

RELA-
ZIONE
D'IMP
ATTO
2024

ZIONE
D'IMP
ATTO
2024

IS **INTEGRA
SOLUTIONS**
IDEAS FOR REAL

Indice

01	Lettera agli stakeholder	PAG. 4
02	Integra Solutions	PAG. 6
03	Obiettivi specifici ed azioni attuate	PAG. 8
04	Valutazione di impatto	PAG. 30
05	Impegno per il 2025	PAG. 34
06	Nota metodologica	PAG. 36

01

Lettera agli stakeholder

Nel 2023 Integra Solutions ha compiuto un passo significativo nel proprio percorso evolutivo, scegliendo di diventare Società Benefit. Una decisione che non rappresenta un punto di arrivo, ma l'inizio di un cammino più consapevole, orientato a generare valore non solo economico, ma anche sociale e ambientale.

Questo nuovo assetto giuridico riflette un impegno che da tempo fa parte della nostra identità e che oggi si traduce in uno stimolo continuo a migliorarci, a misurare con maggiore attenzione l'impatto delle nostre azioni e a contribuire in modo più attivo al benessere collettivo.

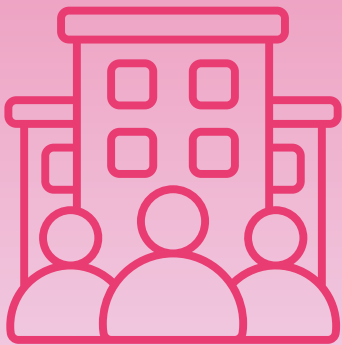
La realizzazione della Relazione di Impatto e l'adozione di strumenti per la misurazione del valore generato ci stanno aiutando a guardare con occhi nuovi al nostro modo di operare, rendendo più chiara e condivisa la direzione che vogliamo seguire.

Sostenibilità, inclusione e innovazione sociale non sono più solo parole chiave, ma linee guida concrete che ci permettono di ridefinire i modelli di sviluppo dell'impresa, valorizzando le persone e rafforzando il legame con il territorio. In questo cammino, il dialogo con i nostri stakeholder resta essenziale per costruire, insieme, un futuro migliore.

Francesco Ferro
CEO Integra Solutions

02

Integra Solutions



25

Anni di attività



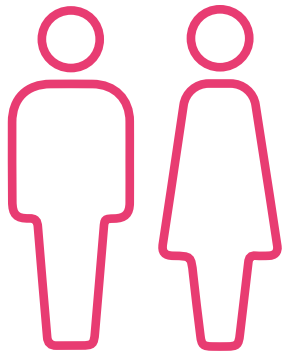
8

Anni di fedeltà
media dei clienti



43

Riconoscimenti
nazionali



30

Persone



5

Under 35



5,2%

Tasso di turnover

03

Obiettivi specifici ed Azioni attuate

Il percorso di Integra Solutions verso una società in grado di contribuire attivamente al benessere del proprio territorio è proseguita nel 2024 attraverso un potenziamento delle azioni a favore del **benessere delle persone**, a partire dalla popolazione aziendale.

Anche questa relazione di impatto è stata stilata seguendo i criteri definiti dal BIA, Benefit-Impact-Assessment che si struttura lungo cinque aree tematiche:

- **Governance:** riguarda l'integrità con cui l'impresa è gestita, includendo valori etici, chiarezza nelle decisioni e responsabilità nei confronti degli stakeholder.

- **Lavoratori:** considera quanto l'azienda investe nella salute, nella stabilità economica, nella crescita professionale e nella qualità della vita dei lavoratori.

- **Comunità:** si riferisce al coinvolgimento dell'azienda nel supporto alle comunità locali e al valore sociale che riesce a generare.

- **Ambiente:** prende in esame le pratiche messe in atto dall'azienda per ridurre l'impatto ambientale e promuovere un uso responsabile delle risorse.

- **Clienti:** valuta quanto i prodotti o servizi offerti rispondano a bisogni business (e anche sociali) strategici.

A. Governance

Nel 2024 Integra Solutions ha rafforzato il proprio impegno verso un **modello di governance** improntato ai principi di **sostenibilità, trasparenza e responsabilità**. La dimensione della governance rappresenta per l'azienda un elemento strategico e distintivo, in grado di consolidare la propria reputazione nei confronti del mercato e di generare fiducia presso gli stakeholder, a partire da partner finanziari, istituzioni e clienti.

