

BILANCIO SOCIALE 2018



GRUPPO
Milliria
PAUSA SENZA SOSTA

TRIENNIO 2015-2017

INDICE

Lettera del Presidente	4
Premessa metodologica	5

1

Gruppo Illiria S.p.a.	6
------------------------------	---

1.1	Ambito di indagine	7
1.2	Vision, mission e valori	9
1.3	La storia di una società familiare	10
1.4	Struttura organizzativa	12
1.5	Corporate governance	14
1.6	Codice etico	15

2

Gli Stakeholder	
<i>Ascoltare con attenzione per crescere insieme</i>	20

2.1	I clienti	24
2.1.1	Il controllo qualità di servizio	25
2.1.2	L'evoluzione della rete commerciale: l'introduzione del sistema CRM	29
2.1.3	Pronto intervento	31
2.2	I fornitori	32
2.3	I finanziatori	34
2.4	Associazioni di categoria	35

3

Sistema Illiria e Ciclo produttivo	38
---	----

Risorse Umane	40
<i>Dare valore alle persone, facendo attenzione alla loro sicurezza e formazione</i>	

3.1	Le persone di Gruppo Illiria S.p.a.	41
3.2	Formare per crescere, insieme	47
3.2.1	La comunità	52
3.3	La sicurezza e la salute delle persone	53
3.3.1	Le certificazioni	53
3.3.2	Infortuni sul lavoro	54
3.4	Le persone al centro	56
3.4.1	L'Illiria on tour	56
3.4.2	Dico la mia	56
3.5	Diritti umani	57

4

Qualità e Responsabilità Ambientale *Quando l'attenzione all'ambiente garantisce qualità elevata e sviluppo sostenibile*

60

4.1	Qualità e igiene	60
4.1.1	Manutenzione preventiva	62
4.1.2	Manutenzione ordinaria	62
4.1.3	Manutenzione straordinaria	67
4.1.4	Il processo di controllo e monitoraggio della qualità	67
4.2	Politiche ambientali	68
4.2.1	Smaltimento rifiuti	68
4.2.2	I prodotti sostenibili forniti ai clienti e ai consumatori finali	72
4.2.3	L'utilizzo dei fondi di caffè per produrre energia rinnovabile	72
4.3	L'impatto sul territorio	73
4.3.1	I consumi di Gruppo Illiria S.p.a.	74
4.3.2	Scelte consapevoli	79
4.4	Le certificazioni	84

5

Responsabilità Sociale *La consapevolezza dello sviluppo sociale è l'attenzione verso il proprio territorio e la collettività*

88

5.1	Promozione di uno stile di vita sano	88
5.2	Progetti e collaborazioni con società sportive dilettantistiche	90
5.2.1	Union Rugby Udine	90
5.2.2	Illiria Juliavolley Staranzano	90
5.3	Il sostegno alla ricerca e al settore sanitario	91
5.4	Progetti e collaborazioni a sostegno della cultura	93
5.5	Sostegno a progetti e associazioni solidali	94
5.6	Donazione prodotti alimentari	95

6

Dimensione economica e patrimoniale *L'attenzione verso la solidità e l'efficienza aziendali*

98

6.1	Principali dati patrimoniali	98
6.2	Principali dati economici	100
6.3	Analisi di principali dati di bilancio	101
6.4	Determinazione del Valore Aggiunto	106
6.4.1	Distribuzione del Valore Aggiunto	107
6.5	Investimenti in ambito sociale	108

Conclusioni	110
Tavola di correlazione allo standard GRI-G4	112

Lettera del Presidente

[G4-1]

Questo Bilancio Sociale è stato redatto proseguendo l'impegno e l'analisi delle nostre attività in ambito di sostenibilità, un impegno che coinvolge tutte le aree del nostro lavoro e che è stato accolto non solo dalla dirigenza ma principalmente da tutti i nostri collaboratori.

Qualità, Responsabilità ed Innovazione sono i valori che animano il nostro lavoro. Ci impegniamo con passione a produrre valore, benessere e soprattutto impatti positivi: sull'ambiente, sulle persone e sulla comunità. Ci sforziamo di essere dei pionieri nel nostro business, perché crediamo che le scelte consapevoli possano davvero costruire un futuro sostenibile per tutti.

Il nostro obiettivo è ***lavorare insieme per creare valore reciproco***.

Lavoriamo per creare valore per i nostri clienti, per i consumatori, per i nostri collaboratori, fornitori e finanziatori, per l'ambiente ed, ovviamente, per la nostra comunità.

Siamo molto legati al nostro territorio, in cui siamo storicamente radicati da oltre 40 anni. Sosteniamo diverse realtà sportive, culturali e sociali, oltre che Associazioni legate al campo della ricerca, al fine di contribuire attivamente allo sviluppo della nostra comunità.

Sono orgoglioso di presentare questo report. E' un'occasione importante perché celebra questi ultimi 3 anni di impegno volontario da parte della Società nel condividere e comunicare, nel modo più ufficiale e sincero, le proprie volontà sul tema e i risultati raggiunti.

Il processo di ascolto e di analisi che è stato attivato per la sua redazione, ci ha permesso di individuare quali fossero i temi di maggiore interesse per ciascuna categoria di soggetti e di acquisire una **maggiore consapevolezza di dove siamo oggi e, soprattutto, di dove vogliamo arrivare domani**.

Sicuramente continueremo ad impegnarci per migliorare il nostro servizio, innovando la nostra tecnologia ed i nostri prodotti in virtù di quella che è l'evoluzione del gusto e delle esigenze dei clienti. Continueremo inoltre ad innovare e ad adottare meccanismi che ci consentano di ridurre sempre più l'impatto che la nostra attività ha sul territorio e sull'ambiente, provvedendo a sostituire gradualmente l'intero parco macchine con distributori automatici che rientrano in categorie a basso consumo e impegnandoci a produrre sempre più energia rinnovabile tramite il processo di smaltimento dei fondi di caffè.

Ci tengo a ringraziare tutto il personale aziendale che ha collaborato alla redazione di questo Bilancio Sociale. Mi auguro che il presente lavoro possa essere per Voi, così come lo è stato per noi, un interessante momento di riflessione.

Il Presidente
Josè Maria Cattarinuzzi



PREMESSA METODOLOGICA

[G4-14; G4-17; G4-23; G4-28; G4-29; G4-30; G4-31; G4-32; G4-33]

Periodicità e periodo di riferimento

Bilancio Sociale Gruppo Illiria S.p.a. 2018 è il secondo report di sostenibilità redatto dalla Società. Il precedente è stato pubblicato nel 2015 e faceva riferimento al triennio 2012-2013-2014. Per garantire il rispetto della comparabilità dei dati, il periodo di rendicontazione preso in esame durante la stesura del report di sostenibilità 2018 è quello **relativo agli esercizi 2015-2016-2017**. Nonostante l'anno 2018 non rientri all'interno del suddetto periodo di rendicontazione, si è deciso di far riferimento allo stesso nel titolo del bilancio sociale, in virtù dell'impegno dimostrato da tutto il personale nel corso dell'anno corrente affinché si arrivasse alla pubblicazione di questo documento.

Il Bilancio Sociale Gruppo Illiria S.p.a. 2018 è stato esaminato e validato dall'Alta Direzione Aziendale. Non è previsto che il documento sia sottoposto ad alcuna assurance esterna.

Linee guida di riferimento

I contenuti di questo bilancio sono stati predisposti seguendo i principi di materialità, chiarezza, trasparenza, completezza e sostenibilità ambientale.

I principi seguiti e l'approccio prudenziale adottato dalla Società hanno portato, durante questa esperienza di rendicontazione, all'individuazione dei rischi e degli impatti connessi allo svolgimento dell'attività aziendale. I rischi e gli impatti, così come anche le opportunità e le diverse iniziative intraprese nell'ultimo triennio, sia in ambito sociale che ambientale, sono presentati nel corso dei successivi capitoli ed approfonditi negli specifici paragrafi.

I contenuti trattati nel Bilancio Sociale hanno seguito le linee guida indicate dal GBS 2013 e dalle Guidelines definite dal "Global Reporting Initiative" (GRI) nella versione GRI-G4. Le linee guida sono state seguite per supportare il livello "In accordance CORE" di rendicontazione.

La tabella contenente le linee guida che sono state seguite durante la redazione del Bilancio Sociale Gruppo Illiria S.p.a. 2018 è riportata in coda al report, sotto forma di indice.

Raccolta informazioni

Cet Consulting ha coordinato la redazione del Bilancio Sociale Gruppo Illiria S.p.a. 2018, coinvolgendo trasversalmente l'intera struttura organizzativa della Società inclusa nel periodo di rendicontazione.

Alla stesura del report di sostenibilità ha contribuito un gruppo di lavoro composto dal Vice Presidente, dal Direttore Amministrazione&Finanza Programmazione&Controllo Relazioni Personale, dal Responsabile dei Sistemi Integrati e dal Responsabile Comunicazione & Marketing con la collaborazione, per le proprie aree di competenza, di tutti i referenti delle diverse funzioni aziendali.

Un particolare ringraziamento alla Dott.ssa Elena Stolfo per la preziosa collaborazione prestata.

Perimetro

I dati contenuti all'interno di questo Bilancio Sociale fanno riferimento alla sola Società Gruppo Illiria S.p.a. Non vengono pertanto considerati né i dati consolidati né quelli aggregati.

Per qualsiasi domanda o richiesta informazione in merito ai contenuti presenti all'interno di questo Bilancio Sociale, è possibile contattare la Società attraverso i seguenti contatti.

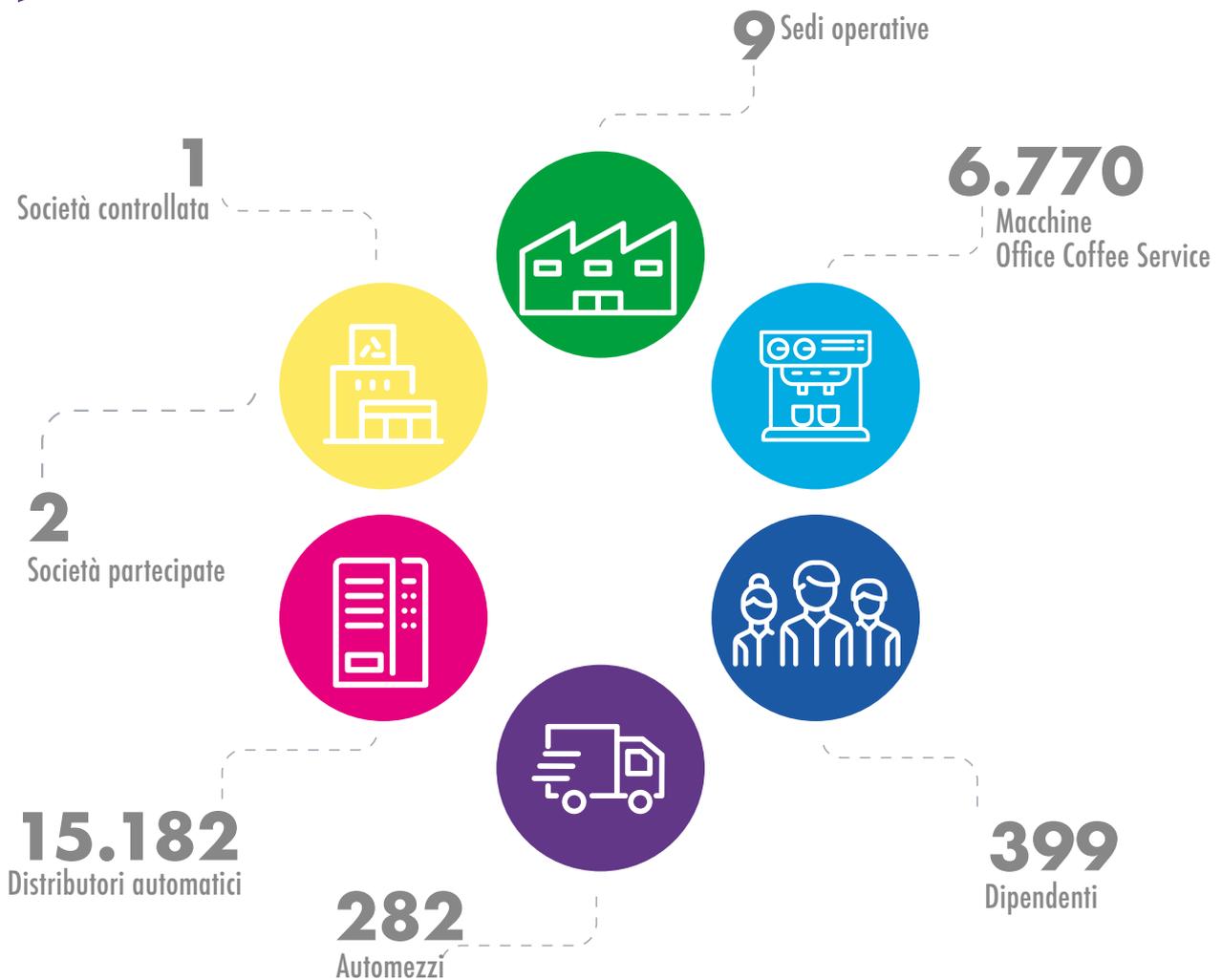
Sede Legale E Amministrativa

Via Jacopo Linusso, 1 - 33100 Udine (UD)
Tel +39 0342 675735 - Fax +39 0432 675387
info@gruppouilliria.it - pec@pec.gruppouilliria.it
www.gruppouilliria.it - Numero verde: 800 291 956

1

GRUPPO ILLIRIA S.P.A.

[G4-3; G4-9]



Gruppo Illiria S.p.a. nasce nel 2007, dalla fusione di diverse realtà imprenditoriali del Friuli-Venezia Giulia operative già dagli anni settanta nel settore della distribuzione automatica.

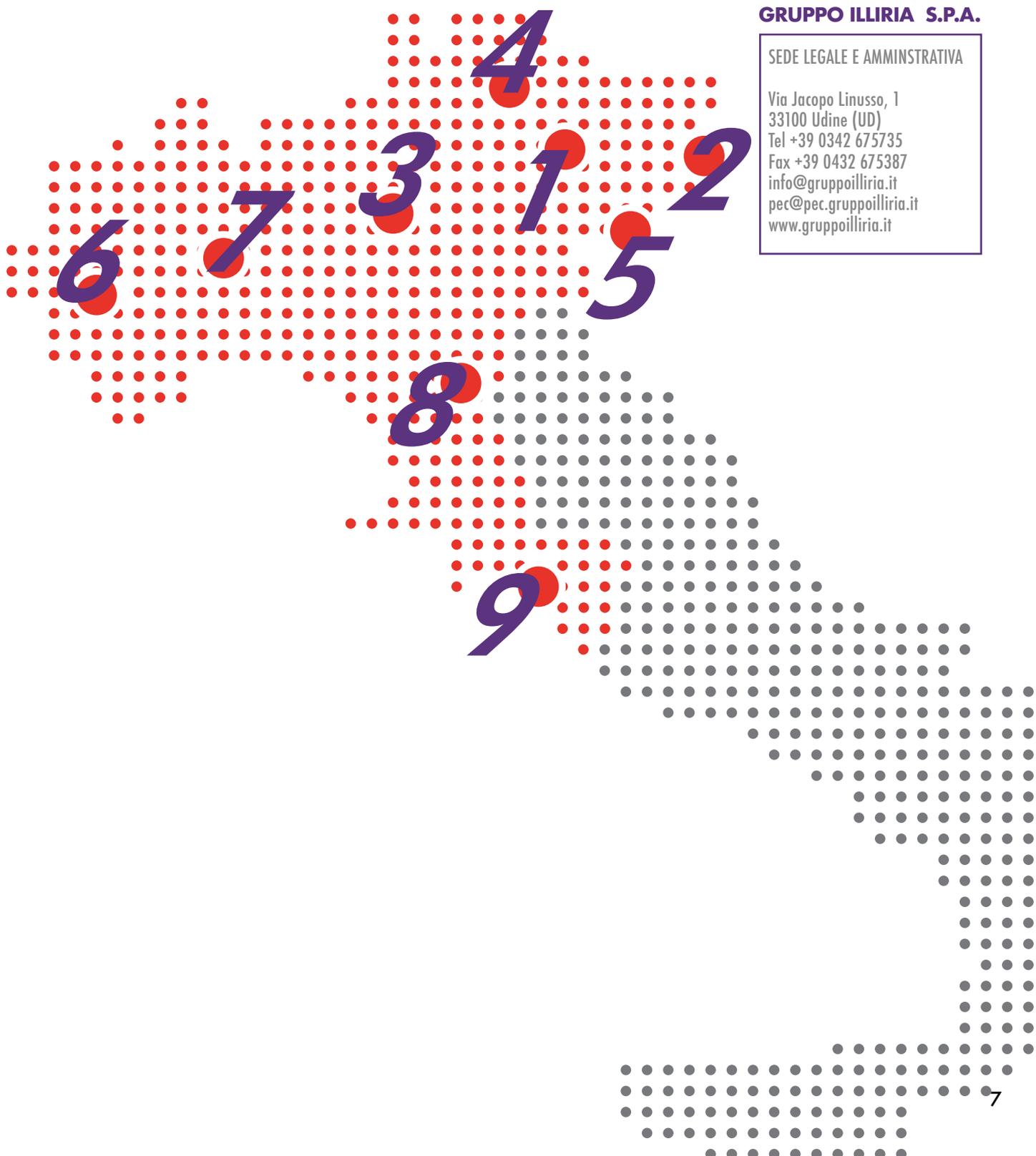
Ciò che contraddistingue la Società è:

- *Lo spirito di aggregazione dei soci fondatori, che li spinge verso una costante, condivisa crescita ed espansione della struttura organizzativa aziendale*
- *La capacità di riunire imprenditori di aree regionali molto diverse e soprattutto con lunghi percorsi lavorativi di autonoma gestione, facendo loro condividere, con entusiasmo, un grande progetto unitario e comune*

AMBITO DI INDAGINE

[G4-5; G4-6; G4-8; G4-17; G4-18]

Presente su tutto il territorio di Friuli - Venezia Giulia, ma anche in Veneto, Lombardia, Piemonte, Emilia-Romagna, Toscana e Lazio, ad oggi Gruppo Illiria S.p.a. è uno dei più importanti *player* italiani nel settore della distribuzione automatica di alimenti e bevande.



