coerenza con il "Disciplinare per l'utilizzo degli strumenti aziendali", è stata elaborata anche una Procedura che disciplina **"Assegnazione, gestione e controlli degli strumenti di lavoro in dotazione al personale CSI"**, al fine di conciliare la necessaria *compliance* con l'esigenza garantire strumenti di lavoro finalizzati all'adempimento delle mansioni assegnate, contribuendo a garantire la produttività attesa anche a fronte di un sempre maggior ricorso a modalità di lavoro agile, da remoto e in mobilità.

Questi quattro presidi documentali sono stati aggiornati nel 2024 e, così come tutte le regole a valenza aziendale, sono costantemente mantenuti allineati alle variazioni del contesto organizzativo interno e alle evoluzioni normative e tecnologiche del contesto esterno.

A titolo esemplificativo, nei testi del Codice

Etico si sono richiamati e sottolineati ulteriormente i principi di **imparzialità**, buon andamento e par condicio a **tutela della concorrenza** e i principi di **trasparenza, buona fede e correttezza**, a fronte dell'introduzione dei reati di turbativa d'asta e di trasferimento fraudolento di valori nel cosiddetto "catalogo dei reati 231".



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA



SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

Il Consorzio adotta un modello di **Enterprise Risk Management (ERM)**, ovvero un approccio strutturato alla gestione dei rischi aziendali conforme alle linee guida previste dallo standard internazionale ISO 31000:2018 e al COSO ERM Framework del FERMA. La sua applicazione coinvolge tutte le funzioni aziendali e si concretizza in un processo ciclico di analisi e individuazione dei rischi, valutazione secondo le soglie

di tollerabilità stabilite dalla governance strategica, aggiornamento delle misure di mitigazione e monitoraggio periodico dei piani di trattamento definiti.

Per ciascun rischio individuato, il modello indica **se rientra nell'ambito di uno o più Sistemi di gestione certificati e se influenza una delle dimensioni ESG**.

Grazie all'approccio ERM, il CSI è in grado di anticipare criticità e scenari emergenti, allocare in modo più efficace le risorse e rafforzare la cultura del rischio a tutti i livelli, influenzando positivamente il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi, finanziari e di conformità normativa. In merito al rafforzamento della cultura aziendale, nel 2024 il Digital Campus è risultato secondo classificato per la categoria *Training & Education Excellence* nella graduatoria dell'European Risk Management Awards.

Il CSI Piemonte negli anni ha parimenti rafforzato il proprio **sistema dei controlli** interno, consolidando un modello strutturato su tre livelli che lavorano a diverso titolo proprio sui diversi ambiti di rischio, in linea con i più avanzati standard di accountability.

- **Primo livello:** controlli esercitati dalle singole Funzioni, chiamate sia ad assi-

curare il rispetto delle norme esterne e interne e il corretto svolgimento delle operazioni nei singoli processi, sia ad individuare, valutare, monitorare e gestire eventuali **rischi nelle aree di propria competenza**.

- **Secondo livello:** controlli effettuati da funzioni o incarichi delegati dal Consiglio di Amministrazione, indipendenti e autonomi rispetto alle Funzioni di linea, per loro natura preposte a coprire **rischi trasversali o ambiti/tematiche specifici** del sistema di controllo. Al Direttore Generale riportano tutte le Funzioni responsabili dei controlli di I e II livello. In questo ambito rientrano soggetti e funzioni importanti per garantire la sostenibilità economico-finanziaria, così come quella ambientale e sociale. In particolare: l'ERM stesso e il Comitato Risk Management, Sicurezza, Privacy e Continuità Operativa a cui riferisce, la funzione Affari Legali, il Controllo di gestione, il Chief Information Security Officer, i Responsabili dei vari Sistemi di gestione certificati e i Comitati di coordinamento annualmente definiti (v. capitolo 1).

Non ultimo il Dirigente Responsabile dei Documenti Contabili: nominato in ana-

logia alla figura del Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili e societari resa obbligatoria per le società quotate in borsa, è responsabile di predisporre adeguate procedure amministrative e contabili e di attestare la regolarità dell'attività amministrativa, con apposita dichiarazione allegata al Progetto del Bilancio di esercizio e al Rendiconto semestrale (entrambi sottoposti all'approvazione di Collegio Sindacale e Consiglio di Amministrazione).

- **Terzo livello:** controlli svolti da **funzioni sovraordinate** all'organizzazione interna chiamate, ciascuna per il proprio ambito di competenza, a controllare e vigilare sul corretto funzionamento e sull'adequazione dell'**intero sistema di controllo interno**. Qui si collocano l'Internal Audit, il Responsabile Protezione Dati, l'Organismo di Vigilanza, il Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza e il Gestore Antiriciclaggio e tutti operano nel rispetto dei principi di indipendenza, obiettività, integrità, riservatezza e competenza, sulla base di piani annuali, mediante attività di vigilanza e audit sui presidi di controllo.

