



## ουσιαστικά θέματα & ενδιαφερόμενα μέρη

“Αξιολογούμε και διαμορφώνουμε τα ουσιαστικά θέματα, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών.

επικοινωνούμε με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενισχύουμε την εξωστρέφεια και τη διαφάνεια, δημιουργούμε ισχυρούς δεσμούς συνεργασίας.

”

## 2. Ουσιαστικά θέματα και ενδιαφερόμενα μέρη

### Βασική επιδίωξη

*Ο καθορισμός των ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών.*

*Η διαμόρφωση της εταιρικής στρατηγικής και των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας υλοποιούνται μέσα από την αναγνώριση και αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων με διαδικασίες τακτικής επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.*

Τα οφέλη που προκύπτουν είναι πολλαπλάσια και περιλαμβάνουν:

- Την κατανόηση των επιπτώσεων που προκύπτουν από τις δραστηριότητές μας
- Τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Την καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες και προσδοκίες τους
- Την διατήρηση της καλής φήμης και της ηγετικής μας θέσης στην αγορά της εφοδιαστικής αλυσίδας



## 2.1 Αναγνώριση και αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων

- Προσδιορισμός ουσιαστικών θεμάτων
- Διάλογος με ενδιαφερόμενα μέρη
- Καθορισμός ορίων ουσιαστικών θεμάτων

- Η λήψη αποφάσεων πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις ανάγκες της εταιρείας όσο και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών
- Ο προσδιορισμός και η αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων υλοποιήθηκε σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του πρότυπου εταιρικής υπευθυνότητας GRI STANDARDS, με έμφαση στους άξονες: Οικονομία, Άνθρωποι, Περιβάλλον, Κοινωνία και Αγορά

Η διαδικασία προσδιορισμού και αξιολόγησης των ουσιαστικών θεμάτων, περιγράφεται στο παρακάτω γράφημα.



### Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

Η αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων βασίζεται στις αρχές της αειφορίας και της συμμετοχικότητας και λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους και τα όρια των ουσιαστικών θεμάτων, εξετάζοντας παράλληλα την επίδρασή τους στην εταιρεία και στα ενδιαφερόμενα μέρη. Κατά τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων, εξετάστηκαν συνολικά σαράντα έξι ουσιαστικά θέματα.

### Ιεράρχηση των ουσιαστικών θεμάτων

Για το 2017, ιεραρχήθηκαν συνολικά τριάντα ένα ουσιαστικά θέματα, τα οποία κατηγοριοποιήθηκαν σε πολύ ουσιαστικά – μετρίως ουσιαστικά – μη ουσιαστικά.