GRUPPO ILLIRIA S.P.A.

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

Via Jacopo Linusso, 1
33100 Udine (UD)
Tel +39 0342 675735
Fax +39 0432 675387
info@gruppouilliria.it
pec@pec.gruppouilliria.it
www.gruppouilliria.it

1 Sede di Udine
Via Jacopo Linussio N°1
33100 Udine (Ud)
Tel +39 0432 675735
Fax +39 0432 675387
Info@gruppouilliria.it
Numero Verde 800 291956

2 Filiale di Gorizia
Via Dei Vegetariani N°9
34170 Gorizia (Go)
Tel +39 0432 675735
Fax +39 0432 675387
Numero Verde 800 291956

3 Filiale di Pordenone
Via Jacopo Linussio N°13
33170 Pordenone (Pn)
Tel +39 0434 570155
Fax +39 0434 570775
Info.pn@gruppouilliria.it
Numero Verde 800 324505

4 Filiale di Tolmezzo
Via Torre Picotta N°60
33028 Tolmezzo (Ud)
Tel +39 0433 41801
Fax +39 0433 457528
Info@gruppouilliria.it
Numero Verde 800 291956

5 Filiale di Trieste
Via Caboto N°23
34147 Trieste (Ts)
Tel +39 040 826440
Fax +39 040 823217
Info.ts@gruppouilliria.it
Numero Verde 800 250425

6 Filiale Piemonte
Via Fratelli Varian N°9
10040 Leini (To)
Tel +39 011 8968599
Fax +39 011 8007363
Info.to@gruppouilliria.it
Numero Verde 800 313106

7 Filiale Lombardia
Via E. Fermi N°31
20060 Gessate (Mi)
Tel +39 02 90470303
Fax +39 02 90420713
Info.mi@gruppouilliria.it

8 Filiale Emilia Romagna
Via Val Di Setta N°59/A Loc.
Lama Di Setta
40043 Marzabotto (Bo)
Tel. +39 051 847762 Fax. +39 051 6757006
Info.bo@gruppouilliria.it

9 Filiale Lazio
Via Dei Verbaschi N°20 Fraz. Santa Palomba
00134 Roma (Rm)
Tel +39 06 93162453
Fax +39 06 93020347
Info.rm@gruppouilliria.it
Numero Verde 800 116295

Società Controllata

Illiria Maroc Sarl

Lot N° 31, Parc Industriel Cfcim
20180 Bouskoura (Maroc)
Tel. 0522 592599
Fax 0522 592036
Info@illiriamaroc.ma

Società Partecipate

Espresso Time S.r.l.

Via Dei Colli N°113
31058 Susegana (Tv)
Tel. +39 0438 435533
Fax. +39 0438 738070
Info@espressotime.it
www.espressotime.it

Friulana Panini S.r.l.

Via Tombe Romane N°10
33040 Moimacco (Ud)
Padovana (Pd)
Info@friulanapanini.com
www.friulanapanini.it

Ricordiamo che per la redazione del Bilancio Sociale Gruppo Illiria S.p.a. 2018 non sono stati considerati dati consolidati e aggregati. Pertanto i dati contenuti in questo documento fanno riferimento alla sola Società Gruppo Illiria S.p.a.

VISION

"Vogliamo migliorare la qualità della pausa caffè nelle piccole, medie e grandi comunità.

Sostenere il cambiamento tecnologico, culturale e di prodotto, contribuendo e partecipando così allo sviluppo e alla trasformazione di questo settore"

MISSION

"La soddisfazione dei clienti è la nostra missione quotidiana. Il nostro principale obiettivo è realizzare aree ristoro confortevoli e funzionali, offrendo soluzioni innovative e personalizzate in termini di distributori, assortimento e servizio"

VALORI

I valori che animano Gruppo Illiria S.p.a. sono quelli della qualità, della responsabilità e dell'innovazione

QUALITA'

Ascolto e massima attenzione al cambiamento tecnologico, culturale e di prodotto

Costanti investimenti in risorse umane

Assistenza ai clienti

RESPONSABILITA'

Rispetto per l'ambiente

Sostenibilità

Promozione di sani stili di vita

Ascolto e attenzione verso quelle che sono le esigenze del territorio

INNOVAZIONE

In termini di tecnologia (servizio più veloce, efficiente, e user friendly)

In termini di prodotto (sistema di offerta sempre al passo con i tempi e in linea con le abitudini alimentari dei consumatori)

1976*Coca-Cola dismette il ramo vending perché non più remunerativo*

Grazie all'intuito di alcuni imprenditori e allo sviluppo del mercato strutturato dell'allora Sofib S.p.a., società udinese imbottigliatrice della Coca-Cola, in Friuli - Venezia Giulia nasce la distribuzione automatica.

1990*Inizia la collaborazione tra Illiria Srl e Friul Matic Srl*

Grazie alla lungimiranza e al carisma dell'attuale Presidente Josè Maria Cattarinuzzi, allora co-titolare della Illiria S.r.l., e del Vice Presidente Mario Toniutti, co-titolare dell'allora Friul Matic S.r.l., nasce l'idea e la volontà di unire le esperienze acquisite in un progetto comune per la realizzazione di quello che poi sarebbe divenuta l'attuale Gruppo Illiria S.p.a.

2000*Iniziano collaborazioni con operatori locali e le prime acquisizioni*

- Fratelli Bano S.n.c. - Tolmezzo (Ud)
- Ge.Da. Friuli S.r.l. - Pordenone
- Automatic Service S.r.l. - Trieste
- Tecno Vending S.r.l. specializzata nei servizi di assistenza tecnica e revisione
- Acquatech S.r.l. per la vendita di acqua in boccioni.

2001*Nasce una holding di partecipazioni fra tutte le società appartenenti al progetto*

Le Società, seppur autonome da un punto di vista legale, fanno capo alla stessa casa madre, ovvero Illiria S.r.l.

2004*Nasce 2G S.r.l. società partecipata di Illiria S.r.l. con sede a Roma*

Nell'ottica di dover affrontare le sempre numerose sfide che il mercato e la concorrenza pongono costantemente, i soci di Illiria S.r.l. decidono di procedere alla costituzione di una nuova società controllata, ampliando l'operatività della società anche al di fuori dei tradizionali confini regionali con particolare interesse verso la capitale.

2007

Nasce Gruppo Illiria S.p.a.

L'allora Friul Matic S.r.l. incorpora tutte le società che facevano capo a Illiria S.r.l. dando vita a Gruppo Illiria S.p.a. Le società Aquatech S.r.l., Automatic Service S.r.l., Ge.Da. Friuli S.r.l. e Tecno Vending S.r.l., sulla base dei rispettivi bilanci riferiti alla data del 31 dicembre 2006, vengono fuse per incorporazione nella società Friul Matic S.r.l. che, a seguito della fusione, viene trasformata in società per azioni assumendo la nuova denominazione sociale di "Gruppo Illiria S.p.a."

2010

Nasce l'Illiria Maroc S.a.r.l.

Gruppo Illiria S.p.a. svolge il suo sguardo al mercato estero e, in società con altri due soci di minoranza, fonda in Marocco la Illiria Maroc S.a.r.l.. La società ha acquisito uno stabilimento nei pressi di Casablanca, la capitale economica del Paese, e attualmente gestisce il servizio di vending nelle zone fra Casablanca e Rabat.

2012

Fusione inversa tra Illiria S.r.l. e Gruppo Illiria S.p.a.

Fusione inversa avvenuta mediante l'incorporazione della controllante Illiria S.r.l., nella società controllata operativa, Gruppo Illiria S.p.a.

2014

Prima riorganizzazione interna aziendale

Iniziano i primi passaggi generazionali. Un nutrito numero di figli dei soci fondatori sposa il progetto e comincia a ricoprire ruoli chiave in varie aree aziendali.

2016

Fusione della 2G S.r.l. di Roma in Gruppo Illiria S.p.a.

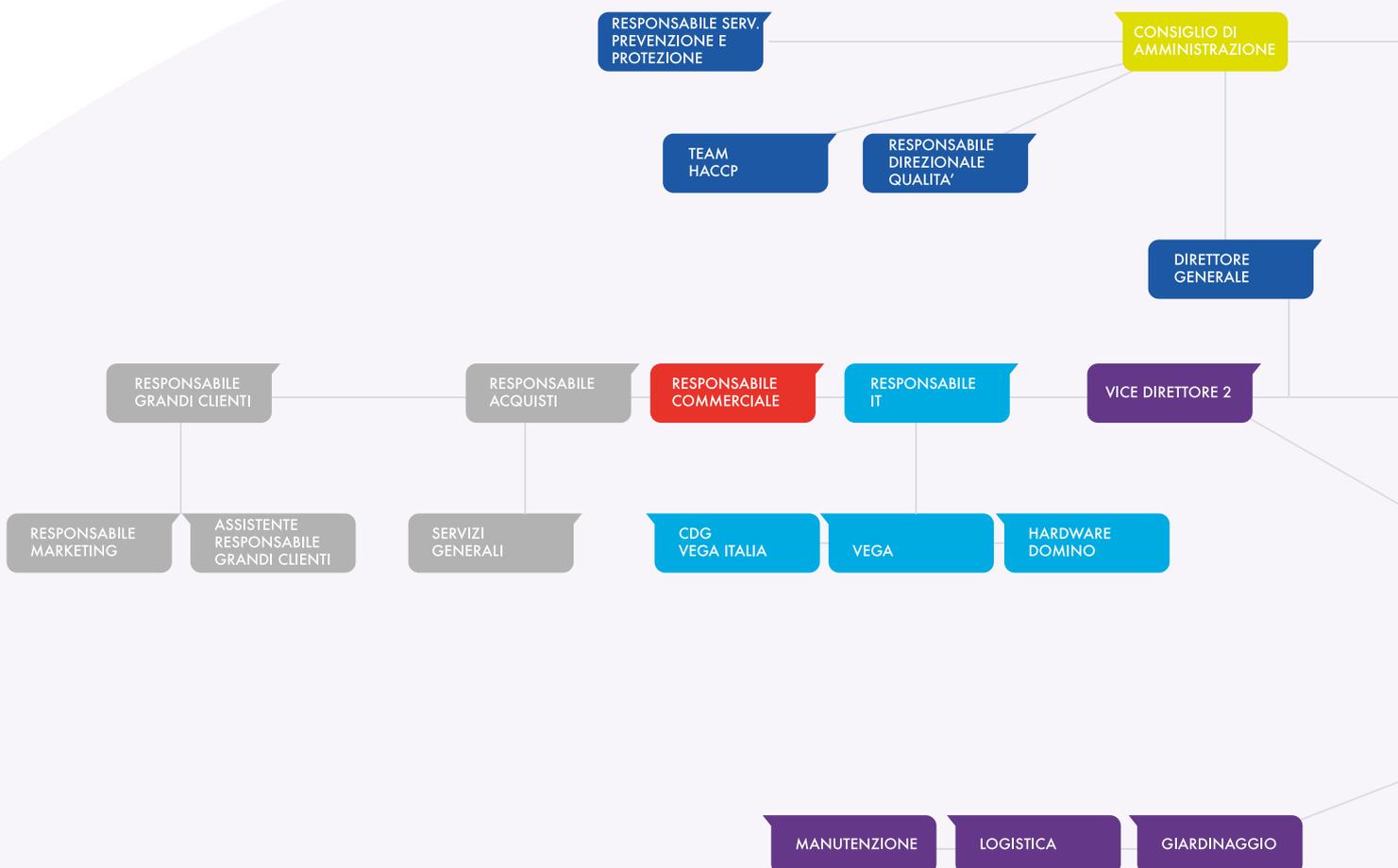
2017

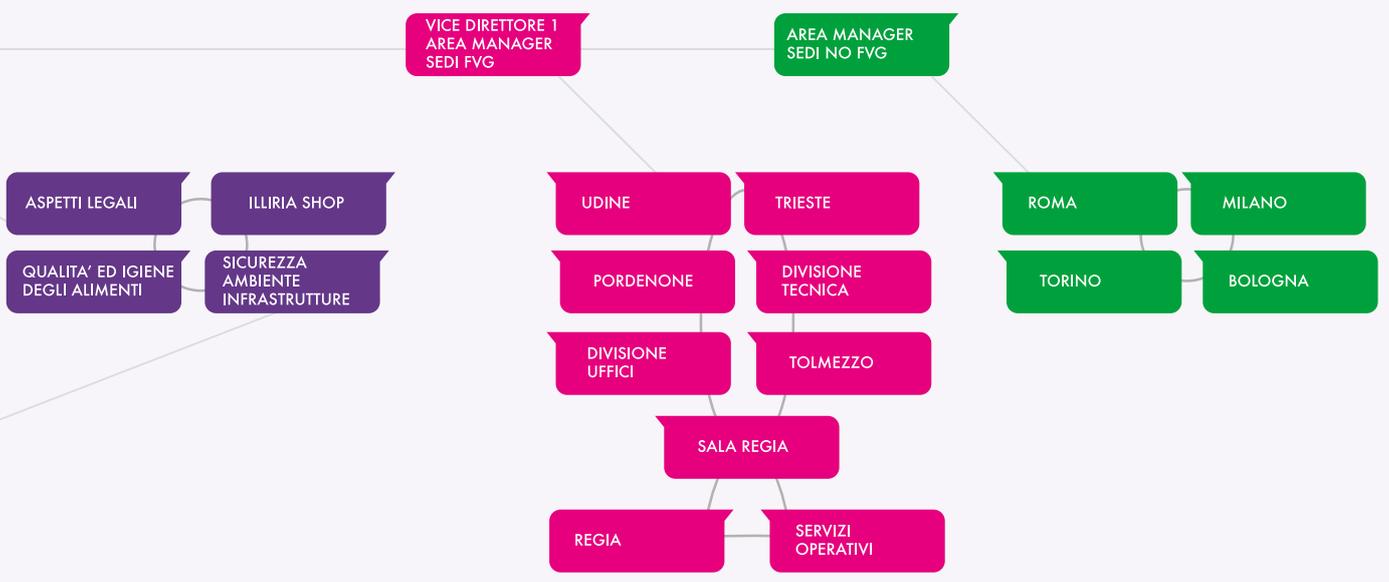
Seconda riorganizzazione aziendale

La Società è sistematicamente cresciuta negli anni, raggiungendo e superando nel 2017 i 50 milioni di fatturato. Nell'obiettivo di voler continuare nel processo di crescita, sia in termini di fatturato che di dimensionamento della struttura aziendale, si è ritenuto opportuno procedere, con la collaborazione professionale di una società esterna specializzata, con un percorso di *assessment* e formazione per le principali funzioni direzionali aziendali.