L'integrazione dei criteri ESG nei processi decisionali e di controllo ha guidato l'azione del management nella definizione di obiettivi misurabili, nella valutazione delle performance non solo di business e nella promozione di una **cultura organizzativa fondata sull'etica** e sulla **gestione del rischio**.

FINALITÀ

- Consolidare la reputazione aziendale nei confronti degli stakeholder di riferimento.
- Rafforzare i presìdi di compliance in ottica di rendicontazione trasparente.
- Orientare le scelte aziendali a criteri di responsabilità sociale e ambientale.



Azioni attuate e risultati

FINALITÀ	AZIONE	INDICATORE	TARGET	RISULTATI
Notorietà aziendale	Social media marketing	Variazione fanbase LinkedIn	+500	+578
	Social media marketing	Incremento utenti raggiunti Instagram	+200%	+385%
	Valorizzazione del sito aziendale	Incremento traffico direct (sessioni)	+50%	+73%
Reputazione aziendale	Comunicazione e visibilità sui media	Notizie diffuse ai media	10	10
	Comunicazione e visibilità sui media	Pubblicazioni media raccolte	50	51
Presidi di compliance	Comunicazioni individuali con stakeholder finanziari	Incontri e report periodici	7	9
	Definizione di un sistema di compliance responsabile	N. di procedure implementate/aggiornate	3	3
Criteri di responsabilità sociale	Diffusione del Codice Etico Aziendale	Azioni per la presentazione e condivisione del Codice Etico	1	0
	Redazione reportistica periodica	Frequenza di elaborazione della reportistica	Annuale	Annuale

B. Lavoratori

La crescita dell'agenzia in termini di attività e di clienti è stata possibile grazie all'impegno costante di tutti i componenti del team, il cui benessere ci siamo impegnati a misurare ed a migliorare attraverso un ascolto attivo e costante.

Per fare questo nel giugno del 2024 è stata istituita una **delega specifica** (People & Culture) all'interno dell'azienda, attribuita ad uno dei team leader, componente del Board of Directors, con esperienza specifica nella comunicazione interna e nei processi organizzativi. In questo modo è stato possibile dare vita ad un percorso strutturato e ad un programma orientato a costruire e valorizzare la dimensione del **corporate wellbeing**, con l'intento di promuovere la salute fisica, mentale ed emotiva dei dipendenti.

A favore della popolazione aziendale è stato realizzato un piano formativo per lo sviluppo delle competenze specialistiche e trasversali, attraverso iniziative individuali, di team e plenarie, avvalendosi di organizzazioni e professionisti di comprovata esperienza.

Particolare attenzione è stata rivolta, nel corso dell'intero anno, allo sviluppo di competenze riguardo la **tecnologia AI**, per garantire un set condiviso di conoscenza degli strumenti d'uso quotidiano utili a raggiungere una maggiore efficienza delle attività a basso valore e a esplorare opportunità di innovazione nei servizi e nelle procedure aziendali.



FINALITÀ

- Promuovere il benessere delle persone (Corporate Wellbeing) attraverso un giusto equilibrio tra vita professionale e privata.
- Consolidare la diffusione e l'adesione ai valori aziendali.
- Offrire opportunità per lo sviluppo individuale e la crescita professionale.
- Diffondere buone pratiche di sostenibilità.

3 SALUTE E BENESSERE 	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ 	5 PARITÀ DI GENERE 	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 	10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE 
--	---	--	---	--

Azioni attuate e risultati

FINALITÀ	AZIONE	INDICATORE	TARGET	RISULTATI
Corporate wellbeing	Diffusione smart working	Tasso di adozione smart working	80%	80%
	Attivazione smart working	Giorni annui lavorati in smart working	80	92
	Prestazioni sanità integrativa	N. Prestazioni erogate	40	28
	Attività dedicate al benessere aziendale	Ore di attività funzione People & Culture	25	56
	Indagine di clima aziendale	Valutazione media del benessere	4,5	4,4
	Consolidamento popolazione aziendale	Retention dipendenti	>90%	82%
	Survey interna sulla soddisfazione tra colleghi	Soddisfazione media	4,2	4,3
Diffusione cultura aziendale	Istituzione Welcome kit	N. Welcome kit distribuiti	30	30
	Coinvolgimento verso i nuovi ingressi	N. procedure onboarding introdotte	1	1