### Επικύρωση των ουσιαστικών θεμάτων

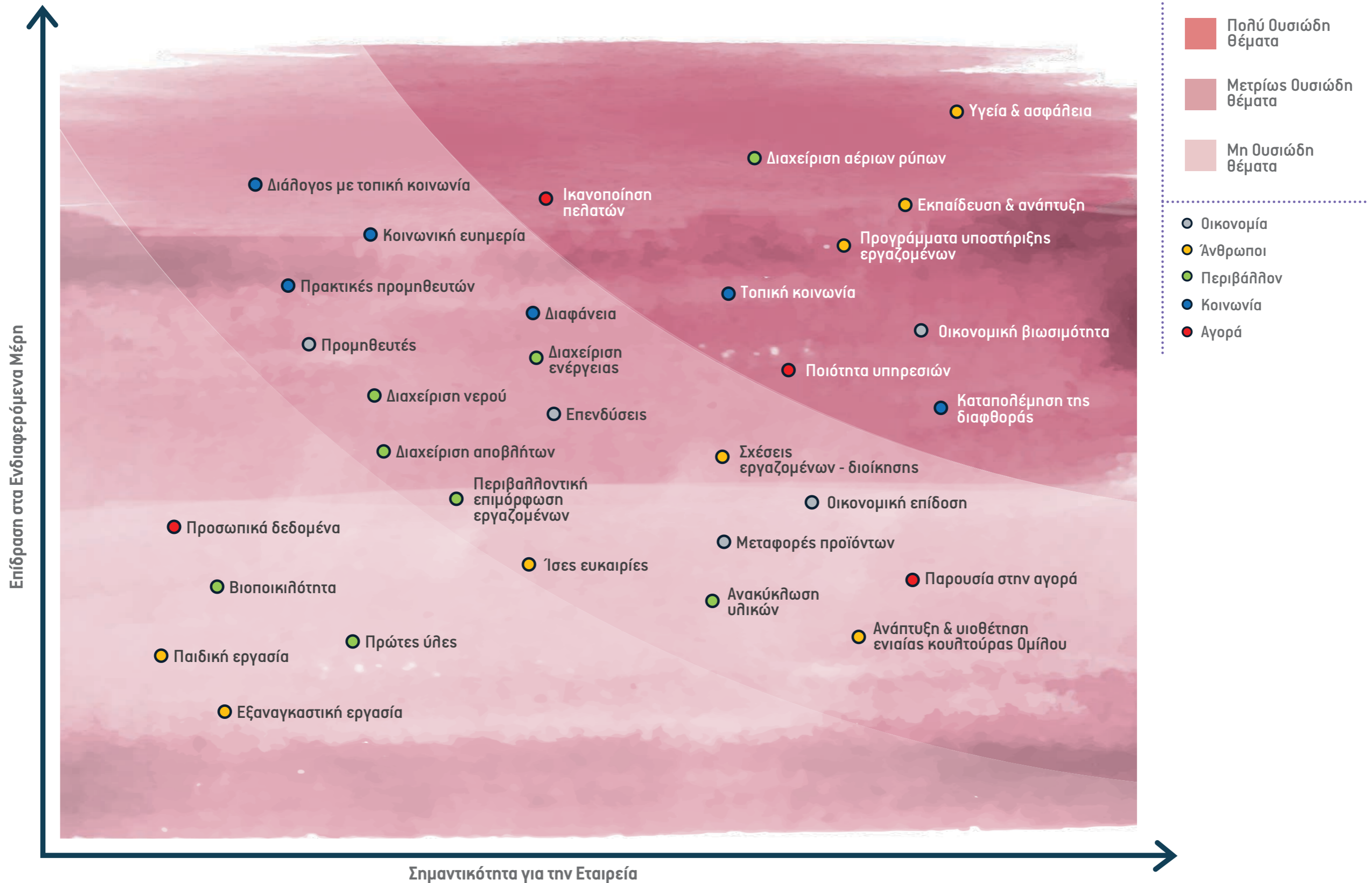
Η επικύρωση των ουσιαστικών θεμάτων περιλαμβάνει την επανεξέτασή τους, με έμφαση στο περιεχόμενο και στις επιδράσεις τους στα ενδιαφερόμενα μέρη.

### Ανασκόπηση ουσιαστικών θεμάτων

Η ανασκόπηση επικεντρώνεται στα ουσιαστικά θέματα που αναγνωρίστηκαν κατά την προηγούμενη περίοδο αναφοράς και στην επανεξέταση των αρχών της συμμετοχικότητας και της αειφορίας.

Τα ουσιαστικά θέματα, αναγνωρίστηκαν, αξιολογήθηκαν και χαρτογραφήθηκαν σε ένα διάγραμμα ουσιαστικότητας, λαμβάνοντας υπόψη την "Επίδραση για τα ενδιαφερόμενα μέρη" και τη "Σημαντικότητα για την εταιρεία".

## Αξιολόγηση ουσιαστικών θεμάτων



Για κάθε ουσιαστικό θέμα που αναγνωρίστηκε ως πολύ ουσιαστικό, προσδιορίσαμε τα όρια εντός και εκτός της εταιρείας, όπως περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα.