Il raccordo tra i diversi livelli di controllo del rischio è assicurato attraverso momenti di

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA

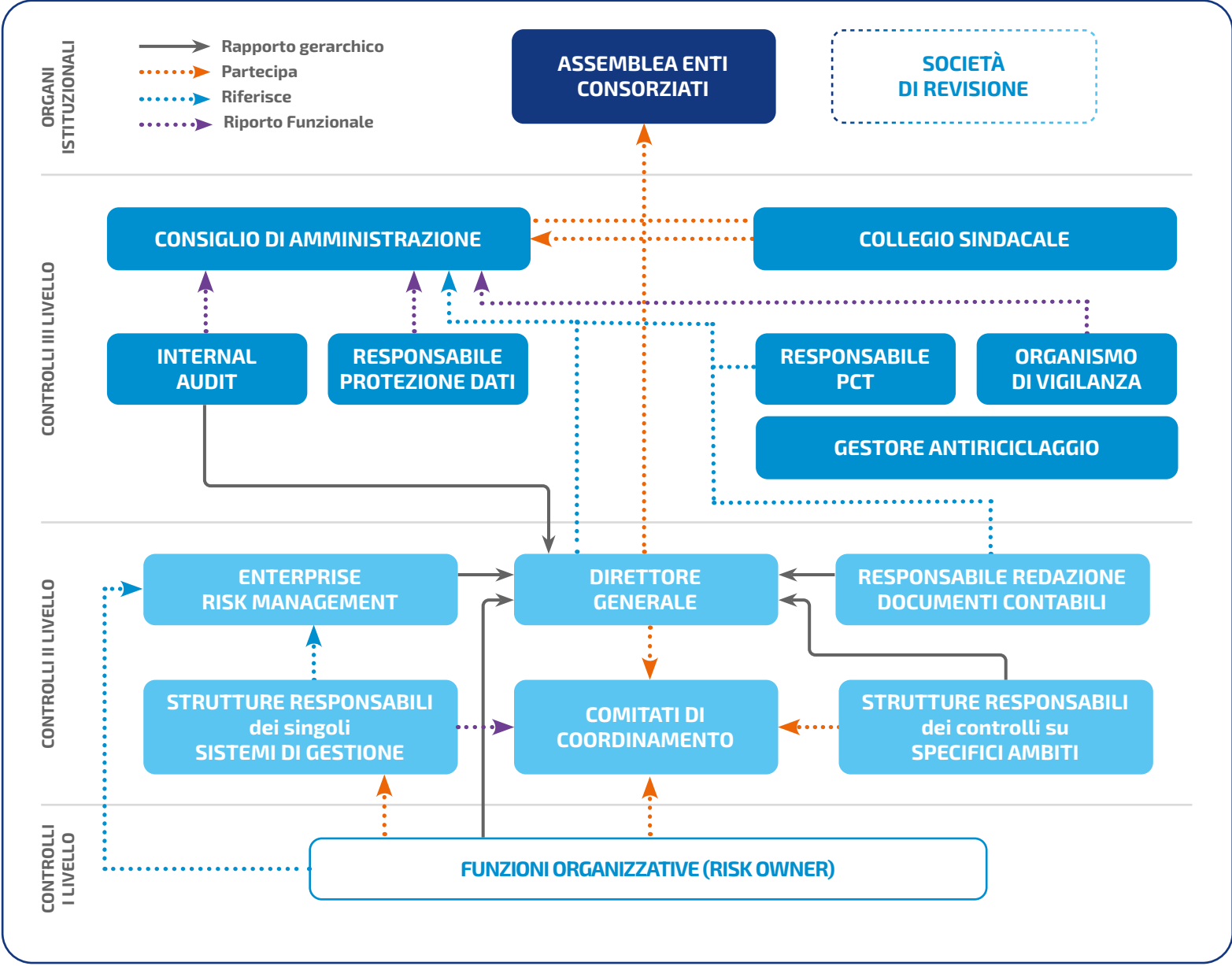


confronto e flussi informativi, in particolare verso i **controlli di terzo livello**, che poi **riportano funzionalmente, o riferiscono, al Consiglio di Amministrazione**.

Gli Organi consortili partecipano infatti del sistema di controllo interno.