La riorganizzazione aziendale avvenuta nel 2017 ha portato Gruppo illiria S.p.a. a modificare in parte la propria struttura organizzativa. In particolare la Società ha:

- *Riorganizzato il reparto commerciale identificando due figure principali, quella del Responsabile Commerciale Italia e quella del Responsabile Grandi Clienti*
- *Ripensato completamente l'Ufficio Marketing agganciandolo direttamente all'area commerciale.*





CORPORATE GOVERNANCE

[G4-7; G4-34; G4-38; G4-39; G4-40]

Gruppo Illiria S.p.a. è governato da oltre 10 anni dallo stesso Consiglio di Amministrazione composto da tre membri: il Presidente e Consigliere Delegato Josè Maria Cattarinuzzi, il Vice Presidente e Consigliere Delegato Mario Toniutti, e il Consigliere Delegato Franco Lorber.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



L'assemblea dei soci viene convocata almeno una volta all'anno in occasione dell'approvazione del bilancio della società.

Il Consiglio di Amministrazione viene eletto dall'assemblea dei soci attraverso voto palese di triennio in triennio. Viene convocato normalmente con avviso inviato a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata.

L'attuale Collegio Sindacale è così composto:

- *Dott. ARDIANI Alessandro - Presidente del Collegio*
- *Dott.ssa DE LEONARDIS Roberta - Sindaco effettivo*
- *Dott. CAMIOTTI Alberto Maria - Sindaco effettivo*
- *Dott. CARDEGNA Massimo - Sindaco supplente*
- *Dott.ssa SELENSCIG Cristina - Sindaco supplente*

Ai sensi dell'art. 2409 bis del c.c. la Società è sottoposta a revisione legale dei conti. L'incarico è stato attribuito alla Dott.ssa Nicoletta Del Piero, dottore commercialista e revisore contabile.

Da dicembre 2011, Gruppo Illiria S.p.a. ha provveduto alla definizione e all'adozione di un Codice Etico. Il Codice si propone di definire i valori della cultura aziendale e, soprattutto, di definire i principi etici che devono ispirare le condotte e i comportamenti di tutti coloro che operano nell'interesse della Società e delle sue controllate, sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione aziendale.

Elemento essenziale del modello di organizzazione, di gestione e di controllo, adottato dalla Società ai sensi e per gli effetti del d.lgs.231/2001, il Codice Etico definisce come principi ispiratori della condotta aziendale: correttezza, onestà, trasparenza, lealtà, diligenza e buona fede.

Il Codice Etico

È costituito da cinque sezioni, così suddivise:

- 1 Introduzione e ambito di applicazione**
Vengono descritti i principi generali del Codice Etico e i destinatari dello stesso.
- 2 Principi generali della politica aziendale**
Vengono descritti la visione, i valori e i principi ai quali si ispirano le scelte imprenditoriali di Gruppo Illiria S.p.a. e delle sue controllate.
- 3 Altri principi**
Vengono descritte le linee guida, ovvero i principi comportamentali di Gruppo Illiria S.p.a., delle sue controllate e dei suoi dipendenti verso alcuni interlocutori, tra cui rientrano la Pubblica Amministrazione e le Autorità Pubbliche di Vigilanza. Vengono inoltre descritti i principi di tutela della privacy, di controllo e di trasparenza contabile adottati, oltre alle modalità di segnalazione di eventuali violazioni del Codice Etico.
- 4 Sistema sanzionatorio**
Viene descritto il sistema sanzionatorio previsto nei casi di violazione dei principi etici e delle norme di condotta definiti nel Codice Etico.
- 5 Attuazione e comunicazione**
Vengono descritte le modalità di attuazione dei principi del Codice Etico e le modalità per la sua comunicazione ai destinatari.

All'interno del Codice, Gruppo Illiria S.p.a. sottolinea che non tollera alcuna forma di riciclaggio e corruzione, inclusi pagamenti impropri o offerte illecite di pagamenti per o da parte dei dipendenti. La Società sottolinea inoltre l'imposizione ai dipendenti e ai collaboratori di astenersi dallo svolgere qualsiasi attività che sia anche solo potenzialmente in conflitto con gli interessi aziendali.

Il Programma di Compliance Antitrust

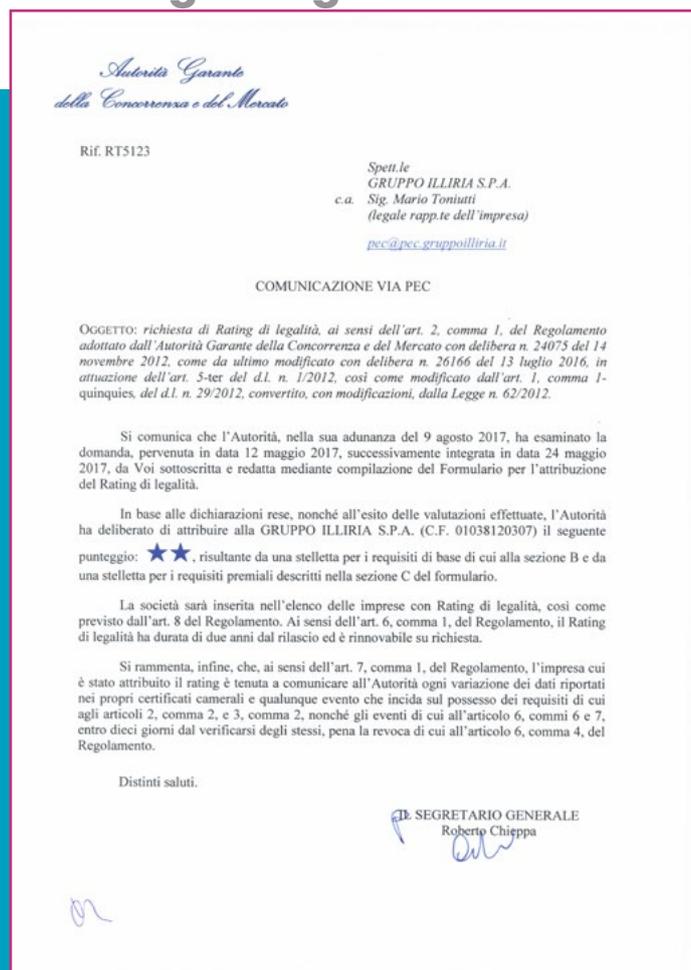
*In materia di rispetto delle leggi di mercato e della concorrenza, Gruppo Illiria S.p.a. segue un protocollo di procedure *ad hoc*, stabilite dal **Programma di Compliance Antitrust** adottato nel corso del 2017. Il programma, in linea con quanto sancito all'interno del Manuale di Compliance approvato, prevede le seguenti attività:*

- 1 Piano di formazione**
- 2 Monitoraggio orizzontale** *che consiste in una verifica periodica a campione delle caselle di posta elettronica aziendali al fine di intercettare eventuali condotte anche solo potenzialmente lesive, del diritto alla concorrenza e al libero mercato*
- 3 Monitoraggio verticale** *che consiste in una verifica trimestrale a campione degli strumenti elettronici aziendali al fine in intercettare eventuali condotte, anche solo potenzialmente lesive, del diritto alla concorrenza e al libero mercato*
- 4 Assistenza day by day** *a cui potersi rivolgere per ogni dubbio o chiarimento*

Al fine di assicurare il rispetto delle leggi e dei principi contenuti all'interno del Manuale di Compliance, Gruppo Illiria S.p.a. ha istituito un organo preposto alla sorveglianza, l' Organismo di Vigilanza, e adottato un sistema di controlli interni, che viene periodicamente sottoposto a verifica.

Sulla base dei risultati ottenuti e portati all'attenzione dei massimi vertici aziendali, la Società decide le misure da porre in essere per perfezionare il sistema di controlli ed assicurarsi che le norme di condotta definite dal Codice vengano rispettate da tutti i suoi destinatari.

Il Rating di legalità



Il "Rating di legalità" è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stellette" - indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del rating l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario.

Il rating di legalità è stato disciplinato con delibera AGCM 14 novembre 2012, n. 24075, ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.

Gruppo Illiria S.p.a. ha ottenuto nel corso del mese di agosto 2017 l'importante riconoscimento da parte dell'AGCM dell'attribuzione del "Rating di legalità" con il punteggio di due stellette. ★★

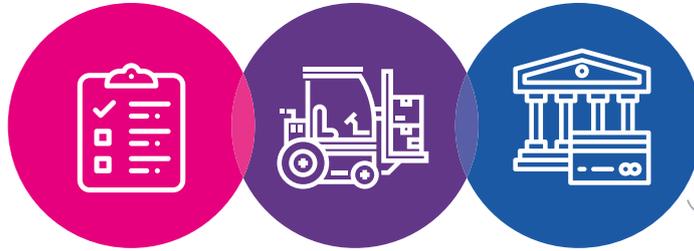




2

GLI STAKEHOLDER

Ascoltare con attenzione per crescere insieme



Risultato complessivo
Customer Satisfaction
più che **Buono**

27.079.307€
Acquisti effettuati da fornitori

Dal 2013 al 2016
-10% finanziamenti con
capitale di rischio

Per individuare le tematiche più rilevanti da inserire e sviluppare nel presente Bilancio Sociale, Gruppo Illiria S.p.a. ha:

- *identificato i propri stakeholder*
- *attivato dei canali di ascolto specifici al fine di raccogliere ed individuare quali fossero le aspettative e i temi di maggiore interesse per ogni stakeholder*
- *costruito una matrice di materialità*

In conformità con quanto indicato dallo Standard GRI, i contenuti da inserire nel bilancio sono stati identificati sulla base dei seguenti principi:

- *inclusività degli stakeholder*
- *contesto di sostenibilità*
- *materialità*
- *completezza*

MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

[G4-24]



CANALI DI ASCOLTO ATTIVATI PER OGNI STAKEHOLDER

[G4-25; G4-37]

Dopo aver identificato i propri stakeholder, Gruppo illiria S.p.a. ha analizzato il proprio contesto di sostenibilità, attivando dei canali di ascolto specifici, al fine di individuare quali fossero i temi di maggiore interesse per ciascuna categoria di soggetti.

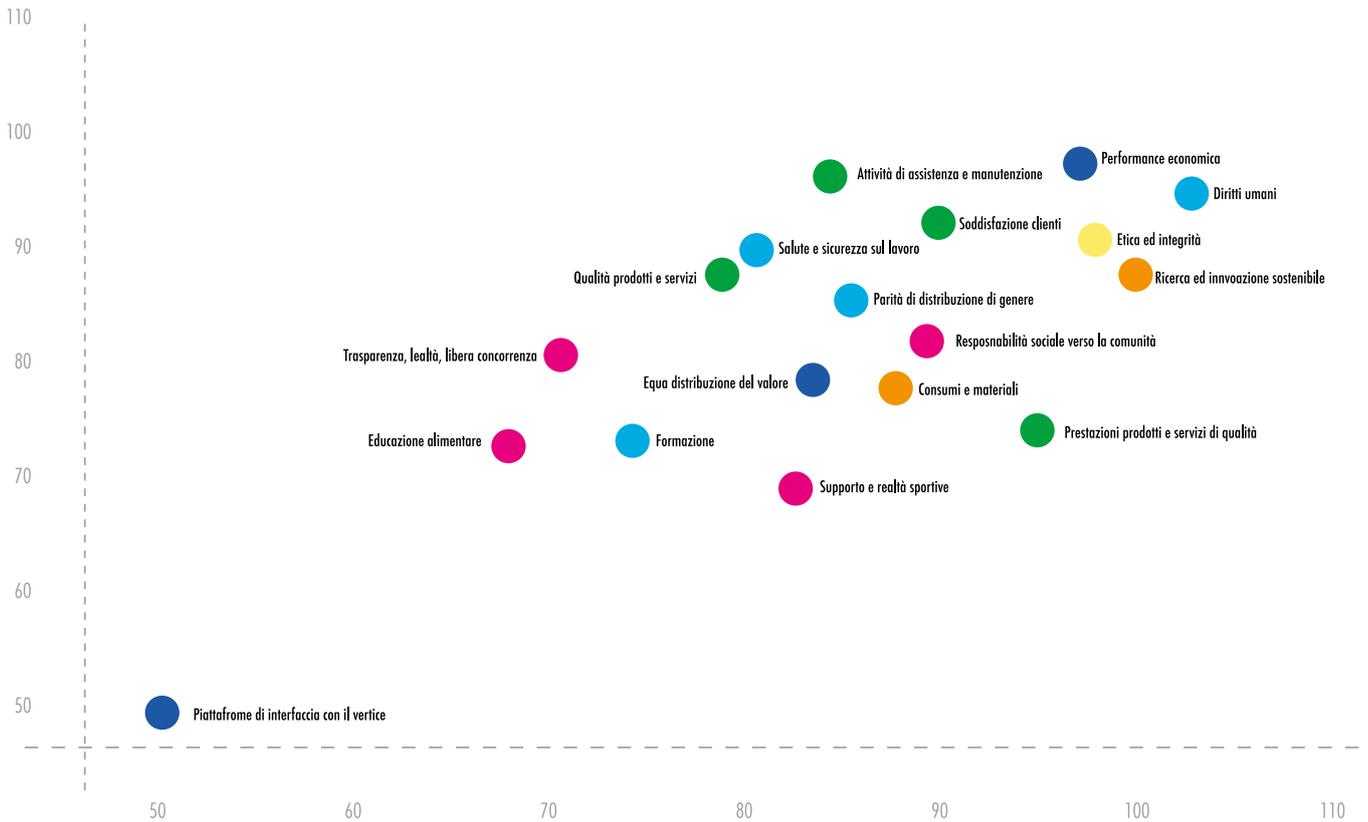
CANALI DI ASCOLTO ATTIVATI PER OGNI STAKEHOLDER	
STAKEHOLDER	CANALI DI ASCOLTO
 CLIENTI	Servizio clienti
	Call center
	Carta dei servizi di Confida
	Punto vendita
	Social network e sito web
 DIPENDENTI	Programmi di formazione
	Illiria on Tour
	Dico la mia
 SOCI	Trasparenza nella corporate governance
	Assemblea e rappresentanza al consiglio di amministrazione
 FORNITORI	Incontri periodici
	Attività di qualifica e verifica dei fornitori
	Condivisione di valori e codice di comportamento
 COMUNITÀ	Prestazione di attività a supporto del territorio
	Progetti e collaborazioni con società sportive dilettantistiche
	Progetti e collaborazioni a sostegno della cultura e dell'assistenza sanitaria
	Sviluppo e promozione di uno stile di vita sano
	Sostegno a manifestazioni rappresentative del territorio (es. manifestazione frecce tricolori)
	Sostegno a progetti e associazioni solidali
 AMBIENTE	Monitoraggio e controllo di consumi e emissioni
	Adozione di impianti e attrezzature tese a migliorare l'efficienza energetica
	Collaborazione con Associazioni impegnate nella salvaguardia ambientale
 ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Incontri di informazione periodica sulla situazione del Gruppo
	Incontri negoziali su tematiche aziendali e di stabilimento per promuovere il miglioramento dei risultati
	Eventi Star con Illiria: Illiria incontra presso la sua sede imprenditori e professionisti promuovendo l'approfondimento e la discussione su temi di interesse comune

