

# Manifesto Confimprese per la Sostenibilità nel Retail

Con la collaborazione di



# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Metodologia</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Un Manifesto per...</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Il Manifesto per la Sostenibilità nel Retail</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Gli impegni delle Aziende associate a Confimprese</b> .....	<b>7</b>
	I punti del Manifesto .....	7
	Il focus sugli SDGs .....	9

## 1 Introduzione: lettera del Presidente di Confimprese

Il primo luogo in cui le persone possono informarsi e “vivere” nel concreto cosa significa la sostenibilità di prodotti e servizi di cui usufruiscono ogni giorno sono i negozi dove, grazie a etichette che raccontano gli impatti dei prodotti, buone pratiche messe in atto, personale formato in grado di raccontare il valore di ciò che si acquista, l'atto d'acquisto diventa l'espressione di uno stile di vita.

La sostenibilità è ormai parte integrante dell'offerta quotidiana del retail e per questo motivo è arrivato il momento di dichiarare chiaramente il nostro impegno in questo campo, perché investire in sostenibilità significa puntare sulla propria competitività sia come risposta ai desideri dei nostri stakeholder (clienti, collaboratori, territorio) sia in termini di business vero e proprio.

**90.000 punti vendita su tutto il territorio italiano sono una grande responsabilità, ma anche un'opportunità da valorizzare: la nostra presenza capillare su tutto il territorio nazionale e nella quotidianità delle persone che ruotano intorno a noi ci sprona infatti ad essere parte attiva del cambiamento, contribuendo a costruire un presente più vivibile e un futuro più sostenibile attraverso la promozione di modelli di sviluppo con impatti positivi sull'ambiente e sulle persone all'interno delle comunità.**

Questo nostro impegno è oggi racchiuso nel nostro Manifesto per la Sostenibilità nel Retail che traccia il percorso che il settore intende intraprendere sviluppando modelli di business innovativi in cui il ruolo centrale della sostenibilità si esprime attraverso il riconoscimento dell'impatto delle nostre attività sull'ambiente, del rapporto con i nostri clienti e del valore delle persone che lavorano con noi e che a nostra volta possiamo creare insieme alle comunità in cui operiamo.

**Il Manifesto non è un semplice decalogo, ma è il frutto di un percorso di ascolto e confronto con i nostri Associati e con i nostri interlocutori: è un documento che traccia la rotta del settore, un impegno nei confronti dei nostri clienti, un sostegno nelle scelte delle nostre imprese, una dichiarazione d'intenti verso tutte le realtà che collaborano con noi.**

Le scelte che oggi facciamo tutti insieme sono la via per creare un futuro migliore!

**Cav. Lav. Mario Resca,  
Presidente Confimprese**

## 2 Metodologia

La stesura del Manifesto è avvenuta attraverso un **processo di coinvolgimento e ascolto** degli Associati e dei clienti, strutturato per proseguire nel tempo e registrare le evoluzioni del percepito e del vissuto sul tema.

Le **opinioni degli Associati** sono state raccolte tramite un questionario stilato in collaborazione con l'Alleanza italiana per lo sviluppo sostenibile (ASviS) e somministrato online, al quale hanno partecipato rappresentanti di diverse funzioni delle Aziende associate. Il questionario è stato strutturato in tre aree: 1) Anagrafica, 2) Contesto, per comprendere lo status della sostenibilità all'interno delle Aziende associate, 3) Materialità, per mappare le tematiche più rilevanti per le aziende nei tre macro-ambiti della sostenibilità.

Il **percepito dei clienti** è stato raccolto attraverso l'indagine "Termometro Italia" - realizzata da MBS-Cerved in esclusiva per Confimprese - che rileva il vissuto delle famiglie e la loro percezione del futuro.

I risultati emersi da entrambi i sondaggi sono stati analizzati, discussi, confrontati e riassunti in una **matrice di materialità** che è alla base dei valori contenuti nel Manifesto.

I **punti del Manifesto** sono stati strutturati cercando di rispecchiare una sorta di **Customer Journey** che, partendo dal business model aziendale basato sull'innovazione sostenibile, si traduce nell'attenzione per le persone che lavorano per le aziende, si concretizza nelle attività più legate al retail vero e proprio, continua nell'ascolto e tutela dei clienti e sfocia nella collaborazione con il tessuto locale e della comunità in senso più ampio.