In particolare, il **Consiglio di Amministrazione**:

- nomina Organismo di Vigilanza, Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza e Responsabile Protezione Dati;
- detta annualmente gli indirizzi in materia di Anticorruzione e Trasparenza;
- approva annualmente Piano di attività, Bilancio di esercizio e Bilancio di sostenibilità;
- approva il Codice Etico, il Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001, il Piano Triennale di Prevenzione Corruzione e Trasparenza e i principali documenti costitutivi del Sistema integrato 231-Anticorruzione-Trasparenza, comprese le modifiche che risultino necessarie a seguito di novità normative o di interventi organizzativi che possano impattare sull'assetto dei presidi e sull'impianto di prevenzione dei rischi;
- delibera in merito ad eventuali segnalazioni degli Organi di Vigilanza e Controllo di terzo livello.



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 **CONDOTTA AZIENDALE**
ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA



Il **Collegio Sindacale** contribuisce invece, in collaborazione con una Società di revisione esterna, a supervisionare la sostenibilità economico-finanziaria del Consorzio poiché vigila:

- sull'osservanza della legge e dello Statuto;
- sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
- sull'adeguatezza e sul concreto funzionamento dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato.

Ricopre inoltre la funzione di Attestatore degli obblighi di trasparenza a cui è chiamato il CSI secondo quanto normato dal D.Lgs. 33/2013 e dalle linee guida A.N.AC., attività che svolge anche in base agli esiti del monitoraggio sulle pubblicazioni eseguito dal Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza.

Questo approccio integrato e sinergico alla gestione dei rischi e dei controlli è funzionale a garantire il buon governo dei processi aziendali, il raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel Piano strategico triennale o nel Piano di attività annuale del Consorzio e il rispetto delle normative.

TUTELA DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DEGLI ENTI, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Nel 2011 il CSI-Piemonte si è adeguato volontariamente a quanto disposto dal **D.Lgs. 231/2001** - *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica* - adottando un **Modello di Organizzazione, Gestione, Controllo (MOG)**.

Dal 2014, in quanto Ente in controllo pubblico, si è invece adeguato alla **Legge 190/2012** - *Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione* - predisponendo un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, inizialmente approvato quale parte integrante del MOG, successivamente quale documento autonomo, infine integrato con il Programma per la Trasparenza e l'Integrità, diventando **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)**. Nonostante la diversa *ratio* delle due normative, in un'ottica di ottimizzazione l'attività di prevenzione su ambedue viene svolta a

livello operativo sfruttando quanto più possibile le analogie di impostazione e i presidi di controllo comuni aziendalmente definiti, configurando di fatto un **Sistema Integrato 231 – Anticorruzione e Trasparenza**.

Tale sistema viene gestito da un **Team inter-funzionale** che supporta i due organi di controllo nell'attività di monitoraggio delle evoluzioni normative, nella predisposizione del set documentale di presidio e nella manutenzione della Matrice 231-190, che mappa le attività a rischio e le misure preventive adottate.

La responsabilità di vigilare sull'adeguatezza e sull'efficace attuazione del MOG compete all'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, mentre il **Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza (RPCT)** è tenuto ad adottare le necessarie ed opportune misure di prevenzione della corruzione ai sensi del L. 190/2012, a vigilare sulla loro osservanza e sul corretto adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dal D.Lgs. 33/2013. Il RPCT è stato inoltre nominato quale **Gestore unico delle segnalazioni di whistleblowing** ai sensi del D.Lgs. 24/2023.

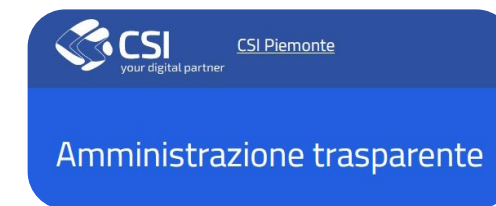
OdV ed RPCT sono nominati dal Consiglio di Amministrazione a cui riportano funzional-

mente. Entrambi esercitano una funzione di controllo di terzo livello.

Il **MOG** è articolato in una Parte Generale e in Parti Speciali dedicate a specifiche famiglie di reato-presupposto potenzialmente commissibili nello svolgimento delle attività del Consorzio (molte delle quali riconducibili agli obiettivi ESG della sostenibilità).

Analogamente il **PTPCT** mappa il profilo di rischio delle attività sensibili, prevede misure preventive obbligatorie generali, altre specifiche in materia di Approvvigionamenti e gestione del Personale, stabilisce ogni anno azioni di controllo su attuazione dei presidi e comportamenti aziendali.

In Sistema Integrato 231 – Anticorruzione e Trasparenza rappresenta dunque uno **strumento fondamentale per la prevenzione dei rischi di compliance e reputazionali**.