FINALITÀ	AZIONE	INDICATORE	TARGET	RISULTATI
Sviluppo individuale e crescita professionale	Formazione continua	Incremento ore di formazione annua	+30%	+42%
	Formazione continua	Incremento ore di formazione media/individuo	+30%	+45%
	Formazione dedicata alla tecnologia AI	N. ore di formazione complessive dedicate alla AI	50	64
	Adozione tecnologia AI	N. tool AI in uso quotidianamente	5	5
	Riconoscimenti internazionali	N. Certificazioni tecnico-specialistiche possedute	50	50
	Aggiornamento competenze e approfondimento professionale	Attività formative on demand a disposizione	60	62
Buone pratiche di sostenibilità	Adozione politiche ambientali	Revisione procedura gestione rifiuti	1	1

C. Comunità

L'identità territoriale rappresenta un valore distintivo per Integra Solutions, profondamente radicata nella realtà economica, culturale e sociale della Romagna. L'agenzia interpreta il proprio ruolo non solo come fornitore di servizi, ma come **attore responsabile all'interno della comunità locale**, contribuendo attivamente al suo **sviluppo sostenibile** e al rafforzamento dell'ecosistema della comunicazione e dei media.

Nel 2024, la nostra azione si è ispirata a una visione integrata del valore, capace di generare impatti positivi misurabili.

Il contributo al contesto di riferimento si articola dunque in una duplice direzione: da un lato, il supporto concreto alla **crescita sociale e culturale della comunità locale**; dall'altro, la diffusione di pratiche sostenibili e responsabili nel settore della comunicazione, con un ruolo attivo nella sensibilizzazione dei clienti e degli stakeholder del comparto.



FINALITÀ

- Diffondere le competenze di digital marketing e contribuire all'attrazione dei talenti attraverso percorsi di formazione e qualificazione professionale.
- Contribuire allo sviluppo di una cultura dell'innovazione sostenibile, soprattutto digitale.
- Valorizzare le eccellenze della Romagna, attraverso iniziative e progetti, coinvolgendo anche clienti, collaboratori e fornitori.
- Contribuire a progetti con finalità benefiche e/o etiche nel territorio di riferimento.



Azioni attuate e risultati

FINALITÀ	AZIONE	INDICATORE	TARGET	RISULTATI
Competenze digital marketing e attrazione talenti	Consulenza digital marketing a Romagna Digital Valley	N. professionisti coinvolti in docenze	10	10
	Attività job shadowing per studenti Master Digital Skills	Ore di Job Shadowing erogate	100	68
Cultura dell'innovazione sostenibile	Condivisione delle conoscenze per favorire la transizione digitale	N. imprese locali supportate nella trasformazione digitale	30	30
	Attività di formazione sul digital marketing	Ore di formazione erogate sul digital marketing	50	67
Sostegno a progetti con finalità etiche	Impegno per sviluppo socio-culturale della comunità locale	Numero di iniziative a favore della comunità locale	3	2
Valorizzazione eccellenze Romagna	Progetti di marketing turismo/territoriale	N. Enti coinvolti nei progetti	10	42



D. Ambiente

La tutela e la valorizzazione del patrimonio ambientale costituiscono per Integra Solutions una priorità strategica e un **impegno concreto** verso il territorio in cui opera. In linea con i principi ESG l'azienda intende orientare sempre di più le proprie scelte operative e strategiche alla **riduzione dell'impatto ambientale**, attraverso una selezione responsabile di materie/prodotti, fornitori e servizi, promuovendo modelli di consumo e produzione sostenibili.

Nel 2024, si è registrato un netto miglioramento di alcuni indicatori relativi all'impatto ambientale, in particolare

sotto il profilo del riciclo e della produzione dei rifiuti, definendo quello che può essere uno standard di riferimento per l'attività aziendale (nel corso del 2023 il trasferimento in una nuova sede e la messa a regime per l'avvio della sua operatività avevano inciso significativamente sulle performance ambientali).

L'obiettivo primario di Integra Solutions è quello di **integrare la sostenibilità ambientale come elemento strutturale** del proprio modello di business, contribuendo alla crescita sostenibile del territorio e rafforzando il proprio ruolo di attore responsabile nella transizione ecologica.





FINALITÀ

- Promuovere una cultura aziendale sostenibile incentivando al riuso e al riciclo e indirizzando ad una costante misurazione dell'impatto ambientale.
- Ridurre l'impronta ambientale operativa, favorendo un corretto smaltimento dei rifiuti e promuovendo procedure paperless.
- Favorire un'adozione responsabile di forniture in ottica di una gestione circolare dei rifiuti.