L'analisi è stata ulteriormente arricchita con un focus sugli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU** ritenuti maggiormente rilevanti dal settore retail che ha visto emergere le seguenti evidenze (in ordine di priorità assegnata dagli Associati):



**SDG 12**  
Consumo e produzione responsabili



**SDG 3**  
Salute e benessere



**SDG 8**  
Lavoro dignitoso e crescita economica



**SDG 13**  
Lotta contro il cambiamento climatico



**SDG 5**  
Uguaglianza di genere



### 3 Un Manifesto per...

Abbiamo voluto racchiudere in un documento sintetico e immediato il mondo ricco e articolato che la nostra Associazione rappresenta.

Il Manifesto, nato dall'ascolto di Associati e clienti, si propone di essere non solo la testimonianza dell'impegno del settore in termini di sostenibilità e sviluppo, ma anche una guida per il nostro percorso evolutivo, una dichiarazione di intenti verso tutti i nostri interlocutori, il nostro contributo ad un mondo più vivibile.

Racconta chi siamo e chi vogliamo essere a:

- le nostre imprese associate
- le persone che collaborano con noi
- i clienti che ci scelgono quotidianamente
- le comunità in cui operiamo
- le istituzioni locali e nazionali con cui ci confrontiamo
- il mercato con cui interagiamo

## 4 Il Manifesto per la Sostenibilità nel Retail

**450 marchi** commerciali. **90.000 punti vendita** in Italia, **800.000 addetti** ci rendono una componente fortemente integrata nelle comunità in cui operiamo. Questa presenza capillare su tutto il territorio nazionale ci sprona ad essere **parte attiva del cambiamento** e contribuire a un presente e un futuro più sostenibili attraverso la promozione di modelli di sviluppo con impatti positivi sul benessere ambientale e sociale e sulle persone che fanno parte della comunità.

Il nostro **Manifesto** testimonia l'impegno del retail nello **sviluppare modelli di business innovativi incentrati sulla sostenibilità** attraverso il riconoscimento del ruolo e del valore delle persone che lavorano con noi, dell'impatto delle nostre attività sull'ambiente, del rapporto con i nostri clienti e del valore che possiamo creare con le comunità in cui operiamo.



## 5 Gli impegni delle Aziende associate a Confimprese

### I punti del Manifesto



#### **1. Crediamo nelle persone che lavorano con noi come ambassador del nostro impegno responsabile**

Le persone che lavorano per le nostre aziende sono i nostri primi ambasciatori e per questo crediamo fortemente nel ruolo che ognuno di loro svolge e nel valore che porta con sé.

Grazie a percorsi di formazione, ascolto e confronto ci impegniamo affinché gli ambienti lavorativi permettano ad ognuno di sentirsi a proprio agio e valorizzato nell'apporto che può dare.



#### **2. Creiamo ambienti di lavoro sicuri, salubri e inclusivi**

Lavorare in ambienti salubri e sicuri nel pieno rispetto delle normative è un impegno non solo dovuto, ma fortemente voluto che si traduce nella volontà di creare condizioni che vadano al di là delle norme affinché sicurezza, inclusività e benessere siano elementi quotidiani per tutti i nostri collaboratori e le nostre collaboratrici.



#### **3. Lavoriamo con i nostri partner per avere catene di fornitura sostenibili**

La collaborazione lungo tutta la catena del valore è l'elemento fondamentale per cambiare modelli di business consolidati.

Le nostre aziende lavorano insieme ai partner per individuare le aree di miglioramento e mettere in atto azioni congiunte per garantire la sostenibilità all'interno delle filiere.



#### **4. Investiamo nello sviluppo di una logistica più efficiente**

Una logistica efficiente è un elemento vincente per ogni modello di business; una logistica sostenibile è un elemento determinante per contribuire in modo importante alla riduzione della propria impronta carbonica.

Il nostro impegno è quello di coniugare efficienza e sostenibilità, garantendo elevati livelli di offerta e servizio.



#### **5. Cerchiamo soluzioni per minimizzare il packaging**

Movimentare una grande mole di beni significa coinvolgere un'elevata quantità di packaging non solo primario, ma anche secondario.

Lavoriamo, quindi, per trovare le soluzioni più efficienti in grado di assicurare la qualità dei prodotti, la sicurezza nel trasporto e un impatto ambientale sempre più ridotto.



#### **6. Adottiamo misure per ridurre l'impatto dei punti vendita sull'ambiente e sul clima**

Le nostre attività sono molto diverse, ma tutte accomunate dall'impegno a mettere in atto misure che rendano i nostri punti vendita quanto più efficienti e sostenibili possibile in modo tale da contribuire alla riduzione di emissioni e alla diffusione di comportamenti responsabili.

Dagli interventi per diminuire lo spreco alimentare, all'installazione di illuminazione a led, dall'impegno a mantenere le porte chiuse, ad una comunicazione più chiara e accessibile: cerchiamo di individuare tutte le possibilità a nostra disposizione e tradurle in miglioramenti concreti.