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA



INFORMAZIONI GENERALI

1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA

2 PERFORMANCE AMBIENTALE

3 PERFORMANCE SOCIALE

4 **CONDOTTA AZIENDALE**

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA

D.Lgs. 231/2001		L. 190/2012
Ratio	Disciplinare la responsabilità amministrativa in capo alla complessiva organizzazione aziendale per reati commessi dai dipendenti nell'interesse o a vantaggio dell'Ente . (che si aggiunge quindi alla responsabilità penale della persona fisica che commette il reato).	Contrastare la corruzione e, in generale, i fenomeni di malamministrazione caratterizzati da uso a fini personali delle funzioni attribuite .
Ambito soggettivo	Società Enti in controllo pubblico Associazioni anche prive di personalità giuridica ...	Pubbliche Amministrazioni Enti pubblici economici, società in controllo pubblico ed enti di diritto privato assimilati Società e gli altri enti di diritto privato a partecipazione pubblica non di controllo
Reati	Reati-presupposto espressamente indicati dal Decreto (catalogo reati-presupposto 231 allegato alla Parte Generale del MOG)	Condotte corruttive e, più in generale, comportamenti di mala-amministrazione
Aree attività sensibili	• Affidamento lavori, servizi, forniture • Gestione del Personale • Gestione relazione con Cliente • Gestione contenziosi • Finanziamenti • Contabilità, bilancio, finanza e fiscalità • Rapporti con PA, Autorità Civili, Amministrative e Giudiziarie • Attività internazionale	
	• Sicurezza sul lavoro • Sicurezza informatica • Diritto d'autore (riuso, licenze) • Adempimenti in materia ambientale	
Responsabilità di controllo	Organismo di Vigilanza	Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza + Collegio dei Sindaci (limitatamente all'attestazione su obblighi di Trasparenza)
Presidi di controllo	• Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo • Piano di vigilanza annuale dell'OdV • Flussi informativi 231	• Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza • Misure obbligatorie e annuali • Flussi informativi 190
Sistema documentale 231-190		
Matrice 231-190		



Nel 2024, il CSI ha rafforzato ulteriormente il proprio impianto di integrità aziendale attraverso:



la **formazione obbligatoria sul sistema integrato 231-190**, erogata a tutto il personale in collaborazione con l'OdV, attraverso un articolato corso di aggiornamento sui principi fondamentali del sistema stesso e i ruoli aziendali coinvolti, le novità normative, i reati presupposto e l'implementazione di nuovi presidi di prevenzione dei rischi



l'integrazione del MOG con l'evidenza di **novità normative** intervenute a modificare il Decreto 231



l'attuazione delle **misure di prevenzione della corruzione** definite nel PTPCT 2024-2026, riguardanti gli ambiti più esposti al rischio corruttivo quali gli affidamenti di lavori e servizi, l'acquisizione e progressione di Personale, il conflitto di interessi, i progetti finanziati con fondi europei

Nel corso del 2024, non si sono registrati episodi confermati in cui dipendenti del CSI Piemonte siano stati licenziati o sottoposti a provvedimenti disciplinari per fatti riconducibili a tangenti o corruzione. Analogamente, non sono stati rilevati casi confermati di episodi di tangenti o corruzione all'interno dell'organizzazione. Non si sono verificati incidenti relativi a contratti con partner commerciali che abbiano comportato la risoluzione o il mancato rinnovo degli accordi a causa di violazioni in materia di tangenti o corruzione. Inoltre, per sua natura il Consorzio non sostiene spese per attività di lobbismo, né interne né esterne, e non versa contributi per l'iscrizione ad associazioni che svolgono attività di lobbismo. Questi risultati confermano l'efficacia dei presidi di integrità adottati e il forte impegno del CSI nel mantenere elevati standard etici, di legalità e di trasparenza, intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento degli obiettivi istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

L'impegno di CSI Piemonte nel 2024 trova conferma nell'assenza di episodi confermati di corruzione, tangenti o pratiche scorrette sia all'interno dell'organizzazione sia nella gestione dei rapporti commerciali



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE

4 **CONDOTTA AZIENDALE**

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA



Attraverso il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, il CSI Piemonte garantisce la copertura di numerosi requisiti previsti dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) relativi alla governance aziendale (standard G1). Codice Etico, Sistema integrato 231 – Anticorruzione e Trasparenza, e Sistemi di gestione certificati già in essere (v. capitolo 1) sono in grado di assicurare la piena conformità a gran parte delle informazioni richieste. In particolare, risultano già coperti e presidiati:

- **Ruolo e competenze degli organi di amministrazione, gestione e supervisione** sulla condotta aziendale
- **Politiche e procedure** per la gestione degli effetti, rischi e opportunità legati alla condotta e alla cultura aziendale
- **Cultura aziendale:** definizione, sviluppo e promozione attraverso il Codice Etico e il Sistema integrato 231-Anticorruzione e Trasparenza
- **Meccanismi di segnalazione, investigazione e protezione degli informatori:** policy e canali sicuri di whistleblowing conformi al D.Lgs.