MATRICE DI MATERIALITÀ

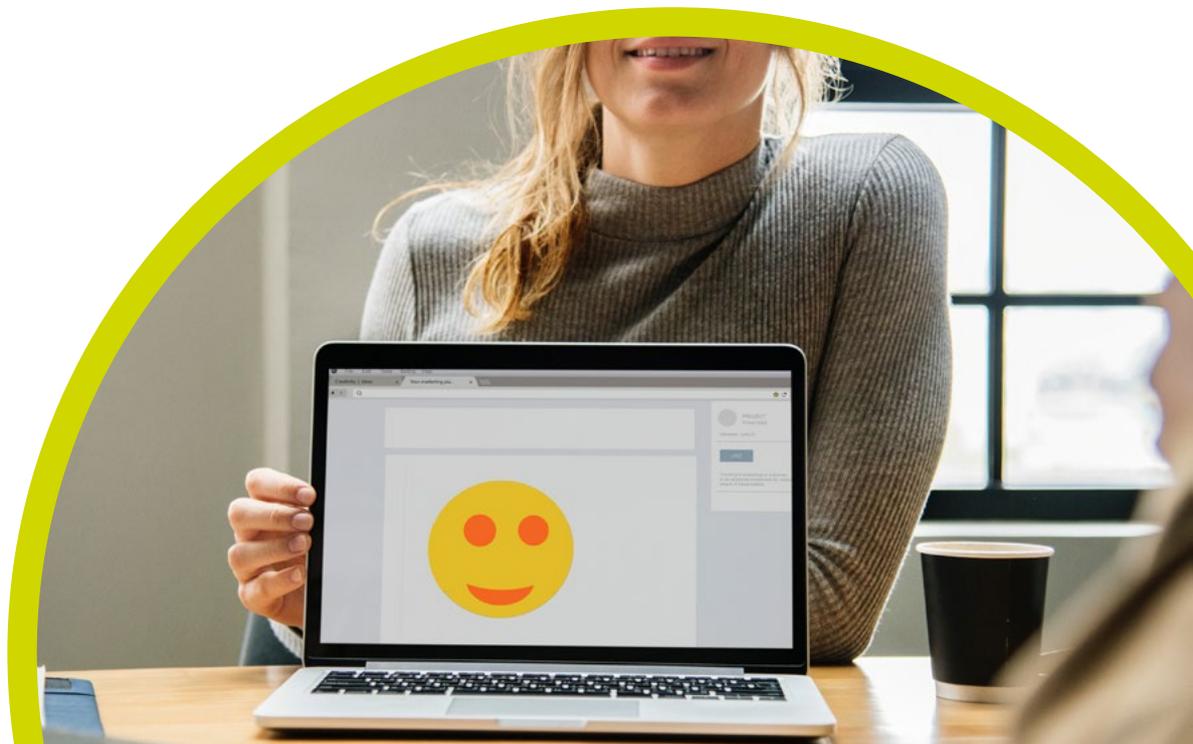
[G4-18, G4-19, G4-20; G4-21; G4-26, G4-27]

Il coinvolgimento dei diversi stakeholder tramite i canali a loro dedicati, ha portato all'individuazione di 19 tematiche rilevanti, sulle quali è stata poi effettuata un'analisi di materialità. Ad ogni tematica è stato quindi assegnato un punteggio su una scala da 1 a 100, sulla base della priorità e dell'interesse mostrato dagli stakeholder.

L'analisi di materialità si è conclusa con la costruzione della matrice di materialità, avvenuta ponendo come valori in ascissa la rilevanza delle tematiche per Gruppo Illiria S.p.a. e in ordinata la rilevanza delle tematiche per gli stakeholder.



Per facilitarne la lettura, ad ogni tematica rappresentata in matrice è stato assegnato un colore diverso in relazione allo stakeholder a cui la stessa è riconducibile.



Prima di approfondire le tematiche contenute in questo paragrafo è importante, data la specificità del business del vending, la distinzione tra "clienti" e "consumatori". I dati riportati di seguito fanno riferimento alla prima categoria e non alla seconda.



CLIENTI

Per Gruppo Illiria S.p.a. sono "clienti" i soggetti contrattuali che effettuano la concessione dello spazio per l'installazione del distributore automatico e con i quali viene stipulato un contratto di servizio di gestione dello stesso.



CONSUMATORI

Per Gruppo Illiria S.p.a. sono "consumatori" i soggetti in generale che materialmente acquistano i prodotti dai distributori automatici.

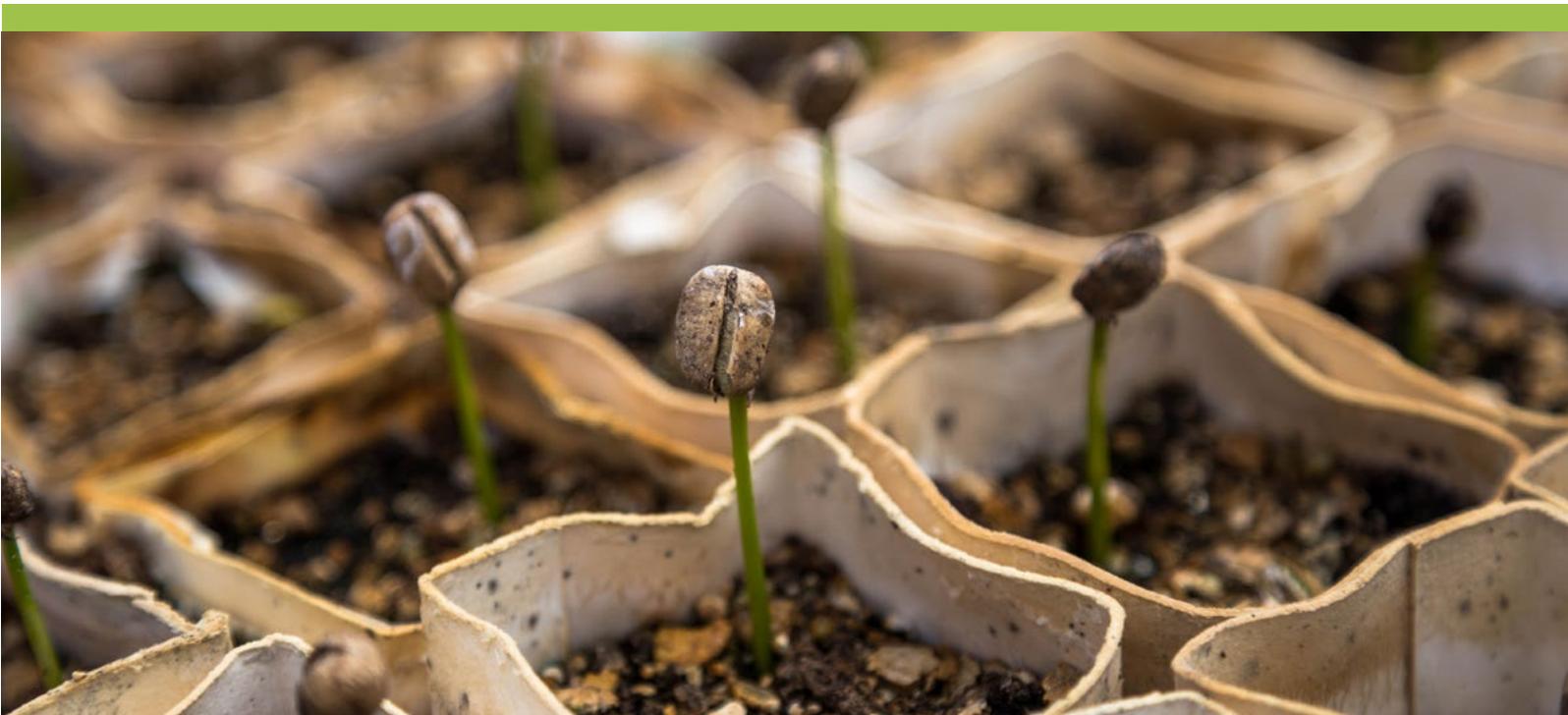
Tra i propri clienti la Società annovera enti pubblici, soggetti privati, grandi e piccole imprese. La clientela, a seconda delle necessità valutative, statistiche o di specifico intervento commerciale, può essere analizzata per tipologia di servizio, per natura del soggetto, per localizzazione, ecc. Qui di seguito un esempio di aggregazione in classi omogenee:

- | | |
|--|---|
| <i>1) Aziende industriali</i> | <i>9) Fitness</i> |
| <i>2) Attività commerciali</i> | <i>10) Forze dell'ordine</i> |
| <i>3) Aziende private di soli uffici</i> | <i>11) Sanità</i> |
| <i>4) Aziende pubbliche di soli uffici</i> | <i>12) Luoghi di grande passaggio
non outdoor</i> |
| <i>5) Scuole superiori</i> | <i>13) Outdoor</i> |
| <i>6) Scuole medie</i> | <i>14) Università</i> |
| <i>7) Scuole materne ed elementari</i> | <i>15) Non classificato</i> |
| <i>8) Case di riposo</i> | |

Gruppo Illiria S.p.a. lavora costantemente per soddisfare i propri clienti ed offrire loro servizi e prodotti tanto sicuri quanto affidabili. Oltre alle verifiche primarie e di routine (che verranno approfondite nel capitolo 4 "Qualità e Responsabilità Ambientale"), la Società dispone di figure apposite preposte a svolgere il controllo qualità del servizio. Tali figure, rappresentate dagli "addetti alle verifiche di conformità del servizio" (brevemente "Ispettori"), effettuano periodicamente una serie di verifiche sull'adeguatezza di quelli che sono gli strumenti aziendali fondamentali per lo svolgimento di un corretto servizio presso la clientela e in particolare:

- *I Punti Vendita del cosiddetto "caldo", intesi come i distributori che somministrano bevande calde in bicchiere, miscelate all'istante*
- *I Punti Vendita del "misto/freddo", quali distributori automatici per l'erogazione di pasticceria, panini e snack preconfezionati, bevande fredde in lattina, bottiglia, brick, gelati, ecc.*
- *Le "batterie" di distributori nel loro complesso intese come l'intera area ristoro*
- *Le superfici su cui essi sono installati e le aree immediatamente circostanti dedicate all'erogazione del servizio*
- *Gli automezzi*

L'obiettivo delle verifiche ispettive è quello di definire la qualità del servizio offerto al cliente. La qualità del servizio viene riscontrata dagli ispettori tramite un apposito modulo che prevede l'analisi e il riscontro, attraverso attribuzione di un punteggio, di una moltitudine di voci riconducibili allo stato di pulizia del singolo distributore – interna, esterna e circostante –, di funzionalità dello stesso, della conformità dei prodotti presenti al suo interno e di tutti i principali parametri relativi ad un corretto e conforme svolgimento del servizio, ecc..

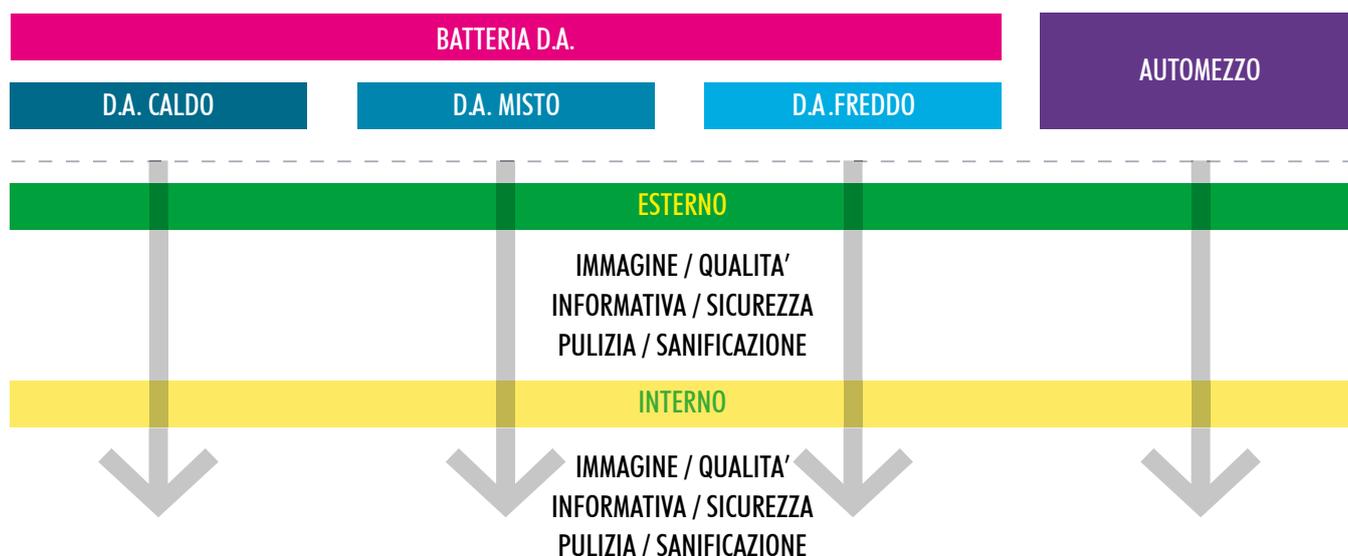




Il modulo utilizzato è composto da diversificati punti di verifica e valutazione che possono essere raggruppati in tre macro sezioni:

- *Immagine e qualità*
- *Normative e sicurezza*
- *Pulizia/sanificazione*

ciascuna delle quali viene osservata per le verifiche che hanno per oggetto tanto componenti esterne quanto componenti interne.



Di seguito si riportano i risultati ottenuti dalle verifiche ispettive svolte nel corso del 2017, suddivise in base alla tipologia soggetta ad esame.

DISTRIBUTORE CALDO		
DESCRIZIONE	DOMANDE APPL.	NON CONFORMITÀ/ DOMANDE
Pulizia zone antistanti d.A. 10001	7.525	1,67%
Pulizia tetto pareti esterne 10002	7.275	18,53%
Estetica esterna d.A. e postazione 10003	7.523	3,36%
Etichette 10004	3.345	18,77%
Illuminazione 10005	7.449	3,70%
Imp.Elett.Idr. 10006	3.214	3,89%
Pulizia interno d.A. parti non removibili 20001	3.344	15,58%
Pulizia interno d.A. parti removibili sanificati e non 20002	3.343	20,49%
Pulizia fondi 20003	3.341	14,34%
Qualità prodotti caldi 20004	3.340	11,95%
Temperatura espresso/solubile 20005	3.345	0,60%
Quantità/scorte prodotti 20006	3.345	4,42%
Rendi resto 20007	5.286	4,81%
Prezzi in macchina 20008	7.501	3,17%
Totale	69.226	7,94%

DISTRIBUTORE MISTO/FREDDO		
DESCRIZIONE	DOMANDE APPL.	NON CONFORMITÀ/ DOMANDE
Pulizia zone antistanti d.A. 10001	7.525	1,67%
Pulizia tetto pareti esterne 10002	7.275	18,53%
Pulizia vetrina e vano 10009	4.140	15,85%
Estetica esterna d.A. e postazione 10003	7.523	3,36%
Etichette generali 10007	4.122	14,65%
Illuminazione 10005	7.499	3,70%
Impianto elett. 10008	4.027	3,65%
Prodotti 20009	4.143	17,31%
Spirali vuote 20010	3.895	6,52%
Etichette prezzi 20011	3.912	15,64%
Scorte anomale 20012	4.145	0,99%
Fotocellule 20013	3.661	3,80%
Rendi resto 20007	5.286	4,81%
Prezzi in macchina 20008	7.501	3,17%
Scadenze 20014	4.149	3,47%
Verifiche temperature misti 20015	4.124	1,96%
Totale	82.927	7,10%

I dati evidenziati in giallo sono dati aggregati, che derivano da verifiche fatte, indistintamente, sia su distributori caldi sia su distributori misti/freddi. Per questo motivo possiamo osservare che i valori sono gli stessi in entrambe le tabelle.

AUTOMEZZI		
DESCRIZIONE	DOMANDE APPL.	NON CONFORMITÀ/ DOMANDE
Assortimento prodotti 30004	393	1,02%
Cabina 30002	393	10,69%
D.P.I. 30009	393	2,04%
Divisa ARD 30011	393	0,76%
Documentazione obbligatoria 30012	394	6,60%
Esterno 30001	393	22,90%
Integrita' scaffali 30008	393	1,27%
Integrita' palmare e custodia 30007	394	2,79%
Pulizia cabina 2000	43	4,65%
Scadenze prodotti 30005	393	0,25%
Vano carico/superfici varie 30003	393	7,89%
Verifica cella 30006	392	14,29%
Verifica reso bolla/sospesi 30010	394	7,36%
Totale	4.761	6,47%

2.1.2

EVOLUZIONE DELLA RETE COMMERCIALE: L'INTRODUZIONE DEL SISTEMA CRM [G4 - PR5]

Con l'obiettivo di voler soddisfare sempre meglio le esigenze dei propri clienti, dal 2017 Gruppo Illiria S.p.a. ha intrapreso un percorso di evoluzione della propria rete commerciale. A tal proposito:

- *è stata sviluppata un'area clienti ed introdotta la figura del Responsabile di sviluppo dedicata alla ricerca di nuovi mercati e clienti*
- *sono state affinate le tecniche di ascolto e di vendita del reparto commerciale, tramite l'istituzione di corsi di formazione specifici, fatti in collaborazione con una società esterna*
- *è stato implementato un sistema di Customer Relationship Management, che consente di mappare le attività commerciali sui clienti. Il sistema di CRM viene utilizzato a supporto del reparto, al fine di pianificare, sulla base di parametri stabiliti, le visite in loco e facilitare la fidelizzazione del cliente.*

Oltre al sistema di CRM, per valutare l'effettivo livello di soddisfazione dei propri clienti, Gruppo Illiria S.p.a. si serve di un **Questionario di Customer Satisfaction**. Il questionario viene somministrato annualmente, tramite interviste dirette, ad un campione di clienti significativo e selezionato in modo casuale. I risultati ottenuti dalle interviste vengono poi registrati nel gestionale, che provvede periodicamente ad analizzare i dati inseriti e ad evidenziare in automatico le eventuali carenze individuate.