### **7. Offriamo beni e servizi in linea con i megatrend**

Offrire ai nostri clienti beni e servizi di qualità, in linea con le evoluzioni del mercato e capaci di soddisfare le loro esigenze e aspettative è il cuore dell'attività delle nostre aziende.

Per questo motivo il monitoraggio costante dei trend di mercato ci spinge a sviluppare un'offerta qualitativamente elevata e che tenga conto delle sfide ambientali e sociali attuali e future.



### **8. Ascoltiamo e tuteliamo i nostri clienti**

Il confronto con il mercato e con i suoi attori è al cuore delle attività delle nostre aziende, in particolare i clienti, le loro esigenze e le loro aspettative.

Ascoltare le loro istanze è fondamentale per lo sviluppo dei nostri business.

Aprire canali di confronto, mettere in atto forme di ascolto delle esigenze della clientela e istituire modalità per la loro tutela in caso di reclami sono elementi distintivi del nostro modo di lavorare.



### **9. Collaboriamo con la comunità locale in cui operiamo**

Ci sentiamo parte integrante delle comunità in cui operiamo e riconosciamo il ruolo che possiamo avere nel promuovere la sostenibilità, in particolare diffondendo esempi, buone pratiche, comunicazioni utili e nel creare valore collaborando con gli attori del territorio.



### **10. Creiamo valore attraverso la collaborazione con il terzo settore**

La presenza in modo strutturato delle nostre aziende sul territorio nazionale le rende parte di una comunità più ampia rispetto a quella puramente geografica.

Per i nostri Associati è importante trovare forme di collaborazione con gli enti del terzo settore per creare valore a livello nazionale e internazionale.

## Il focus sugli SDGs

Le risposte relative agli SDG indicano un quadro in evoluzione rispetto alla consapevolezza dell'impatto del business sui diversi aspetti della società in cui le aziende operano, a riprova di una presa di coscienza più ampia rispetto al ruolo e alle responsabilità del proprio business.



### **SDG 12 - Consumo e produzione responsabili**

La stretta relazione tra innovazione e sostenibilità permea l'attività degli Associati che vedono in essa un elemento imprescindibile per affrontare lo sviluppo di nuovi modelli di business necessari per affrontare il cambiamento globale e garantire la competitività presente e futura del settore. Portare questa consapevolezza nell'operato dei propri collaboratori e nelle scelte dei clienti è un forte impegno del settore.



### **SDG 8 - Lavoro dignitoso e crescita economica**

Grazie al rapporto con gli oltre 800.000 addetti in tutta Italia e con il network capillare di fornitori e collaboratori coinvolti, gli Associati promuovono lo sviluppo economico e sociale attraverso condizioni e rapporti di lavoro basati su correttezza, sicurezza, equità, etica e valore. La promozione della cultura e della formazione sulla sostenibilità nei confronti di dipendenti, collaboratori, fornitori e clienti è parte integrante dello sviluppo.



### **SDG 5 - Uguaglianza di genere**

Le tematiche relative alla parità di genere e all'inclusività sono parte integrante del modo di lavorare degli Associati sia per quanto riguarda il rapporto con i propri collaboratori e collaboratrici sia con il pubblico che frequenta i punti vendita, promuovendo comportamenti e attività che sensibilizzino e creino reali pari opportunità.



### **SDG 3 - Salute e benessere**

L'esperienza pandemica ha posto al centro dell'attenzione la sicurezza e la salubrità dei luoghi di lavoro, impegno che gli Associati hanno posto in cima alle proprie priorità impegnandosi per i propri dipendenti, collaboratori e clienti. I punti vendita diventano, inoltre, luogo per proporre comportamenti e stili di vita salutari, attenti e sostenibili sia per l'ambiente che per la società nel suo complesso.



### **SDG 13 - Lotta contro il cambiamento climatico**

La riduzione dell'impatto ambientale nella value chain, nei punti vendita e nelle sedi degli Associati è il modo più diretto per contribuire positivamente alla lotta contro il cambiamento climatico. Un'adeguata comunicazione delle azioni messe in atto unita alla proposta di buone pratiche permette un'informazione trasparente e un'attività pervasiva di sensibilizzazione nei confronti dei clienti.



**CONFIMPRESE**  
LE IMPRESE DEL COMMERCIO MODERNO

**Manifesto  
Confimprese  
per la Sostenibilità  
nel Retail**

Con la collaborazione di



[www.confimprese.it](http://www.confimprese.it)



#Sostenibilità