24/2023, per garantire riservatezza e opportune tutele a chi segnala condotte o illeciti che integrano violazioni del diritto dell'Unione Europea o delle disposizioni normative nazionali

- **Politiche anticorruzione e antitangenti**, in linea con la Convenzione ONU contro la corruzione e le Direttive A.N.AC.: segnalazioni antiriciclaggio, verifiche in materia di inconferibilità e incompatibilità degli incarichi, vigilanza sul conflitto di interesse, sottoscrizione di clausole etiche, rispetto del divieto di Pantouflage/Revolving doors, accesso civico e accesso generalizzato ai sensi del D. Lgs. 33/2013, etc.
- **Mappatura delle funzioni a rischio di corruzione:** integrata nella matrice 231-190 e nel PTPCT
- **Formazione sulla condotta aziendale e anticorruzione:** annualmente rivolta a tutto il Personale
- **Rapporti con la supply chain:** integrazione di criteri sociali, ambientali ed etici nella selezione e gestione dei fornitori

CYBERSECURITY E PROTEZIONE DEI DATI

I temi della cybersecurity e della protezione dei dati rappresentano priorità strategiche per CSI Piemonte, in coerenza con le normative europee e con le aspettative crescenti degli stakeholder pubblici. L'approccio di CSI si fonda su un **modello che combina governance interna, strumenti tecnologici e audit sistematici**. A questo si affiancano programmi di accompagnamento dedicati principalmente agli Enti consorziati, finalizzati a trasferire competenze, sensibilizzare sui rischi emergenti e supportare nella definizione di piani di resilienza e continuità operativa. Queste iniziative rafforzano la capacità complessiva degli Enti di prevenire, rilevare e gestire gli incidenti informatici. La cybersecurity è gestita direttamente dal personale interno di CSI, con il supporto mirato di fornitori esterni solo per aspetti tecnici come la threat intelligence¹. L'intero sistema è presidiato dal **Chief Information Security Officer (CISO)**, controllo di secondo livello responsabile della definizione, implementazione e supervisione della strategia di protezione degli asset aziendali e della mitigazione di tutti

i possibili rischi informatici, in collaborazione con il **Security Operations Center (SOC)**.

In affiancamento a CISO e SOC, il CSI Piemonte ha implementato il **Computer Security Incident Response Team (CSIRT)**, un team interno specializzato che fa parte del Trusted Introducer Service (la comunità internazionale degli Incident Response Team) e che collabora con lo CSIRT nazionale al fine di:



scambiare informazioni circa le minacce cyber



gestire e analizzare gli incidenti di sicurezza



offrire servizi di threat intelligence e gestione delle vulnerabilità



supportare gli Enti consorziati nel rafforzamento della propria resilienza cyber



promuovere la formazione e la sensibilizzazione sulla cybersecurity

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 **CONDOTTA AZIENDALE**

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ
E TRASPARENZA

¹ Threat intelligence: è l'attività di raccolta, analisi e interpretazione di dati relativi a minacce informatiche esistenti o potenziali. Attraverso fonti interne ed esterne, consente di identificare tempestivamente vulnerabilità, comportamenti anomali e attacchi emergenti, migliorando la capacità di prevenzione e risposta agli incidenti di sicurezza. È uno strumento fondamentale per proteggere infrastrutture critiche, dati sensibili e garantire la resilienza dei servizi digitali.



La compliance è monitorata anche attraverso audit interni e di certificazione esterni, garantendo la piena aderenza ai requisiti **ISO 27001, ISO 20000-1, ISO 22301, ISDP10003**.

Nel 2024, l'ambito di applicazione delle certificazioni ISO è stato esteso anche ai servizi cloud SaaS erogati tramite l'infrastruttura "Nivola", consolidando la gestione del rischio e la continuità operativa. Il CSI ha poi conseguito la certificazione internazionale **CSA Star livello 2**, che certifica l'affidabilità, la sicurezza e la trasparenza dei servizi cloud e rientra tra i requisiti di sicurezza dei servizi cloud per la PA italiana richiesti dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN).

Parallelamente, il CSI partecipa al **Clusit** - Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica, ha siglato specifici accordi di collaborazione con altre in house e, in caso di incidenti informatici ai Consorziati, non solo fornisce supporto tecnico immediato, ma li accompagna nella gestione della segnalazione e del rapporto con le Autorità di controllo, fungendo da intermediario tecnico-legale e contribuendo a tradurre le esigenze normative in azioni operative concrete e tempestive.