Azioni attuate e risultati

FINALITÀ	AZIONE	INDICATORE	TARGET	RISULTATI
Cultura aziendale sostenibile	Diffusione policy ambientale uso uffici	Policy diffuse	1	1
Impronta ambientale operativa	Riduzione consumo di carta	Kg carta utilizzata/ persona	2,5	2,8
	Riduzione rifiuti indifferenziati da avviare a smaltimento	% in kg rifiuti indifferenziati smaltiti	-30%	-51%
	Allestimento area lunch per dipendenti	% dipendenti/ che evitano spostamenti in pausa pranzo	80%	60%
	Riduzione consumo energia elettrica	% Corpi luminosi a LED adottati	100%	100%
	Revamping macchinari e attrezzature informatiche	Tasso medio di anzianità dei dispositivi informatici (in anni)	4	3
Adozione responsabile forniture	Lista fornitori sostenibili	N. fornitori individuati	3	1





**IDEAS
FOR
REAL**

INTEGRA SOLUTIONS



Comunicazione
Marketing Digitale



E. Clienti

Nel quadro delle strategie ESG adottate da Integra Solutions, la relazione con i clienti assume un ruolo centrale, non solo in termini di servizio, ma soprattutto come leva per **generare valore condiviso**. L'agenzia adotta un approccio fondato sulla **misurazione puntuale** della ricaduta delle proprie attività in relazione agli obiettivi specifici dei clienti, in un'ottica di partnership responsabile e orientata ai risultati, valutandole in termini di soddisfazione, efficienza e impatto sul contesto operativo dei committenti.

Questa visione si traduce in una gestione proattiva della relazione, in cui la misurazione rappresenta lo strumento per il miglioramento continuo, la trasparenza e la creazione di valore sostenibile. L'integrazione della dimensione ambientale, sociale e di governance nelle soluzioni offerte contribuisce inoltre a **rafforzare la credibilità e la competitività dei clienti**, supportandoli nel perseguire i propri obiettivi strategici e di sostenibilità.





FINALITÀ

- Massimizzare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.
- Generare valore misurabile utile alla crescita del business, attraverso i servizi erogati.
- Valorizzare le realtà clienti attraverso progetti di comunicazione di riconosciuto successo e valore da parte della comunità del marketing e comunicazione.
- Guidare la trasformazione digitale secondo un modello umano-centrico, attraverso un'azione culturale rivolta a tutti gli stakeholder.

3 SALUTE E BENESSERE 	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ 	5 PARITÀ DI GENERE 	7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 	9 IMPRESE INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 	10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE 
--	---	--	--	--	---

Azioni attuate e risultati

FINALITÀ	AZIONE	INDICATORE	TARGET	RISULTATI
Soddisfazione e fidelizzazione cliente	Indagine Customer satisfaction periodica	Persone che aderiscono al questionario facoltativo	25	23
	Indagine Customer satisfaction periodica	Tasso di soddisfazione medio	9	8,8
	Conferma dell'incarico all'azienda	Tasso di rinnovo contrattuale	80%	76%
Valore per crescita business	Definizione sistema di misurazione valore generato	Sistema di misurazione definito	1	1
Progetti di riconosciuto valore	Partecipazione a competizioni nazionali	Progetti di valore presentati	3	1
	Partecipazione a competizioni nazionali	Riconoscimenti ricevuti	3	1

FINALITÀ	AZIONE	INDICATORE	TARGET	RISULTATI
Legame costituito nel territorio	Realizzazione di progetti di promozione per Enti territoriali	Progetti sviluppati per Enti del territorio di riferimento	3	3
Trasformazione digitale	Sviluppare progetti di digital transformation	Progetti di adozione AI sviluppati	3	3