All'interno del questionario ai clienti viene chiesto di esprimere un giudizio, su una scala di valori che va da insufficiente ad ottimo (insufficiente, scarso, sufficiente, discreto, buono, eccellente, ottimo), relativamente alle seguenti tematiche:

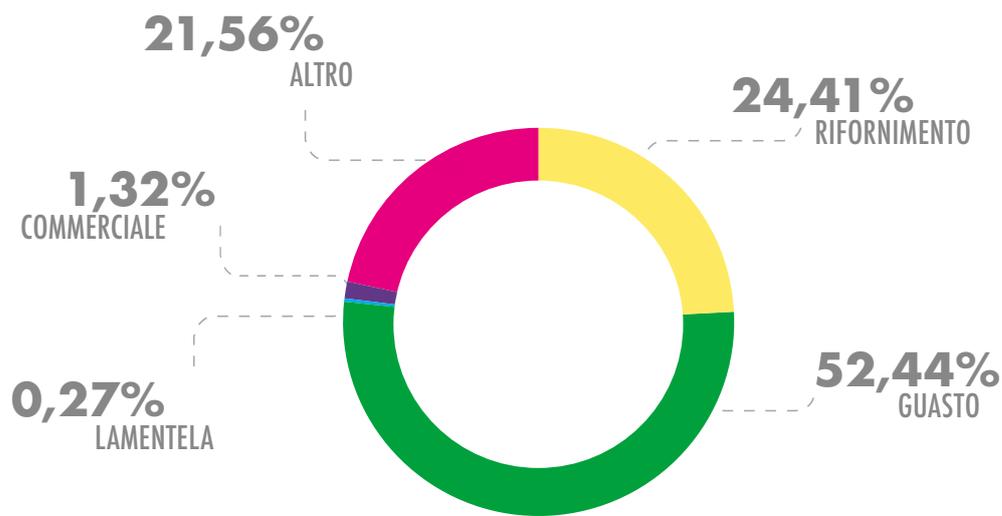
- *Assistenza commerciale*
- *Comportamento dell'operatore*
- *Distributori automatici*
- *Servizio di segreteria*
- *Qualità dei prodotti erogati dai distributori automatici*
- *Varietà dei prodotti erogati dai distributori automatici*
- *Assistenza tecnica*
- *Servizio offerto nel suo complesso*
- *Altri aspetti in funzione delle esigenze conoscitive del momento*

L'attuale impostazione di analisi e di scala di valori utilizzata per la Customer Satisfaction è il risultato di un processo di affinamento sul focus di analisi e valutazione avvenuto nel corso del 2016, comportando in questa sede un'inevitabile difficoltà di mettere in relazione significativa dati derivanti da serie storiche disomogenee.

*Seppur come segnalato, non confrontabili, i dati raccolti nei mesi della nuova osservazione evidenziano un grado generale di soddisfazione della clientela che per oltre **l'89% si attesta tra le voci "buono" e "ottimo"**.*

Al fine di garantire la massima soddisfazione ai propri clienti, Gruppo Illiria S.p.a. già dal 2014 ha avviato un processo di gestione centralizzata delle richieste di Customer Service. In caso di necessità, i clienti possono contattare la Società tramite il relativo Numero Verde ed attivare il servizio di Pronto Intervento.

Le chiamate sono ricevute dalle 4 centraliniste, che dalla sede di Udine rispondono alle richieste pervenute da clienti presenti su tutto il territorio nazionale.



Il tempo di intervento che Gruppo Illiria S.p.a. ha prefissato come valore obiettivo per la risoluzione del problema è di 8 ore. Osservando la tabella riportata di seguito vediamo che, nel corso del 2017, il 74% dei guasti è stato risolto entro il valore obiettivo e che di questi, più del 30% è stato risolto nell'arco massimo di un'ora.

Dal 2015 al 2017 Gruppo Illiria S.p.a. ha ridotto notevolmente gli interventi oltre le 16 ore. Il dato del 2016, particolarmente elevato, risente dell'aggregazione in Gruppo Illiria S.p.a dei dati relativi all'operatività della società incorporata 2G S.r.l. di Roma, mentre già nel 2017 il dato è in sensibile miglioramento, riprova che gli standard positivi si sono ampiamente manifestati su tutte le sedi, sia interne che esterne al Friuli - Venezia Giulia.

RAFFRONTO DATO RILEVATO ANNI 2015/2016/2017: TEMPISTICHE DI INTERVENTO PER GUASTO

ANNO	% INTERVENTO ENTRO LE 8 ORE	ENTRO 1 ORA	TRA 1 E 2	TRA 2 E 4	TRA 4 E 8	TRA 8 E 16	OLTRE LE 16 ORE
2015	72,59%	33,33%	14,43%	13,58%	11,25%	8,76%	18,65%
2016	70,23%	30,36%	14,56%	13,87%	11,44%	8,87%	20,90%
2017	74,40%	31,38%	15,63%	14,73%	12,66%	8,90%	16,70%

2.2

I FORNITORI

[G4-PR6; G4-DMA-SG; G4-FP1]

In linea di massima è possibile individuare quali principali fornitori di Gruppo Illiria S.p.a. i fornitori di prodotti, di distributori automatici e di servizi. Nel corso del 2017 la Società ha effettuato acquisti per un totale di 27.079.307 €.

GRUPPO ILLIRIA ACQUISTI

ANNO 2017

Attrezzature	238.493 €
Automezzi	915.716 €
Carburanti	750.628 €
Distributori	3.543.557 €
Materiali di consumo	662.969 €
Merce	15.312.466 €
Ricambi	1.861.591 €
Servizi	3.399.400 €
Utenze	394.487 €
Totale complessivo	27.079.307 €

Trasparenza, uguaglianza, lealtà e libera concorrenza sono i principi su cui Gruppo Illiria S.p.a. impronta la propria condotta nei rapporti con i fornitori.

Qualità delle forniture, trasparenza e correttezza contrattuale, affidabilità, rapporto qualità/prezzo, celerità delle consegne sono invece i principi ispiratori che guidano la Società nel processo di selezione, scelta e valutazione dei fornitori. Negli anni Gruppo Illiria S.p.a. ha adottato una politica di approvvigionamento che l'ha portata a privilegiare, in termini di scelta, fornitori che seguissero e rispettassero determinati parametri di sostenibilità ambientale e sociale. A tal proposito la Società ormai da tempo si è indirizzata verso fornitori in grado di realizzare macchine innovative, di classe energetica superiore alla A+, capaci di mantenere bassi i consumi.

Le caratteristiche del business impongono tuttavia un confronto con i fornitori leader di mercato e le multinazionali, soggetti che non sempre operano secondo criteri di sostenibilità.

Al fine di assicurare al cliente e al consumatore la prestazione di un servizio efficace ed efficiente, è importante per Gruppo illiria S.p.a. confrontarsi periodicamente con i propri fornitori. I principali elementi di confronto che vengono affrontati durante gli incontri periodici sono:

- *La stabilizzazione della qualità del prodotto*
- *La classe energetica dei distributori automatici*
- *La tipologia di materiali usati dal fornitore*
- *Le modalità di progettazione e costruzione delle caldaie del caffè (è importante per la Società che le caldaie del caffè siano progettate e costruite in modo tale da facilitare il processo di sanificazione, agevolare il lavoro dei dipendenti e salvaguardare la loro salute).*

Nell'ambito del settore del vending il sistema di approvvigionamento si sta gradualmente evolvendo: sono infatti sempre più i produttori che scelgono di affidarsi a soggetti che operano sul mercato della logistica e della consegna piuttosto di effettuare consegne dirette presso il magazzino della Società. Questa tipologia di fornitura ha portato Gruppo Illiria S.p.a. a rafforzare i processi di controllo e sicurezza alimentare per i prodotti in entrata, assicurandosi di rifiutare tutti quelli che non rispettano i parametri tecnico-qualitativi richiesti.



Le principali fonti di finanziamento di Gruppo Illiria S.p.a. sono, dopo i soci, il credito bancario e i debiti commerciali relativi alla gestione caratteristica.

CREDITO BANCARIO
>>> 49%

DEBITI COMMERCIALI
>>> 51%



In riferimento al credito bancario, la Società si appoggia alle seguenti categorie di finanziatori:

- *Istituti di credito a diffusione nazionale*
- *Istituti di credito operativi nel Triveneto*
- *Banche di credito cooperativo a livello locale*



Gruppo Illiria S.p.a. è associata a **Confindustria e Confida**, credendo fermamente nel potere associativo e partecipando attivamente alle iniziative proposte.



Confindustria è la principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia, che conta oltre 150 mila imprese di tutte le dimensioni, per un totale di 5.439.370 addetti.



Confida aderisce a Confcommercio – Imprese per l'Italia ed è l'unica associazione di categoria che rappresenta, a livello nazionale, l'intera filiera della distribuzione automatica di cibi e bevande.

Soprattutto l'impegno all'interno di Confida ha portato la Società ad aderire nel 2008 alla "*Carta dei Servizi*" e ad ottenere nel 2013 il *Marchio TQS*, che certifica l'adozione di precisi parametri aziendali e l'elevato standard qualitativo di Gruppo Illiria S.p.a. in termini di assistenza al cliente, pulizia e igiene.

In qualità di socio fondatore, la Società fa anche parte di **Coven**, il consorzio italiano del *vending* che ha come *mission* quella di valorizzare le aziende del settore, attuando delle iniziative collettive mirate al consumatore finale e alle sue reali esigenze.







SISTEMA ILLIRIA

[G4-12]

Correttezza, trasparenza, collaborazione e condivisione sono i valori che tutti i soci che fanno parte della Società hanno riconosciuto come fondamentali per la crescita dell'azienda stessa.

Esportare il **Sistema Illiria** in altre regioni è stato un passo che ha permesso di testare la validità del proprio schema di lavoro e della propria organizzazione, di consolidare da un lato il proprio ruolo di prima società del vending in regione e dall'altro di dimostrare che Gruppo Illiria S.p.a. sa muoversi con una perfetta gestione anche al di fuori dei confini regionali in territori molto diversi tra loro e anche con logiche commerciali molto diverse l'uno dall'altra.

Gruppo Illiria S.p.a. vuole continuare ad offrire un servizio eccellente, che sia sempre al passo con i tempi e con le evoluzioni nelle richieste e nelle esigenze dei clienti, che fortifichi la presenza sul territorio e consolidi la sua presenza anche al di fuori del Friuli - Venezia Giulia.

Il Sistema Illiria è un processo standardizzato, volto a garantire la massima efficienza e qualità del servizio, rivolto sia ai clienti sia ai consumatori finali. Tale processo inizia con la formazione costante dei dipendenti e procede con una gestione attenta di tutto il suo iter. Nonostante il processo sia standardizzato, Gruppo Illiria S.p.a. tiene in considerazione le peculiarità dei territori in cui opera; adattandosi a questi, tramite il proprio Sistema è in grado di apportarvi elementi positivi.

Nato dall'etica dei soci fondatori della Società e perfezionato nel tempo grazie alla continua e costante collaborazione di tutti i suoi dipendenti, il Sistema Illiria è un sistema ad assoluta garanzia della qualità delle prestazioni erogate.

Interazione in tempo reale fra operatore e sede della filiale attraverso apparecchiature GPS, così da garantire elevati livelli di qualità sia sul rifornimento sia sul funzionamento delle macchine.

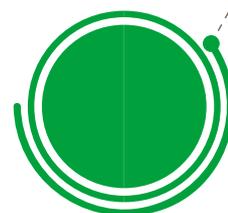


Effettuazione di un piano di campionamento di analisi microbiologiche delle bevande in erogazione dai distributori automatici.



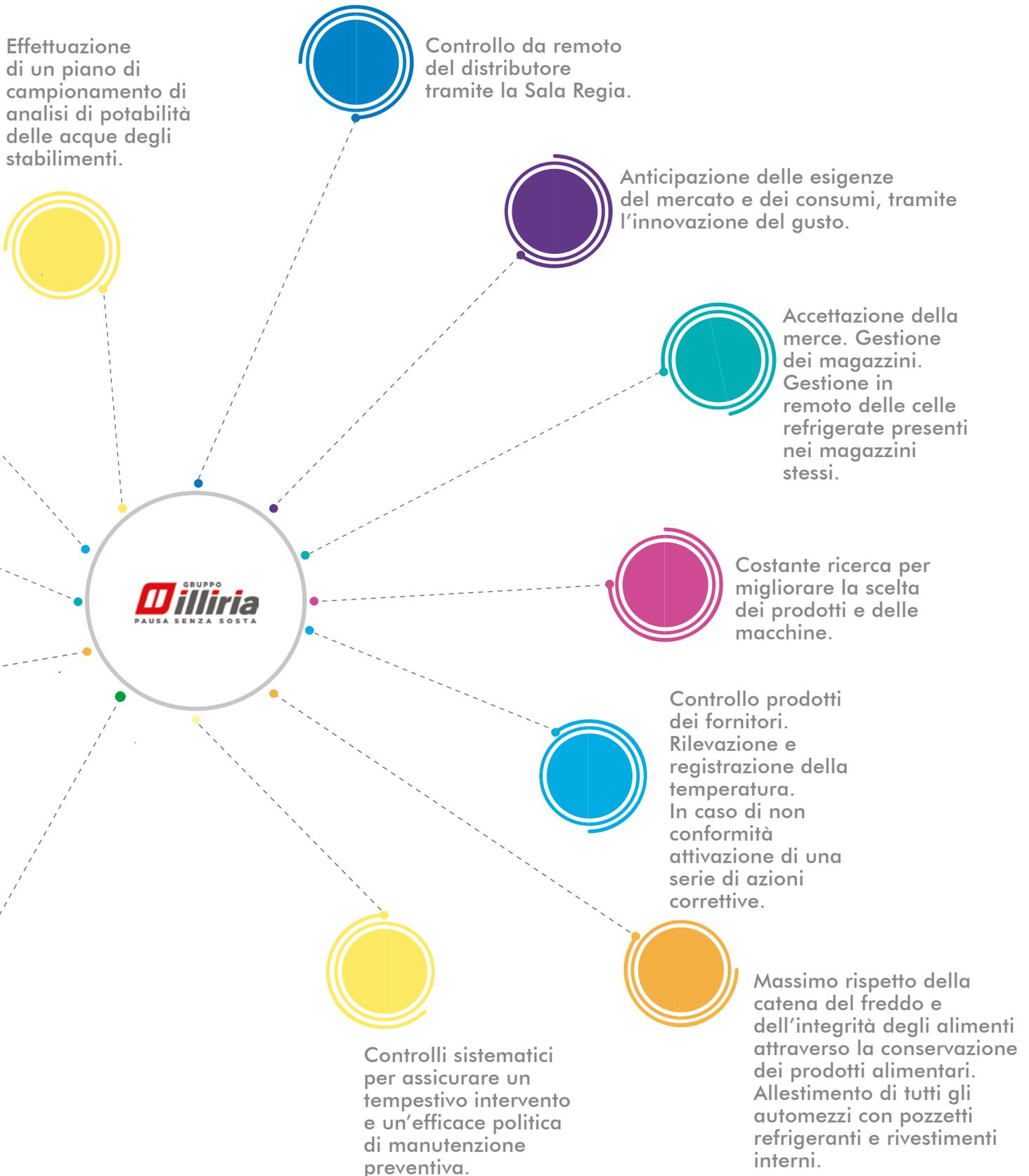
Sanificazione regolare di tutte le parti del distributore correlata alla preparazione delle bevande.