In una prospettiva di crescita, CSI Piemonte ha attivato un servizio strutturato di **mo-**



monitoraggio continuo delle vulnerabilità, attraverso il quale analizza costantemente i propri sistemi, rilevando punti deboli ed esposizioni ai rischi informatici. A questa attività è affiancato un sistema di **scoring di sicurezza**, che consente di misurare il livello di protezione raggiunto e di confrontarlo con benchmark esterni di aziende analoghe, favorendo il miglioramento continuo.

Particolare attenzione è dedicata alla **formazione**, non solo rivolta al personale interno (Digital Campus, simulazioni di phishing, gestione incidenti), ma anche agli Enti consorziati, con un'offerta formativa gratuita o co-finanziata nell'ambito di bandi ACN. L'obiettivo è aumentare la resilienza complessiva del sistema pubblico, diffondendo conoscenza e consapevolezza.

SINTESI ATTIVITÀ 2024



Esecuzione di **658 vulnerability assessment**



Protezione attiva di **18.000 postazioni di lavoro**, anche tramite cifratura nativa



Controllo di **2.000 servizi applicativi**



Adozione dell'autenticazione multifattore su VPN ed email per **1.800 utenti (dipendenti e personale delle società appaltatrici)**



Formazione di **1.453 persone** tra dipendenti di PA e Atenei



8 webinar divulgativi "Sicuri di essere sicuri?" sui temi della sicurezza informatica e della protezione dei dati

In ultimo, nel corso del 2024 CSI Piemonte ha avviato i lavori per la definizione di un piano di adeguamento a quanto prescritto dalla **Direttiva Network and Information Systems Directive 2 (NIS2)** per tutelare

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA



l'affidabilità dei servizi erogati alla Pubblica Amministrazione e rafforzare la propria postura di sicurezza: si è condotta una gap analysis e sono state individuate le azioni per garantire la compliance alla Direttiva e al relativo decreto di recepimento in Italia (D.Lgs. 134/2024).

L'adeguamento consente al Consorzio di presidiare in modo più efficace i rischi tecnologici, garantendo trasparenza, prontezza nella risposta agli incidenti e solidità operativa, in linea con gli standard europei più avanzati. L'adozione della Direttiva NIS2, avendo **CSI assunto il ruolo di soggetto "essenziale"**, ha comportato inoltre:

- l'introduzione di meccanismi di risposta strutturati (notifica incidenti entro 24 ore);
- l'attivazione di backup automatici e piani di disaster recovery;
- il rafforzamento delle misure di sicurezza nella supply chain (verifiche contrattuali, audit sui fornitori);
- l'avvio di sperimentazioni di strumenti basati su intelligenza artificiale per il rilevamento avanzato delle minacce.

Analogo accompagnamento agli Enti Clienti viene effettuato dal Consorzio sul fronte del **trattamento e della protezione dei dati**, per adempiere al meglio agli obblighi normativi

imposti dal Regolamento UE 2016/679 - **Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR)**.

Al fine di garantire un modello organizzativo efficace a tutela della protezione dei dati personali trattati dal Consorzio, **sin dal 2014** il Consiglio di Amministrazione ha nominato un **Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)**, figura successivamente resa obbligatoria dal GDPR.

Il RPD costituisce un controllo di terzo livello e ha il compito di sorvegliare il rispetto del Regolamento e delle altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati, fornire pareri all'organizzazione sugli obblighi di protezione dei dati, monitorare il trattamento dei dati e fungere da punto di contatto per gli interessati e per l'Autorità Garante.

Con un approccio tipico di un "sistema di gestione", il Consorzio negli anni si è dotato di un **Modello Organizzativo di Gestione della Protezione dei dati** che ha definito: ruoli e responsabilità privacy, criteri e metodologia per la valutazione dei rischi, processi per la gestione dei trattamenti nel rispetto di tutte le prescrizioni e i principi previsti dal GDPR (come quelli di privacy by design & by default nella progettazione e realizzazione di

prodotti e servizi digitali) e degli obblighi di individuazione e segnalazione di eventuali violazioni di sicurezza.

Dal 2021 il CSI ha anche ottenuto la certificazione ISDP10003 per la valutazione di conformità alle prescrizioni del GDPR sul Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) realizzato per la Regione Piemonte. Tale certificazione garantisce la "conformità dei processi relativi ai trattamenti di raccolta, gestione, consultazione e archiviazione di dati personali e particolari" per il FSE, ma anche su tutto il Modello Organizzativo Privacy di cui il CSI si è dotato.

Dal punto di vista strategico, la **compliance in ambito cybersecurity e protezione dati è una voce di costo non comprimibile**. È una linea di difesa essenziale che richiede investimenti costanti e strutturali: ridurre le risorse destinate a questi presidi non significa ottimizzare, ma esporsi a vulnerabilità che possono compromettere la sicurezza operativa, la continuità dei servizi e la fiducia conquistata sul campo.