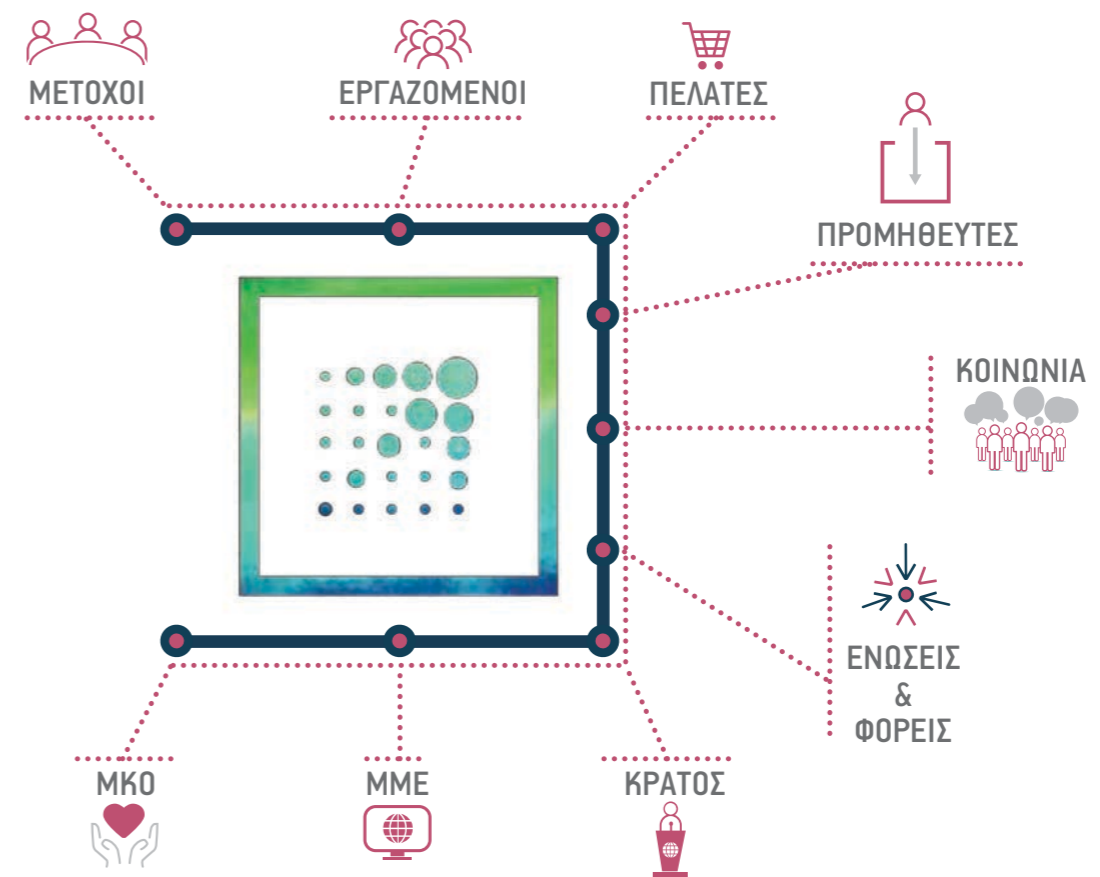
Ουσιαστικά θέματα ΠΑΕΓΑΕ	Αντιστοιχία με GRI STANDARDS	Όρια εντός της Εταιρείας	Όρια εκτός της Εταιρείας
Υγεία και ασφάλεια	Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας, προγράμματα ομαδικής ασφάλισης	Αφορούν στην Εταιρεία στο σύνολό της	-
Προγράμματα υποστήριξης εργαζομένων	Παροχές προς τους εργαζόμενους	Αφορούν στην Εταιρεία στο σύνολό της	-
Εκπαίδευση και ανάπτυξη	Εκπαίδευση εργαζομένων	Αφορούν στην Εταιρεία στο σύνολό της	-
Διαχείριση αέριων ρύπων	Ενέργεια, εκπομπές ρύπων	Αφορούν στην Εταιρεία στο σύνολό της	-
Καταπολέμηση της διαφθοράς	Πρακτικές αντιμετώπισης διαφθοράς	Αφορούν στην Εταιρεία στο σύνολό της	Μέτοχοι, Κοινωνία
Τοπική κοινωνία	Ενίσχυση της τοπικής κοινωνίας	Αφορούν στην Εταιρεία στο σύνολό της	Κοινωνία
Ποιότητα υπηρεσιών	Σήμανση προϊόντων, υγεία και ασφάλεια πελατών	Αφορούν στην Εταιρεία στο σύνολό της	Πελάτες
Ικανοποίηση πελατών	Έρευνα ικανοποίησης πελατών	Αφορούν στην Εταιρεία στο σύνολό της	Πελάτες
Οικονομική βιωσιμότητα	Οικονομική αξία που παράγεται	Αφορούν στην Εταιρεία στο σύνολό της	Μέτοχοι

## 2.2 Ενδιαφερόμενα μέρη

Προσδιορισμός ενδιαφερόμενων μερών – Τακτική επικοινωνία – Ανταπόκριση στις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών

- **Χρησιμοποιούμε** επίσημους και ανεπίσημους διαύλους επικοινωνίας για να κατανοήσουμε τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών
- **Λαμβάνουμε** υπόψη τις διαφορετικές απόψεις, ανεξάρτητα από που αυτές προέρχονται
- **Ενθαρρύνουμε** συνεργασίες με οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο μπορεί να συνεισφέρει στην ανάπτυξη της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας

Κάνουμε διάλογο με τους Μετόχους, Εργαζόμενους, Προμηθευτές, Πελάτες, Κοινωνικούς Εταίρους, Ενώσεις και Φορείς, Κρατικούς Φορείς, ΜΜΕ και ΜΚΟ



Ο ακόλουθος πίνακας συνοψίζει τα κυριότερα σημεία συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών σε θέματα βιωσιμότητας.