Effettuazione di un piano di campionamento di tamponi ambientali al fine di verificare l'effettiva applicazione del protocollo di sanificazione da parte del personale viaggiante di Gruppo Illiria S.p.a.



IL CICLO PRODUTTIVO

[G4-4; G4-5; G4-6; G4-8; G4-12; G4-13; G4-DMA-SG]



3

RISORSE UMANE

Dare valore alle persone, facendo attenzione alla loro sicurezza e formazione

[G4-FP3; G4-DMA-LA]



L'attività di Gruppo Illiria S.p.a. prevede un confronto continuo con i clienti. Coloro che in prima persona si interfacciano quotidianamente con la clientela sono gli operatori. Vista l'attività essenziale che essi svolgono, la Società ritiene che siano loro, le Persone, il suo più grande patrimonio e fattore chiave. Nonostante il progresso tecnologico che ha caratterizzato gli ultimi 50 anni, la Società continua a credere fermamente che la risorsa determinante per lo sviluppo e il successo della Società siano infatti loro, le donne e gli uomini che con passione lavorano ogni giorno per garantire ai propri clienti un piacevole momento di relax. A testimonianza di ciò, vi è il fatto che dei 399 dipendenti che a dicembre 2017 costituiscono l'organico complessivo della Società, l'86% circa è assunto con contratto a tempo indeterminato. Tale tipologia contrattuale garantisce stabilità e serenità all'organico, dando modo al Personale di conoscere le abitudini alimentari e i gusti del cliente, così da potergli assicurare un servizio di proprio gradimento e soddisfazione.

FORME CONTRATTUALI

	2015	2016	2017
DIPENDENTI TOTALI	320	384	399
- Di cui part time	22	26	23
Anzianità media aziendale (in anni)	9,62	9,31	9,41

L'anzianità media aziendale è diminuita a seguito della fusione in Gruppo Illiria S.p.a. della società 2G S.r.l. di Roma, costituita nel 2004. Nel 2016, anno della fusione, l'anzianità media aziendale della sede di Roma ammontava infatti a 6,7 anni, mentre l'anzianità media aziendale di Gruppo Illiria S.p.a. (senza la sede di Roma), ammonta a 9,7 anni. Se consideriamo quindi l'organico complessivo di Gruppo Illiria S.p.a. al netto della fusione, vediamo che dal 2015 al 2016 si è registrata una continua crescita dell'età media - segno di un indice di basso turnover - e ciò anche nonostante le numerose acquisizioni che, normalmente relative ad aziende di più recente operatività rispetto a Gruppo Illiria S.p.a., apportano personale con età media di servizio inferiore al dato del gruppo.

La stabilità e le elevate competenze del personale, associate alla conoscenza del cliente sviluppata negli anni, hanno permesso a Gruppo Illiria S.p.a. di crescere nel tempo.

Cresce la Società, aumentano le persone. Com'è possibile vedere dalla tabella sopra riportata, nel 2017 tale aumento è stato pari a 15 unità rispetto all'anno 2016 e a 79 unità rispetto all'anno 2015.

Negli anni non sono state registrate vertenze con il personale o interruzioni del lavoro causate dal rifiuto di massa a svolgere l'attività.

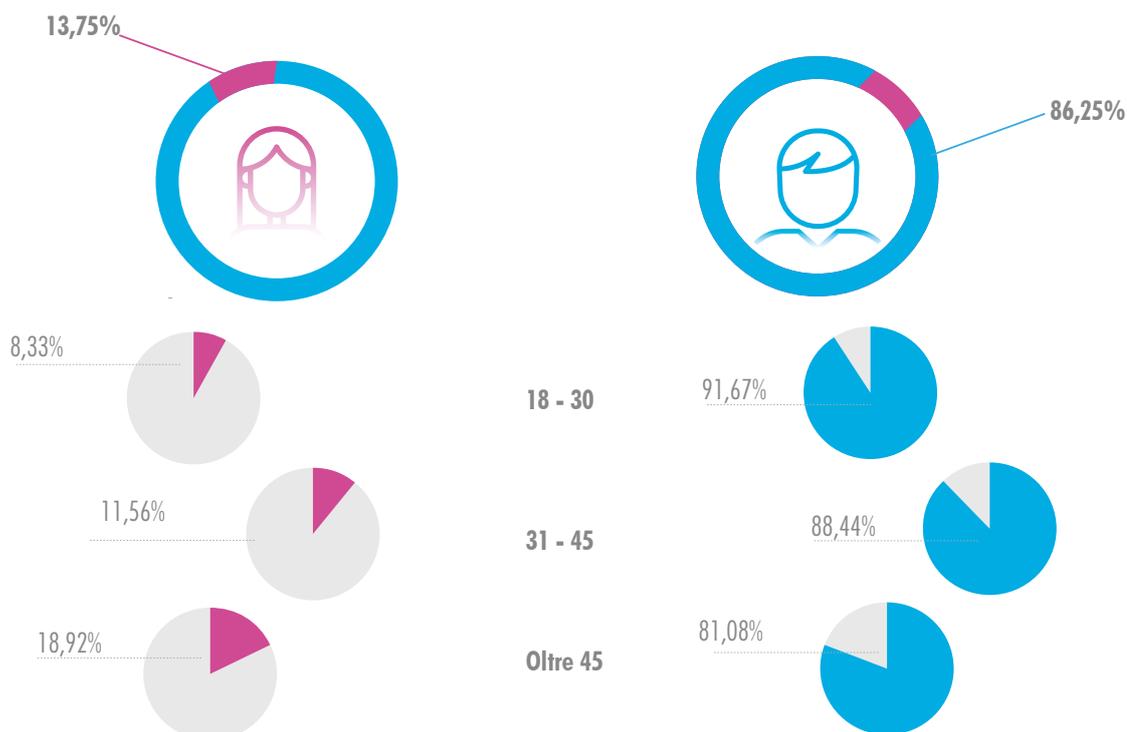
3.1

LE PERSONE DEL GRUPPO ILLIRIA S.P.A. [G4-10; G4-11; G4-22; G4-LA1; G4-LA12; G4-LA13]

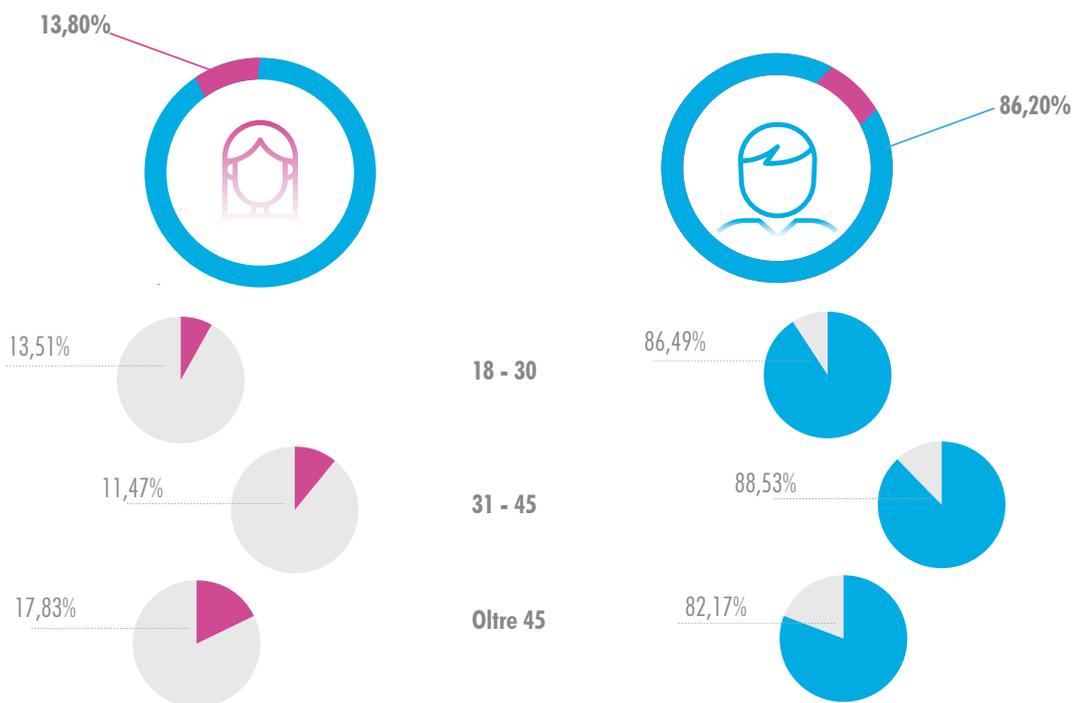
Al 2017, la popolazione aziendale di Gruppo Illiria S.p.a. risulta maggiormente composta da lavoratori, con età compresa tra i 31 e i 45 anni. La categoria appena citata costituisce il 53,63% dell'organico complessivo ed è seguita, in termini di concentrazione, dalla categoria di dipendenti con età superiore ai 45 anni (36,84%) e dalla categoria di dipendenti con età inferiore ai 30 anni (9,52%).

DISTRIBUZIONE PER ETÀ E PER GENERE

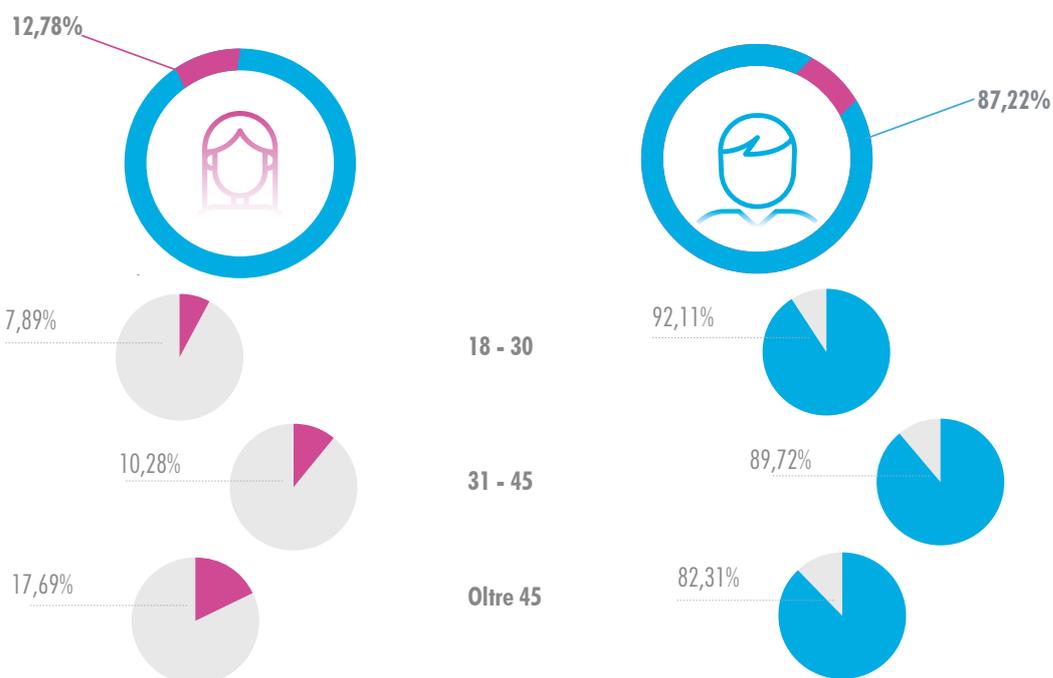
2015



2016



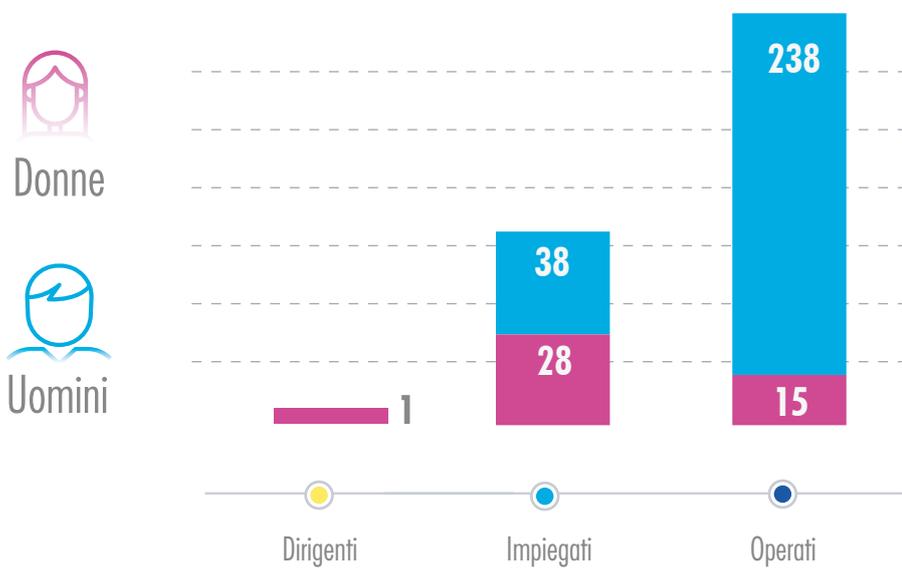
2017



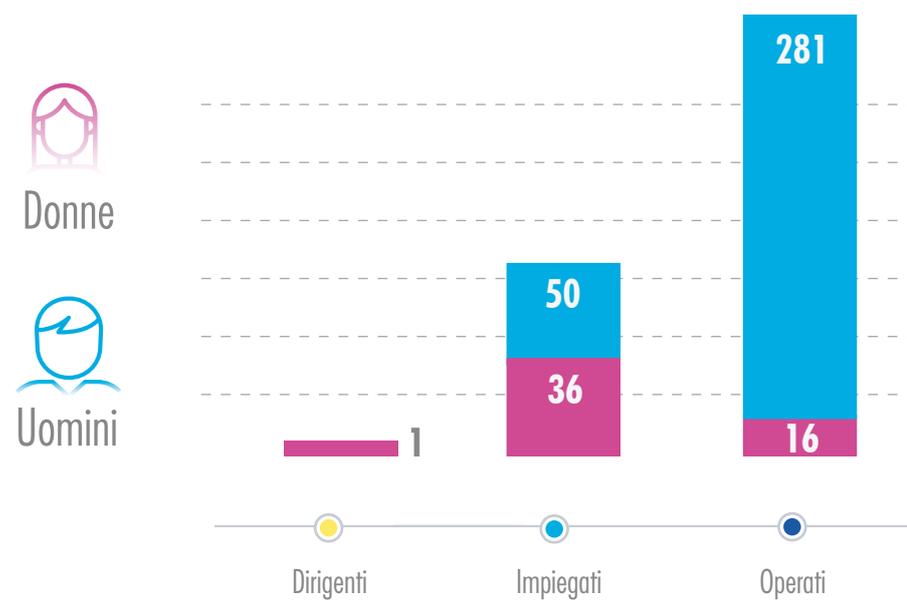
Nel triennio 2015-2017 il numero delle dipendenti donne, seppur aumentato in valore assoluto (+7 unità) è diminuito in termini di incidenza percentuale (-0,97%) a seguito del maggior incremento di risorse di genere maschile (+72 unità), considerato anche che su un incremento complessivo di 79 unità, 48 riguardano la categoria degli operai, per lo più tecnici e operatori, con mansioni più tipicamente maschili.