Questo approccio dimostra l'impegno costante di CSI non solo nella **gestione interna degli aspetti operativi**, ma anche nel ruolo attivo di **accompagnamento e supporto al sistema pubblico** in un contesto normativo e tecnologico in continua evoluzione.



DIRETTIVA NIS2

La Direttiva UE 2022/2555 Network and Information Systems Directive 2 è il nuovo quadro normativo europeo che rafforza i requisiti di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi per pubbliche amministrazioni e soggetti privati operanti in settori considerati essenziali (tra cui le società in-house fornitrici di servizi). Introdotta per aumentare la cybersicurezza collettiva contro le minacce informatiche, la direttiva impone obblighi più stringenti relativamente all'adozione di policy, alla gestione degli incidenti, all'adozione di misure di continuità operativa e gestione delle crisi, alla gestione della supply chain, all'adozione di misure tecniche di sicurezza, all'effettuazione di audit e test.

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE

4 CONDOTTA AZIENDALE

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA



GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

CSI Piemonte gestisce i propri approvvigionamenti in coerenza con quanto previsto dal D.Lgs. 36/2023 "**Codice dei Contratti Pubblici**" e con un sistema di regolamenti interni, validato dal Consiglio di Amministrazione e supportato da specifiche Linee Guida operative. Nel 2024, il valore delle indizioni di gara si è attestato intorno ai 141 milioni di euro (IVA esclusa), con una previsione per il 2025 pari a 176,1 milioni di euro. Tutti i processi di approvvigionamento sono regolati secondo livelli di autorizzazione: il Consiglio di Amministrazione per spese superiori ai 150.000 euro e il Direttore Generale (o un suo procuratore) per importi inferiori. Nei casi in cui il CSI è tenuto ad aderire a strumenti di acquisto Consip (Accordi Quadro e Convenzioni), la selezione, verifica e contrattualizzazione dell'operatore economico è in capo a Consip stessa.

Il CSI in ogni caso definisce documenti contrattuali contenenti clausole e requisiti atti a garantire una catena di fornitura sostenibile. In tutte le fasi principali in cui si articola il processo di approvvigionamento, infatti, il Consorzio adotta presidi a tutela dell'am-

biente, dei diritti del lavoro e dei principi di equità e inclusione, nonché di comportamenti etici e legali, in piena coerenza con i **principi di buona amministrazione, correttezza contrattuale e responsabilità sociale**.

Fase di progettazione

Nel caso di approvvigionamenti rientranti nell'ambito di Sistemi di gestione certificati o con impatti su trattamenti rilevanti di dati personali, il CSI compila una check list di rischio o "supply chain risk".

In tutti i bandi, gli avvisi e gli inviti delle procedure di acquisto il CSI inserisce **clausole sociali** obbligatorie per garantire pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa, stabilità occupazionale e applicazione dei CCNL di settore. Tra i requisiti premianti rientrano invece le politiche aziendali tese al raggiungimento della parità di genere (ex art. 46-bis D.Lgs. 198/2006).

Fase di partecipazione

Parimenti, per partecipare alle procedure gli Operatori devono sottoscrivere apposite **clausole etiche** (poi riportate negli schemi contrattuali) circa:

- l'accettazione del Codice Etico e del Sistema integrato 231 – Anticorruzione e Trasparenza;
 - l'accettazione dei Patti di integrità, che prevedono il divieto di pantouflage e di pratiche anticoncorrenziali;
 - l'impegno a non adottare intese o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato.
- A seconda dell'applicabilità dell'appalto, CSI Piemonte può inoltre:
- richiedere particolari requisiti per garantire **standard qualitativi**;
 - richiedere il possesso di **certificazioni ambientali** nell'ambito della norma UNI ISO;
 - prevedere criteri minimi o premianti sui **Criteri Ambientali Minimi (CAM)**;
 - introdurre clausole a **tutela della proprietà intellettuale e della riservatezza** di quanto realizzato o utilizzato per l'appalto.

REGIONE PIEMONTE **CSI** your digital partner

WEBINAR
SICURI di essere SICURI?