04

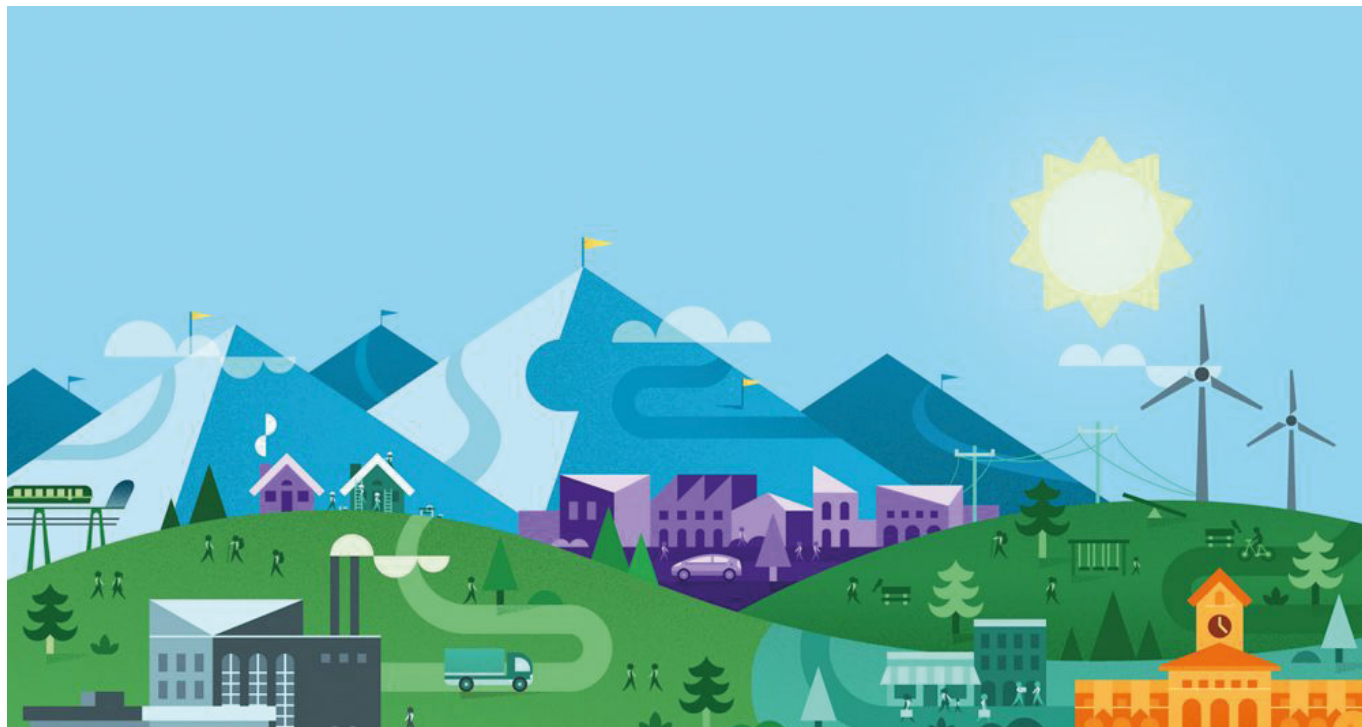
Valutazione di impatto

Secondo i criteri stilati da B.Lab, sono stati definiti i dettagli dell'impatto sociale esercitato da Integra Solutions nel 2024, facendo riferimento al modello Business Impact Analysis.

Questo protocollo, disponibile gratuitamente online in tutto il mondo, consente di misurare quanto valore crea un'azienda in relazione a quanto ne impiega, ovvero se sia rigenerativa. Esso rappresenta lo standard riconosciuto in funzione del raggiungimento della qualifica di B-Corp.

Si tratta di uno strumento rigoroso per misurare l'impatto ambientale e sociale delle aziende, che analizza un'ampia gamma di aree sociali e ambientali.

Grazie a questa analisi è possibile caratterizzare i componenti del sistema aziendale; i processi aziendali/la missione supportati e le interdipendenze su cui costruire i piani di miglioramento e ottimizzare i sistemi di misurazione.



Punteggio generale
60.2

Secondo i criteri stilati da B.Lab, sono stati definiti i dettagli dell'impatto sociale esercitato da Integra Solutions nel 2024, facendo riferimento al modello BIA.

Completamento
100%



AREA DI IMPATTO

Governance

PUNTEGGIO

6.7

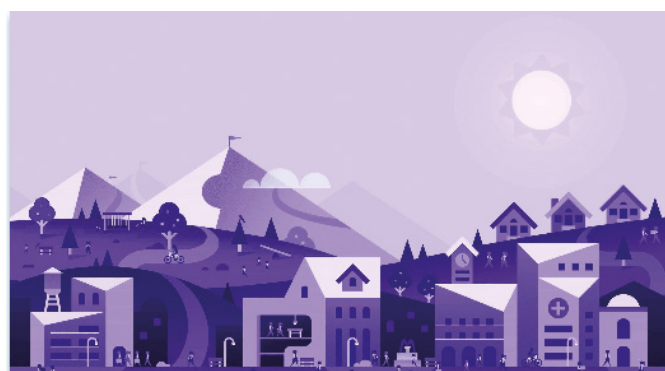


AREA DI IMPATTO

Lavoratori

PUNTEGGIO

28.9



AREA DI IMPATTO

Comunità

PUNTEGGIO

13.4



AREA DI IMPATTO

Ambiente

PUNTEGGIO

7.7

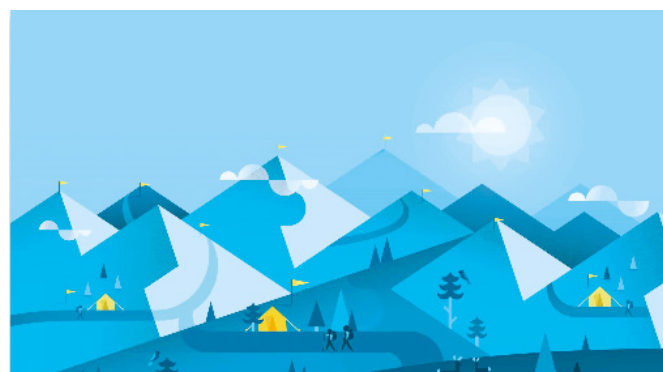


AREA DI IMPATTO

Clienti

PUNTEGGIO

3.3



AREA DI IMPATTO

Questionario
sulla trasparenza

PUNTEGGIO

0.0

05

Impegno per il 2025

Il 2025 è l'anno del consolidamento per Integra Solutions in relazione all'evoluzione del contesto ESG, in direzione di una maggiore consapevolezza e responsabilità da parte dell'impresa, del suo management e dell'intera popolazione aziendale.

In relazione ai singoli ambiti, di seguito sono riportati gli assi che saranno oggetto di azioni specifiche nel corso dell'anno.

A. Governance

- Proseguire nell'adozione di politiche ESG strutturate.
 - Incrementare la consapevolezza sui temi della sostenibilità presso popolazione aziendale.
 - Consolidare reputazione e notorietà aziendale.
-

B. Lavoratori

- Incrementare il benessere aziendale percepito.
 - Favorire un miglior equilibrio vita lavorativa/vita personale (corporate wellbeing).
 - Costruire un sistema di continuous attraction dell'azienda.
 - Delineare una cultura di inclusione e diversità.
-

C. Comunità

- Contribuire alla crescita della sensibilità verso temi ESG.
 - Favorire lo sviluppo del tessuto culturale del territorio.
-

D. Ambiente

- Ridurre l'impatto ambientale operativo.
 - Individuare un sistema di misurazione dell'impatto ambientale per alcuni servizi forniti.
 - Adottare politiche per la riduzione dei consumi.
 - Consolidare l'adozione di criteri ambientali nella valutazione dei fornitori.
-

E. Clienti

- Incrementare la soddisfazione dei clienti.
 - Consolidare la quota di clienti fidelizzati.
 - Aumentare il Net Promoter Score, anche in relazione alla soddisfazione dei clienti.
 - Contribuire a diffondere cultura ESG presso i clienti.
 - Innovare l'offerta dei servizi per i clienti in ottica ESG.
-

06

**Nota
metodologica**

La **nota metodologica** della Relazione di Impatto si concentra sull'attivazione di canali di ascolto e misurazione, sia interni che esterni, per valutare l'efficacia delle iniziative e orientare le strategie future di Integra Solutions. Questi canali permetteranno all'azienda di garantire che le sue politiche siano sempre allineate agli obiettivi di impatto sociale e ambientale, così come alle aspettative degli stakeholder.

Parallelamente, survey annuali e focus group saranno utili per rilevare il benessere e il coinvolgimento dei dipendenti. Questi strumenti consentiranno di monitorare la soddisfazione e l'allineamento delle politiche aziendali con gli obiettivi di sostenibilità e responsabilità sociale.

Questi canali interni ed esterni alimenterà un processo di **miglioramento continuo**. Integra Solutions utilizzerà le informazioni per adattare le proprie politiche aziendali, rispondendo prontamente alle esigenze degli stakeholder e alle sfide socio-ambientali, in un percorso dinamico verso un futuro più sostenibile.

La valutazione di impatto (con dati relativi al 2024) è stata condotta sulla base del "Benefit_Impact-Assessment" sviluppato da "B-Lab".

La presente rendicontazione, annuale, è stata chiusa il 7 maggio 2025.

Alla stesura della relazione ha contribuito il responsabile dell'Impatto sociale di Integra Solutions, Alessandra Raccagni a cui è possibile rivolgersi per informazioni o dettagli (a.raccagni@integrasolutions.it).