Ενδιαφερόμενα μέρη	Απαιτήσεις	Ανταπόκριση ΠΑΕΓΑΕ
Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κερδοφορία</li> <li>• Επενδύσεις</li> <li>• Ανταγωνιστικότητα</li> <li>• Βιώσιμη ανάπτυξη</li> <li>• Συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενημέρωση</li> <li>• Διαχείριση κινδύνων</li> <li>• Δημοσίευση απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας</li> <li>• Δημοσίευση χρηματοοικονομικών καταστάσεων</li> </ul>
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ασφαλές περιβάλλον</li> <li>• Ανταγωνιστικές αμοιβές</li> <li>• Πρόσθετες παροχές</li> <li>• Ευκαιρίες εξέλιξης</li> <li>• Εκπαίδευση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαρκή εκπαιδευτικά προγράμματα</li> <li>• Επιχορήγηση προπτυχιακών &amp; μεταπτυχιακών προγραμμάτων (δια βίου μάθηση)</li> <li>• Διαρκής ενημέρωση εργαζομένων σε θέματα ασφάλειας</li> <li>• Ανταγωνιστικές αμοιβές</li> <li>• Πρόσθετες παροχές</li> </ul>
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση τοπικών προμηθευτών</li> <li>• Επικοινωνία και καλή συνεργασία</li> <li>• Αντικειμενική αξιολόγηση προμηθευτών</li> <li>• Πληρωμές βάσει συμφωνίας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση τοπικών προμηθευτών</li> <li>• Αξιολόγηση προμηθευτών με βάση προκαθορισμένα κριτήρια</li> <li>• Συνέπεια στις πληρωμές</li> </ul>
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης</li> <li>• Διαχείριση έκτακτων καταστάσεων</li> <li>• Ενημέρωση για αλλαγές στις υπηρεσίες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύστημα καταγραφής παραπόνων</li> <li>• On-time παραδόσεις</li> <li>• Ενημέρωση πελατών για αλλαγές στις παρεχόμενες υπηρεσίες</li> </ul>
Κοινωνία	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεργασία με εργαζόμενους και προμηθευτές από την τοπική κοινωνία</li> <li>• Προστασία του περιβάλλοντος</li> <li>• Υποστήριξη δράσεων τοπικής κοινωνίας / κοινωνική συνεισφορά</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσλήψεις από την τοπική κοινωνία</li> <li>• Ενίσχυση τοπικών προμηθευτών</li> <li>• Υποστήριξη δράσεων τοπικής κοινωνίας</li> <li>• Παροχή ανθρωπιστικών δράσεων</li> <li>• Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία</li> <li>• Αναβάθμιση του περιβάλλοντος (δενδροφυτεύσεις)</li> </ul>
Ενώσεις & φορείς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Στήριξη δράσεων ενώσεων και φορέων</li> <li>• Ενεργή συμμετοχή</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή σε ενώσεις και φορείς με σκοπό τη χάραξη βιώσιμης πολιτικής</li> <li>• Οικονομική ενίσχυση επιστημονικών φορέων και οργανισμών Logistics</li> </ul>
Κράτος	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμόρφωση με την υπάρχουσα νομοθεσία</li> <li>• Καταβολή φόρων και ασφαλιστικών εισφορών</li> <li>• Στήριξη ενεργειών της Πολιτείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεργασία με κρατικούς φορείς για τη διαμόρφωση βιώσιμης πολιτικής σε θέματα εφοδιαστικής αλυσίδας</li> <li>• Άμεση καταβολή φόρων</li> <li>• Στήριξη δημόσιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, δήμων και δημόσιων υπηρεσιών μέσω χορηγιών</li> </ul>

ΜΚΟ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή σε δράσεις ΜΚΟ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υποστήριξη του «Χαμόγελο του παιδιού»</li> <li>• Ενίσχυση του «Κέντρου Αγάπης Ελευσίνας»</li> <li>• Συμμετοχή σε εκδηλώσεις ΜΚΟ</li> </ul>
ΜΜΕ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημοσίευση δράσεων της εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεργασία και ενημέρωση εκπροσώπων των ΜΜΕ</li> </ul>

Ο τρόπος και η συχνότητα επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, διαμορφώνονται ανάλογα με τις ανάγκες και παρουσιάζεται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα.

Ενδιαφερόμενα μέρη	Διάυλος επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ετήσια γενική συνέλευση</li> <li>• Έκτακτες γενικές συνελεύσεις</li> <li>• Παρουσίαση αποτελεσμάτων (σε 3μηνη βάση)</li> <li>• Έκδοση δελτίων, ανακοινώσεων και εκθέσεων</li> <li>• Επικοινωνία στελεχών της μητρικής εταιρείας ΕΤΕ με στελέχη της εταιρείας</li> <li>• Επικοινωνία οικονομικών αναλυτών με στελέχη της εταιρείας</li> <li>• Ετήσιος απολογισμός ΕΚΕ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σε τακτά χρονικά διαστήματα</li> </ul>
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαρκής και αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και εταιρείας</li> <li>• Ανακοινώσεις μέσα από τον διαδικτυακό ιστότοπο της εταιρείας</li> <li>• Εταιρικές ανακοινώσεις</li> <li>• Συναντήσεις με στελέχη της εταιρείας</li> <li>• Ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθημερινά</li> </ul>
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φυσική και τηλεφωνική επικοινωνία μέσω του τμήματος Προμηθειών και Συντήρησης</li> <li>• Συμμετοχή σε εκθέσεις προμηθευτών</li> <li>• Ανακοινώσεις μέσα από τον διαδικτυακό ιστότοπο της εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθημερινά</li> </ul>
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φυσική και τηλεφωνική επικοινωνία</li> <li>• Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>• Έρευνα ικανοποίησης πελατών</li> <li>• Ανακοινώσεις μέσα από τον διαδικτυακό ιστότοπο της εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθημερινά</li> </ul>
Κοινωνία	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικοινωνία στελεχών της εταιρείας με τοπικούς φορείς</li> <li>• Συμμετοχή σε εκδηλώσεις της τοπικής κοινωνίας</li> <li>• Ανακοινώσεις μέσα από τον διαδικτυακό ιστότοπο της εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όποτε απαιτείται</li> </ul>
Ενώσεις & φορείς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή σε συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όποτε απαιτείται</li> </ul>
Κράτος	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συναντήσεις με στελέχη της εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όποτε απαιτείται</li> </ul>
ΜΚΟ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνική επικοινωνία με στελέχη της εταιρείας</li> <li>• Εκδηλώσεις ΜΚΟ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όποτε απαιτείται</li> </ul>
ΜΜΕ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνική και φυσική επικοινωνία με στελέχη της εταιρείας</li> <li>• Ανακοινώσεις μέσα από τον διαδικτυακό ιστότοπο της εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όποτε απαιτείται</li> </ul>

## Συμμετοχή σε δίκτυα, οργανισμούς και φορείς

- **Υποστηρίζουμε** οργανισμούς, δίκτυα και φορείς που στόχο έχουν την ανάπτυξη του κλάδου της εφοδιαστικής αλυσίδας και των logistics και κατ'επέκταση της Ελληνικής οικονομίας
- Τα στελέχη μας **συμμετέχουν** ενεργά στη διαδικασία αυτή, με την παρουσία τους σε συνελεύσεις, ημερίδες και συνέδρια

Ειδικότερα, η ΠΑΕΓΑΕ υποστηρίζει τους παρακάτω φορείς:



Το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Πειραιώς συμβάλλει στη συγκρότηση ενός ελεύθερου, ευέλικτου, ανταγωνιστικού και σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος



Η Ελληνική Εταιρεία Logistics είναι το Επιστημονικό, Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο που προβάλλει και προωθεί τα αιτήματα της αγοράς των logistics, συνεισφέροντας ουσιαστικά στην ανάπτυξη του κλάδου



Ο Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας προωθεί την ανάπτυξη των ελληνικών επιχειρήσεων, εστιάζοντας στη βιωσιμότητα και στην υπεύθυνη επιχειρηματικότητα



Το ILME (Ινστιτούτο Logistics Management Ελλάδος), είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που στόχο έχει την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού προϊόντος Logistics και την ανάδειξη του Logistics Management στο Εμπόριο, τη Βιομηχανία και τη Δημόσια Διοίκηση



Ο ΣΕΒ είναι ένα μη κερδοσκοπικό σωματείο που προωθεί στα αρμόδια όργανα της Πολιτείας και της Ε.Ε. τις απόψεις και θέσεις της επιχειρηματικής κοινότητας, διαδραματίζοντας σημαντικό ρόλο στο μετασχηματισμό της Ελλάδας σε παραγωγική, εξωστρεφή και ανταγωνιστική οικονομία



Ο ECG (European Car-transport Group of interest) είναι ένας οργανισμός μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα για την προώθηση των συμφερόντων των οργανισμών που δραστηριοποιούνται στην εφοδιαστική αλυσίδα των οχημάτων