**Privacy e Sicurezza:
la gestione dei fornitori**

mercoledì 25 settembre 2024, ore 10

In collaborazione con **ancj** **UNCEM**

Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE
- 4 **CONDOTTA AZIENDALE**

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA



Fase di valutazione delle offerte

Determinata la graduatoria delle offerte ricevute, in capo al primo classificato CSI attua la verifica dell'adeguatezza dei costi della manodopera e il rispetto dei **minimi salariali** e delle **tutele normative e retributive** previste dal CCNL di settore. In caso di offerta anomala, si analizza anche congruità, affidabilità, sostenibilità e realizzabilità dell'offerta, considerando elementi quali il costo del personale, l'economia del metodo di prestazione e l'utile d'impresa. Nel caso di affidamento di servizi di ingegneria, architettura e di altri servizi di natura tecnica e intellettuale di importo pari o superiore a 140.000 euro, CSI Piemonte applica il principio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** basata sul miglior rapporto qualità/prezzo. In particolare, la gestione economica delle offerte avviene con una struttura che tutela il **principio dell'equo compenso**, come previsto dall'articolo 108 del Codice dei Contratti Pubblici:

- 65% dell'importo a base di gara viene fissato come prezzo non ribassabile. Questa componente rappresenta

il valore minimo ritenuto congruo e adeguato per garantire la qualità della prestazione e la tutela del lavoro professionale. Non può essere oggetto di ribasso da parte dei concorrenti, proteggendo così l'integrità economica delle prestazioni offerte;

- 35% dell'importo a base di gara può invece essere soggetto a ribasso. Tuttavia, anche in questo caso, viene stabilito un tetto massimo per il punteggio economico (entro il limite del 30% del punteggio complessivo), per evitare che il prezzo prevalga eccessivamente a discapito della qualità tecnica dell'offerta.

L'applicazione del principio di equo compenso consente di:

- garantire una remunerazione equa ai professionisti coinvolti;
- incentivare la competizione sulla qualità, anziché basarsi esclusivamente sul prezzo;
- salvaguardare il valore della prestazione intellettuale e tecnica;
- escludere automaticamente le offerte incoerenti o non conformi, tutelando la sostenibilità professionale.

Fase di verifica dei fornitori

Dal 2024 il monitoraggio del possesso dei **requisiti di idoneità morale** da parte degli Operatori economici destinatari di appalto avviene per legge attraverso la consultazione del **Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico (FVOE 2.0)** messo a disposizione da A.N.AC. per verificare i documenti utili a comprovare i requisiti di partecipazione: visure camerali, DURC, casellari giudiziari e A.N.AC., white list, sanzioni amministrative, etc. Per affidamenti di importi superiori rispettivamente ai 150.000 euro e alla soglia comunitaria, corre inoltre obbligo di **comunicazione o informazione antimafia**.

In quanto Stazione Appaltante, il Consorzio effettua **controlli a campione** ogni 6 mesi su 10 Operatori economici con contratti di importo superiore alla soglia comunitaria, esclusi atti integrativi e convenzioni Consip. In occasione di richiesta di iscrizione all'**Albo Fornitori**, ove previsto e con le modalità di cui al "Regolamento Albo fornitori on-line del CSI-Piemonte", l'approvazione avviene **in subordine a verifiche** sui fornitori richiedenti. Infine, prima dell'emissione dei pagamenti, il CSI effettua controlli su DURC e Verifica inadempimenti (ex Art. 48-bis D.P.R. n. 602/73) per garantire la piena **regolarità contributiva e fiscale**.

Numero medio di giorni per il pagamento delle fatture, dalla data di inizio del calcolo del termine di pagamento contrattuale o legale	22,26 giorni
Percentuale dei pagamenti in linea con i termini di pagamento standard	4,05%
Numero di procedimenti legali in corso per ritardi di pagamento	0

INFORMAZIONI GENERALI

1	IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
2	PERFORMANCE AMBIENTALE
3	PERFORMANCE SOCIALE
4	CONDOTTA AZIENDALE

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA



Fase esecutiva

In considerazione dei recenti interventi di soft law con incidenza sulla fase esecutiva (si richiamano a tal proposito i provvedimenti di A.N.AC. sul punto), il Consorzio pone attenzione ai presidi riferiti alla tutela dei diritti dei lavoratori oltre che ai comportamenti degli operatori economici che devono conformarsi ai principi etici e legali.

In conclusione, il sistema di governance di CSI Piemonte si configura come un pilastro fondamentale per il presidio dei rischi, il rispetto delle normative e la promozione di una crescita responsabile e sostenibile. Attraverso la condivisione di principi etici, modelli organizzativi solidi, sistemi certificati e presidi di controllo multilivello, il Consorzio assicura la piena conformità agli standard ESRS G1 e contribuisce a rafforzare la fiducia degli stakeholder pubblici e istituzionali. **La governance etica, la sicurezza, la protezione dei dati e la gestione sostenibile della supply chain rappresentano asset strategici per garantire nel tempo resilienza, reputazione e valore per la collettività.**



INFORMAZIONI GENERALI

- 1 IDENTITÀ, GOVERNANCE E STRATEGIA
- 2 PERFORMANCE AMBIENTALE
- 3 PERFORMANCE SOCIALE

4 **CONDOTTA AZIENDALE**

ESRS G1 – ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA