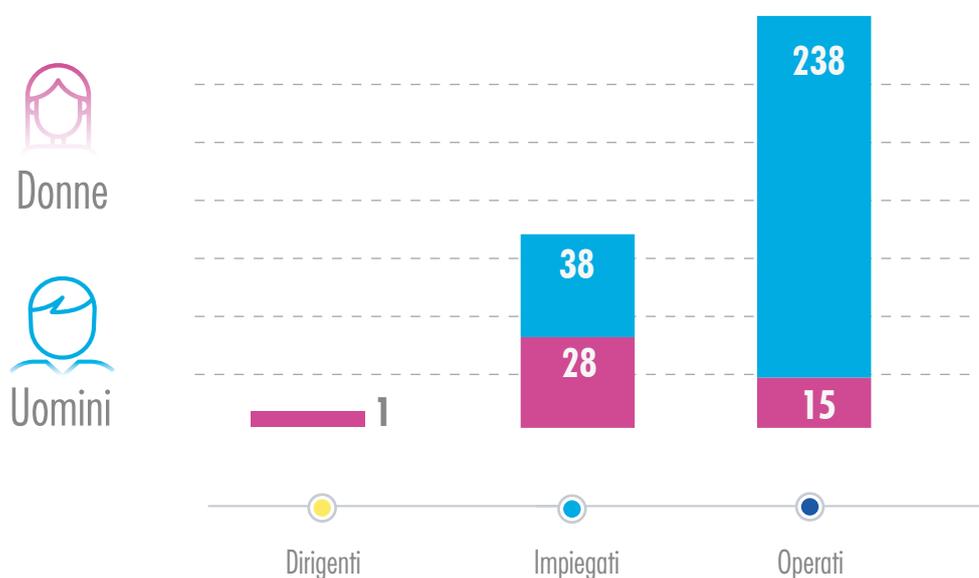
QUALIFICA PER GENERE

2015



2016





Nonostante questo lieve calo, la percentuale di dipendenti donna sull'organico complessivo (pari circa al 13%) rimane comunque elevato rispetto alla tendenza del settore, a testimonianza del fatto che la presenza femminile costituisce una risorsa irrinunciabile per Gruppo Illiria S.p.a., che infatti annovera personale femminile nella categoria dirigenti.

La qualifica maggiormente ricoperta dal personale femminile si riconferma essere anche nel triennio 2015-2017 quella di impiegati (70,59%), seguita da quella di operai, in calo anche a fronte di cessazioni di rapporto di lavoro dovuta a pensionamenti.

Gruppo Illiria S.p.a. garantisce, nel pieno rispetto dei diritti umani, la stessa retribuzione totale a parità di categoria, tanto alle donne quanto agli uomini.

Per quanto riguarda l'indice turnover a dicembre 2017 -ovvero il rapporto fra entrate e uscite di personale, con il personale medio presente in azienda- si posiziona sul 20.4%, registrando un calo del -1.7% rispetto al 2016 (22.1%). La recente fusione con la 2G S.r.l. di Roma nel 2016 ha ampliato l'organico complessivo della Società, portando lo stesso ad assumere meno di quanto avesse fatto negli anni precedenti. Non ha tuttavia portato l'azienda a ridurre il proprio personale o a smettere di fare nuove assunzioni. Anzi, guardando i dati, vediamo che la società continua a crescere e ad investire nelle persone: nel corso dell'anno, infatti, sono state effettuate un totale di 43 nuove assunzioni a fronte di un numero di cessazioni pari a un totale di 37. Il 32,8% delle cessazioni totali è rappresentato da soggetti, assunti nel 2017, ma che non avendo superato il periodo di prova, sono usciti nel corso dello stesso anno, segno della particolare attenzione di Gruppo Illiria S.p.a. nella scelta dei propri collaboratori.



INDICI DI TURNOVER

INDICE TURNOVER DIPENDENTI (al netto delle fusioni e dei nuovi assunti usciti nello stesso periodo)

	DIP MEDI	ASSUNTI	CESSATI	TOTALE
2015	313	13,42%	6,07%	19,49%
2016	335	29,25%	10,15%	39,40%
2017	393	15,27%	13,74%	29,01%

La crescita continua, ma lenta, di Gruppo Illiria S.p.a. nel 2017 ha portato non solo a un calo dell'indice di turnover, ma anche a un calo del tasso di compensazione (-42,4% rispetto al 2016). Il tasso di compensazione è un indicatore dell'ampliamento dell'organico aziendale. Se il suo valore è >100 indica che c'è stato un ampliamento dell'organico; se il suo valore è al contrario <100 indica che c'è stata una contrazione dello stesso. Essendosi posizionato sul 116,2%, il tasso di compensazione indica che c'è stato un incremento dell'organico aziendale nel corso del 2017. Tale ampliamento ricordiamo essere di 15 unità rispetto all'anno 2016.

TASSO DI COMPENSAZIONE (al netto delle fusioni e dei nuovi assunti usciti nello stesso periodo)

	DIP MEDI	ASSUNTI	CESSATI	DIFFERENZA	TASSO DI COMPENSAZIONE
2015	313	36	13	23	276,9%
2016	335	46	29	17	158,6%
2017	393	43	37	6	116,2%

In conformità alla *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU* e alla *Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro*, Gruppo Illiria S.p.a. riconosce i principi di non discriminazione fisica, culturale e sociale. Delle complessive 64 nuove assunzioni fatte nel corso del 2017, 3 hanno riguardato lavoratori che rientrano in categorie protette. La Società pone grande attenzione al tema e lavora per valorizzare al meglio ogni suo collaboratore.

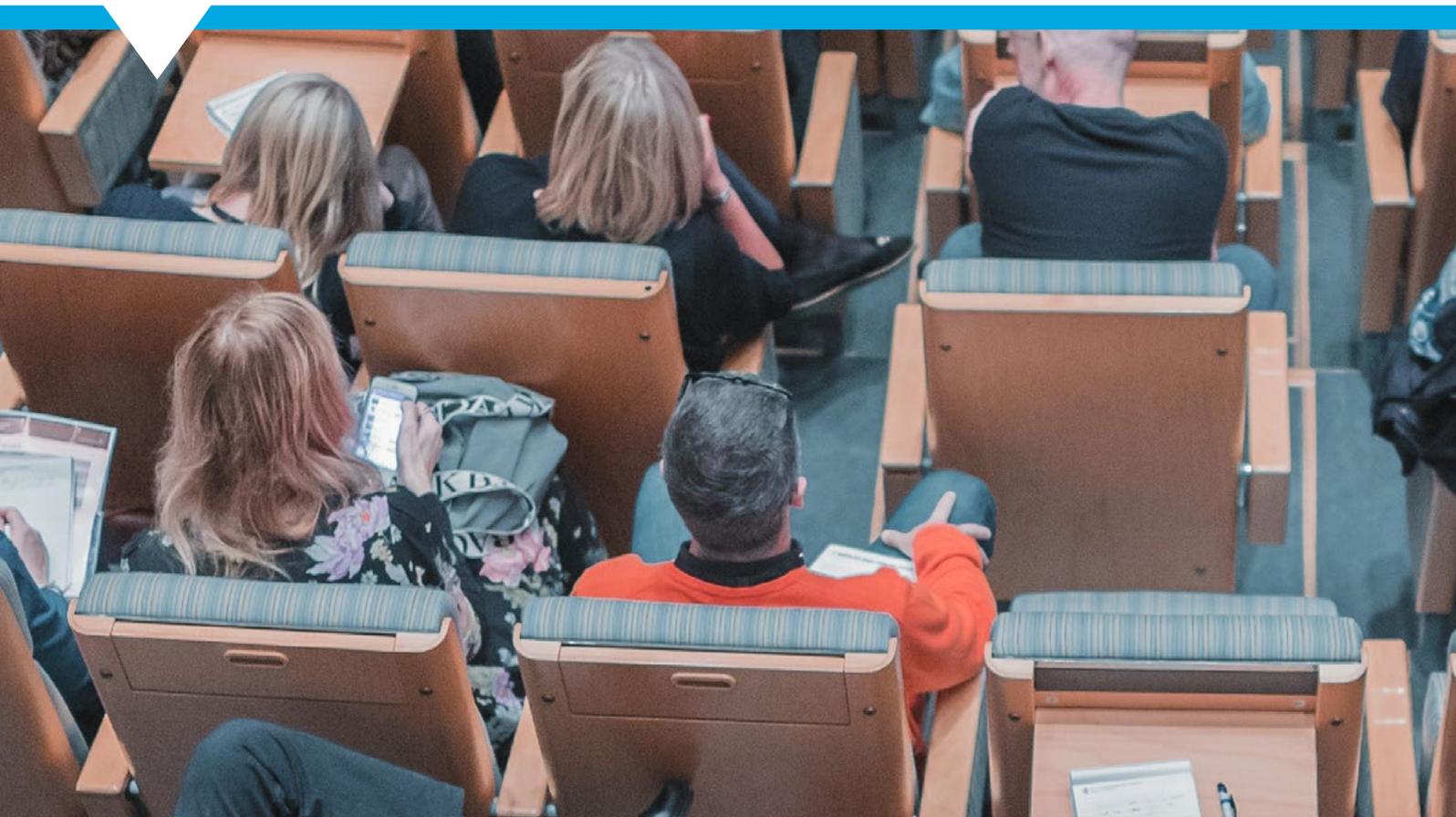
La Società crede sia importante garantire un ambiente di lavoro socialmente coeso, che elimini qualsiasi forma di discriminazione e assicuri pari opportunità a tutti i suoi dipendenti.

Il numero di lavoratori stranieri è nel triennio passato dalle 6 alle 14 unità.

DATI DIPENDENTI

	2015	2016	2017
Lavoratori con disabilità	19	20	23
Lavoratori stranieri	6	13	14
Applicazione CCNL	100%	100%	100%

Per lavoratori stranieri si intendono tutte quelle persone che non hanno nazionalità Italiana. Gruppo Illiria S.p.a. al 2017 conta 14 lavoratori stranieri, di cui 6 comunitari e 8 extra-comunitari (provenienti da Perù, Serbia, Albania, Filippine).



Nel mercato della distribuzione automatica, la formazione del personale è un'attività che svolge in generale un ruolo strategico: permette infatti alle aziende di adattarsi ai frequenti cambiamenti normativi, tecnologici e culturali che caratterizzano questo mercato.

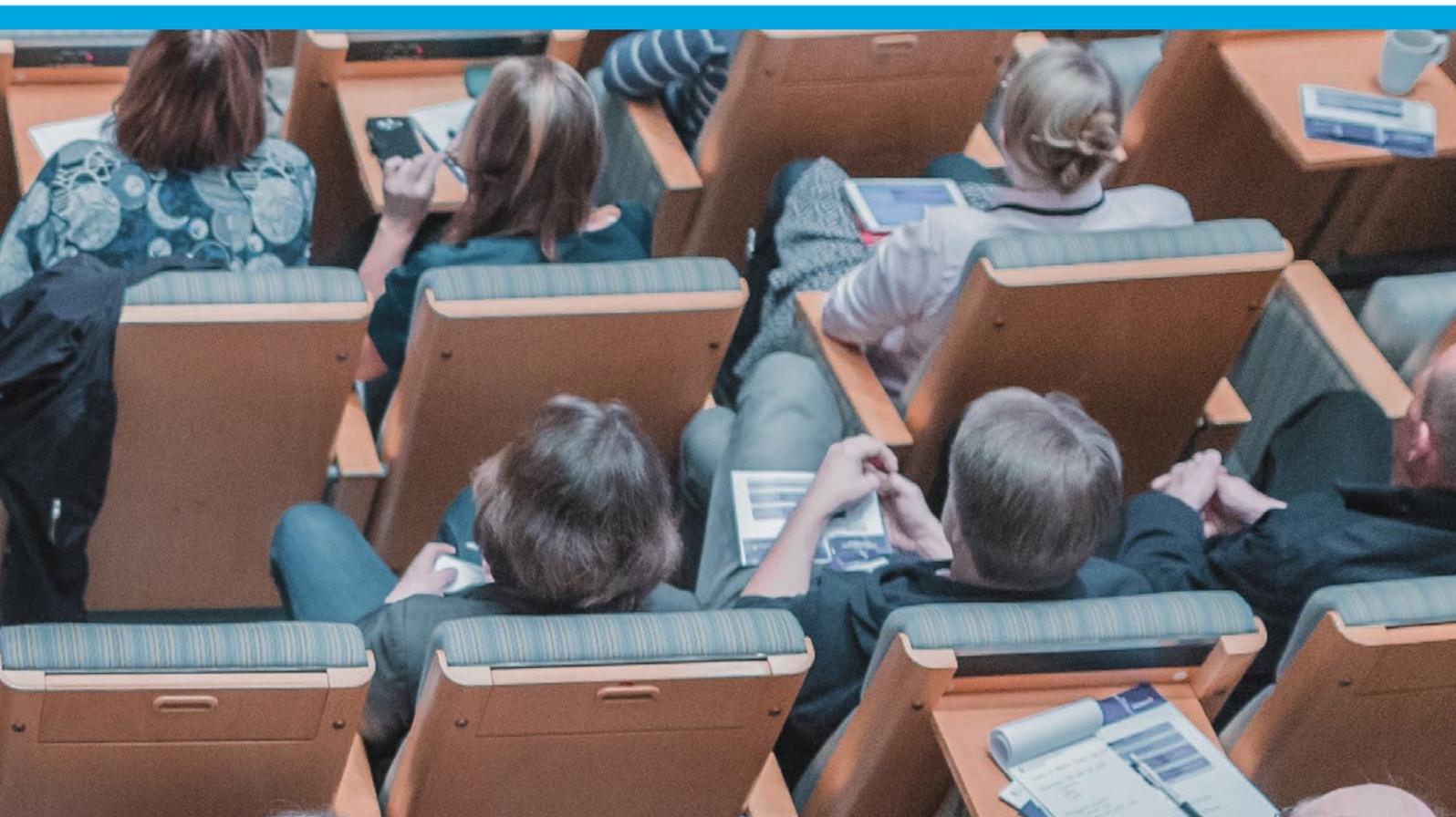
Per Gruppo Illiria S.p.a. lo sviluppo e la crescita professionale sono due obiettivi importanti nella politica adottata per gestire le Risorse della Società. Lo dimostra ad esempio il fatto che i passaggi di livello dei dipendenti nel corso del triennio hanno interessato soprattutto quelli che rientrano nella fascia di età più bassa, 18-30 anni.

ETÀ PASSAGGI DI LIVELLO DEI DIPENDENTI

ETÀ	2015	2016	2017
18 - 30	4	7	3
31 - 45	3	6	1
OLTRE 45	0	3	1
TOTALE	7	16	5

La Società pone i dipendenti, così come i clienti, al centro della propria attività. Considerandoli il suo più grande patrimonio, Gruppo Illiria S.p.a. investe nella loro crescita e formazione sin dal principio. La Società prevede dei piani di formazione per ogni specifica funzione aziendale.

L'obiettivo è uno: ***creocere insieme, puntando a un continuo miglioramento professionale e della propria qualità.*** Dal 2015 al 2017, sono state sempre più le ore di formazione che la Società ha predisposto per i propri dipendenti. Le ore complessive sono infatti passate dall'essere 1.881 nel 2015 a 4.702,5 nel 2017 (+150%).



Gruppo Illiria S.p.a. considera la salute e la sicurezza due caratteristiche indispensabili e essenziali per il corretto svolgimento della propria attività. Per questo nel 2017, sono state più di 700, le ore di formazione obbligatoria dedicate alle tematiche "rischi correlati alla mansione" e "sicurezza sul lavoro".

CORSI DI FORMAZIONE OBBLIGATORI									
CATEGORIA	2015			2016			2017		
	SOMMA DEL CORSO	SOMMA N. PARTECIPANTI	ORE COMPLESSIVE	SOMMA DEL CORSO	SOMMA N. PARTECIPANTI	ORE COMPLESSIVE	SOMMA DEL CORSO	SOMMA N. PARTECIPANTI	ORE COMPLESSIVE
Corsi di formazione obbligatori	238	392	1467	285	242	1680	268	536	2141
Formazione preposti	8	8	64	8	8	64	8	8	64
Responsabili di sede e di funzione									
Formazione preposti	8	8	64	8	8	64	8	8	64
Formazione sostitutiva del libretto sanitario	55	292	890	49	63	213	39	276	828
Nuovi assunti e tutto il personale									
Aggiornamento	55	292	890	49	63	213	39	276	828
Formazione specifica rischio elettrico				48	58	928	48	11	176
Nuovi assunti e tutto il personale									
Aggiornamento				48	58	928	48	11	176
Rischio correlato alla mansione	101	44	269	102	51	245	72	121	508
Magazzinieri									
Formazione utilizzo mezzi di sollevamento	48	11	132	24	2	24	16	8	56
Nuovi assunti									
Corso di formazione iniziale di security	4	1	4	6	3	9			
Formazione specifica	49	32	133	64	41	192	44	69	276
Utilizzo videoterminale				8	5	20	4	3	12
Rischi del DUVRI							8	41	164
Sicurezza sul lavoro, igiene degli alimenti, politica della qualità aziendale	56	39	184	78	62	230	43	55	267
Nuovi assunti									
Formazione generale	40	32	128	78	62	230	32	42	168
Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza									
Aggiornamento responsabile della sicurezza	16	7	56				11	13	99
Antincendio	18	9	60				18	41	154
Addetto antincendio									
Aggiornamento	18	9	60				18	41	154
Primo soccorso							40	24	144
Addetto primo soccorso									
Aggiornamento							40	24	144

Nel 2017 i corsi di formazione non obbligatori si sono intensificati. La partecipazione a questi corsi, oltre a permettere un costante aggiornamento delle competenze già acquisite, permette al personale che vi partecipa di svilupparne delle nuove.

I reparti maggiormente interessati da questa intensificazione sono stati il reparto commerciale (1.600 ore) e il reparto tecnico (356 ore). Il reparto tecnico in particolare è stato coinvolto in una formazione on-the-job dedicata al funzionamento dei distributori automatici di ultima generazione. Durante questo periodo di formazione, Gruppo Illiria S.p.a. ha previsto che il reparto partecipasse ad alcuni incontri organizzati con personale specializzato, messo a disposizione dagli stessi fornitori di apparecchiature. Un aggiornamento delle competenze del personale del reparto commerciale e tecnico è periodicamente fondamentale per la Società per essere in grado di mantenere alti gli standard del servizio e di rispondere al meglio alle esigenze di clienti e consumatori.

CORSI DI FORMAZIONE NON OBBLIGATORI									
CATEGORIA	2015			2016			2017		
	SOMMA DEL CORSO	SOMMA N. PARTECIPANTI	ORE COMPLESSIVE	SOMMA DEL CORSO	SOMMA N. PARTECIPANTI	ORE COMPLESSIVE	SOMMA DEL CORSO	SOMMA N. PARTECIPANTI	ORE COMPLESSIVE
Corsi di formazione non obbligatori	97	103	414	248,5	68	347	535,5	353	2561,5
Amministrazione	44	94	361	56	20	80	96	35	154
Direttore amministrativo e reparto amministrazione									
Bilancio civilistico e fiscale	7	2	14	8	2	8	66	14	74
Legge di stabilità	4	5	20	4	3	12	4	6	24
Telefisco				7	1	7	9	2	18
La parte amministrativa della gara	8	43	172	3	3	9			
Nuova normativa fiscale e dichiarativi	21	21	63	34	11	44	17	13	38
Direttore amministrativo, commerciale e Reparto amministrazione commerciale									
La parte amministrativa della gara	4	23	92						
Finanza	3	1	3	65	12	85	191	8	209
Direttore amministrativo									
Finanza d'impresa				32	1	32	176	1	176
Direttore amministrativo e reparto amministrazione									
Tra banca e mercato				4	1	4	5	3	9
Liquidità d'impresa	3	1	3	8	1	8	3	1	3
Affidamento bancario				13	3	17			
Normativa sullo spesometro				8	6	24	7	3	21
Informatica				4	1	4			
Direttore amministrativo e del personale									
Pericoli digitali				4	1	4			

CORSI DI FORMAZIONE NON OBBLIGATORI

CATEGORIA	2015			2016			2017		
	SOMMA DEL CORSO	SOMMA N. PARTECIPANTI	ORE COMPLESSIVE	SOMMA DEL CORSO	SOMMA N. PARTECIPANTI	ORE COMPLESSIVE	SOMMA DEL CORSO	SOMMA N. PARTECIPANTI	ORE COMPLESSIVE
Corsi di formazione non obbligatori	97	103	414	248,5	68	347	535,5	353	2.561,5
Management	8	1	8	48	6	48	44,5	19	146,5
Direttore amministrativo e del personale									
Problem solving				25,5	3	25,5			
Aggiornamenti							17	2	17
Lean management							1	1	1
I collaboratori				8	1	8			
Gestire il cambiamento				8	1	8			
Diventare relatori ispirazionali	8	1	8	6,5	1	6,5	8,5	1	8,5
Project management							1	1	1
Direttore amministrativo, reparto commerciale it e tecnico									
Sviluppo organizzativo							17	14	119
Programmazione e controllo di gestione	39	6	39	18,5	3	18,5			
Responsabile controllo di gestione									
Business plan	36	5	36	8	1	8			
Origine delle merci	3	1	3	10,5	2	10,5			
Risorse umane	3	1	3	57	26	111,5	62	24	96
Direttore amministrativo e reparto amministrazione del personale									
Welfare				16	7	28	2	2	4
Amministrazione del personale e gestione del rapporto di lavoro	3	1	3	41	19	83,5	60	22	92
Commerciale							80	200	1.600
Direttore commerciale e reparto commerciale									
Formazione del personale commerciale							80	200	1.600
Tecnica							62	67	356
Reparto tecnico									
Formazione distributori Necta							36	41	246
Formazione distributori Bianchi							6	3	18
Totem per gestione buoni pasto Elkey							4	4	16
Sistemi di pagamento Paytec							8	10	40
Sistemi di pagamento Hi							4	5	20
Sistemi di pagamento Microtronic con app							4	4	16
Totale complessivo	335	495	1.881	533,5	310	2.027	803,5	889	4702,5

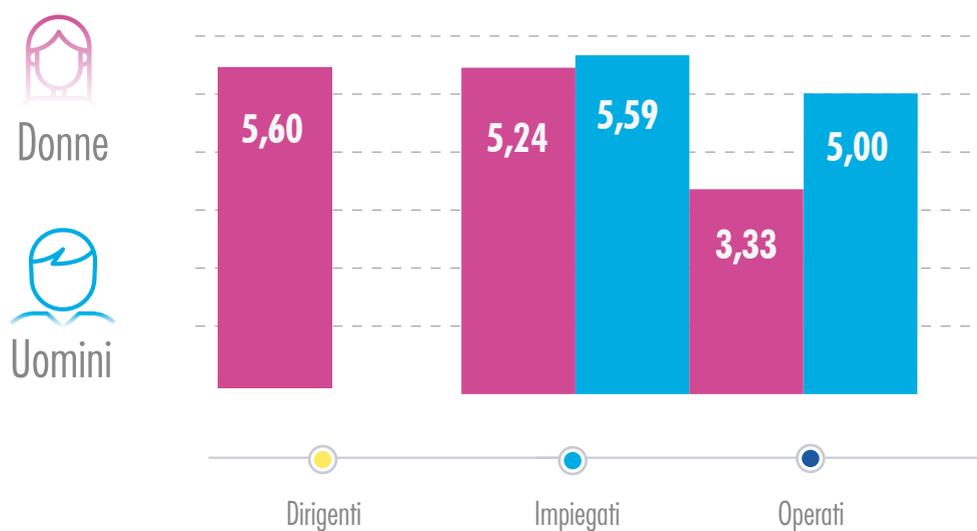
Sviluppare le *technicalities* utili alla gestione efficace e tempestiva delle problematiche quotidiane della vita aziendale, è un altro aspetto molto importante per Gruppo Illiria S.p.a. Per questo nel 2017, la Società ha investito molto nella formazione del proprio management. Facendo riferimento alla tabella, vediamo infatti che nell'ultimo anno c'è stato un forte coinvolgimento della direzione in molteplici corsi di formazione, che hanno riguardato aree che vanno dalla finanza al management, dall'informatica alle risorse umane.

Relativamente alla macrocategoria "management", sottolineiamo che il corso di formazione relativo allo *sviluppo organizzativo*, fa riferimento al percorso di formazione manageriale delle 10 figure direzionali, di cui si è già parlato nel Capitolo 1, paragrafo 1.3 "La Storia di una Società familiare", che Gruppo Illiria S.p.a. ha intrapreso con la Net Working S.r.l.

Si riportano di seguito i dati relativi alle ore di formazione fatte, suddivise per genere e categoria.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE SUDDIVISE PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE NEL 2017			
CATEGORIA	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	0,00	5,60	5,60
Impiegati	5,59	5,24	5,37
Operai	5,00	3,33	4,78
Totale	5,19	5,14	5,06

ORE MEDIE DI FORMAZIONE SUDDIVISE PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE NEL 2017



Gruppo Illiria S.p.a. considera la collaborazione con scuole e università un elemento essenziale tramite il quale garantire lo sviluppo delle nuove generazioni. Le attività formative a cui si dedica sono in particolare l'alternanza scuola-lavoro e i tirocini, sia curricolari sia extra-curricolari.

La prima attività, l'alternanza scuola-lavoro, è una modalità didattica innovativa che si basa sul far fare agli studenti esperienza diretta del mondo professionale, al fine di consolidare le loro conoscenze, arricchire la loro formazione e orientare il loro percorso di studio. Le presenze in stage alternanza scuola-lavoro sono state 7 nel 2016 e 4 nel 2017.

La seconda attività formativa, i "tirocini", permette invece agli studenti di intraprendere, durante il proprio percorso di studi, un percorso formativo professionale, volto ad agevolare il loro ingresso nel mondo del lavoro. Gruppo Illiria S.p.a. crede e investe molto in questa attività e i dati dell'ultimo triennio lo dimostrano. Infatti nel 2015 sono stati assunti tutti i tirocinanti; sia nel 2016 sia nel 2017 sono stati assunti i tirocinanti extra-curricolari. I tirocini extra-curricolari in Gruppo Illiria S.p.a. permettono al tirocinante di intraprendere un percorso formativo per poi essere, nella maggior parte dei casi, successivamente assunto. L'attenzione verso questi tirocinanti ha portato all'aumento della durata dei tirocini extra-curricolari per permettere un buon inserimento del tirocinante, con, per contro, una diminuzione del numero dei tirocini totali.

Quanto appena detto è perfettamente in linea con la filosofia della Società, che è quella di **"formare per crescere, insieme"**.

TIROCINI E STAGE

	2015	TOT GG 2015	2016	TOT GG 2016	2017	TOT GG 2017
N° tirocini curricolari	2	73	1	47	2	75
N° tirocini extra- curricolari	2	94	2	106	2	214
N° stage alternanza scuola lavoro	0	0	7	132	4	71
Totale	4	167	10	285	8	360
Seguita assunzione	4		2		2	

Oltre a formare i propri dipendenti, Gruppo Illiria S.p.a. lavora costantemente per preservare la loro salute e sicurezza, garantendo determinati standard igienici presso i luoghi di lavoro. *Salute, Sicurezza e Igiene* sono 3 caratteristiche indispensabili ed essenziali per il corretto svolgimento dell'attività.

Perseguendo gli obiettivi della propria politica di sostenibilità, la Società si impegna a creare consapevolezza dei rischi associati ad ogni attività svolta e a diffondere una cultura di salute e di sicurezza tra i dipendenti. In particolare, al fine di promuovere comportamenti responsabili, la Società prevede, nel rispetto della normativa vigente, l'adozione di misure preventive e la messa a punto di verifiche periodiche.

Per quanto riguarda le misure preventive, Gruppo Illiria S.p.a. prevede che in azienda siano presenti dei moduli di istruzione che forniscano ai dipendenti le informazioni relative ai comportamenti adeguati da seguire e alle norme di sicurezza che occorre applicare.

Al fine di monitorare il grado di sicurezza e di igiene sui luoghi di lavoro, la Società inoltre fornisce ai dipendenti delle schede che gli stessi sono tenuti a compilare con regolarità, che contengono domande e indicazioni relative alla sicurezza e all'igiene sui luoghi di lavoro.

LE CERTIFICAZIONI [G4-LA6; G4-LA7]



In virtù del sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori adottato, Gruppo Illiria S.p.a. ha ottenuto nel 2014 la Certificazione *OHSAS 18001*. Tale certificazione attesta che il sistema adottato è consono allo standard internazionale.

Oltre ad adottare misure preventive e a porre in essere verifiche periodiche, Gruppo Illiria S.p.a. prevede per i propri dipendenti dei piani di formazione volti ad aumentare la consapevolezza e la professionalità degli stessi nello svolgimento delle proprie mansioni. L'impegno profuso della Società nella formazione del personale ha avuto un'incidenza positiva anche sul numero degli infortuni. Negli ultimi 3 anni infatti è avvenuto un solo incidente grave, per il quale è stato richiesto un numero di giorni di degenza superiore ai 40. L'evento infortunistico in questione è avvenuto nel 2016 presso la Sede della Società partecipata 2G S.r.l. di Roma, durante l'attività di ristrutturazione dello stabile di via dei Verbaschi.

Viste le caratteristiche del business, tra i rischi aziendali a maggiore incidenza ci sono i rischi connessi alla guida di automezzi. A parte questo, non vi è un'alta incidenza e un elevato rischio per i dipendenti di contrarre malattie derivanti dal proprio lavoro.

Nel 2017 il numero di incidenti stradali è stato 44 peraltro tutti di lieve entità.

Considerato che ogni giorno circolano sulle strade regionali e nazionali oltre 280 automezzi di Gruppo Illiria S.p.a. si rileva un'incidenza degli incidenti per giornata lavorativa dello 0,078%.

DATI INFORTUNI				
INDICATORE	2015	2016	2017	
N. infortuni	12	11	12	
N. giorni di assenza per infortunio	21	196	245	
N. gg medi per infortunio	17,58	17,82	20,42	
Incidenti stradali	40	38	44	
N. incidenti gravi	0	1	0	
Non conformità materia di sicurezza	0	0	0	
Indice di gravità*	0,38%	0,33%	0,36%	
Indice di frequenza**	21,73%	18,37%	17,46%	

Per quanto riguarda il numero di infortuni in generale, dal 2015 ad oggi ne sono stati registrati tra gli 11 e i 12 l'anno. Nel 2015, tra i 12 infortuni registrati, ce ne è stato uno di durata inferiore ai 3 giorni.

Facendo riferimento in particolare al 2017, gli infortuni registrati sono stati 12. A questi se ne aggiungono 2 che, pur essendo avvenuti nel 2016, si sono protratti durante l'ultimo anno. L'aumento del numero di infortuni ha comportato un aumento delle giornate totali di infortunio, che sono state 49 in più rispetto al 2016.

*L'indice di gravità è dato dal rapporto (numero giorni infortunio/numero giorni ore lavorative x 1000)

**L'indice di frequenza è dato dal rapporto (numero infortuni/numero ore lavorate x1.000.000)



Gruppo Illiria S.p.a. promuove diverse iniziative mirate a un maggiore coinvolgimento del Personale, attraverso momenti di comunicazione tra azienda e collaboratori. Due sono le iniziative di maggior rilievo, l'Illiria on Tour e Dico la mia.

Nel Triennio considerato non ci sono state rilevanti critiche riportate all'Alta Direzione.

Ispirare fiducia è uno degli ingredienti basilari per la costruzione di un buon rapporto di lavoro. Spetta in primo luogo alla funzione dirigente il compito di promuovere e di credere nel coinvolgimento dei propri dipendenti. Con queste finalità, nasce nel 2015 l'Illiria on Tour.

L'iniziativa in questione porta l'intera Direzione di Gruppo Illiria S.p.a. (composta da: direttore generale, direttore amministrativo e finanziario, direttore degli acquisti, direttore commerciale, responsabile grandi clienti, direttore divisione tecnica, direttore marketing, direttore IT e 2 area manager) a partecipare a un vero e proprio tour tra le diverse sedi aziendali.

Lo scopo di questo tour era in principio quello di raccontare per lo più le attività fatte dall'azienda. Nel 2017, però, rispetto a questa attività di puro racconto, la Direzione ha preferito concentrarsi su un'attività di ascolto, con l'obiettivo di capire soprattutto quanto le attività aziendali avessero impattato sui propri collaboratori.

Durante L'Illiria on Tour, l'ascolto attivo e lo scambio di esperienze e di conoscenze creano tra i suoi partecipanti, un clima solidale all'interno del quale è possibile avere una comunicazione aperta ed onesta. Ogni tappa, ogni incontro, permette a chiunque non solo di essere considerato e valorizzato come persona, ma anche di essere stimato per la propria qualità. Visto il clima solidale e sereno che si viene a creare, in ogni sede il format si conclude generalmente con una cena conviviale, organizzata e realizzata dai dipendenti stessi.

Oltre *l'Illiria on Tour*, i dipendenti hanno un canale diretto, sempre aperto e senza filtri, da utilizzare per dire la propria. Questo canale è appunto *Dico la mia*, una casella mail che permette di ascoltare le voci e i suggerimenti dei propri collaboratori anche in maniera anonima. Sulla base dei suggerimenti ottenuti e delle osservazioni fatte, Gruppo Illiria S.p.a. lavora poi per offrire delle soluzioni ottimali, che permettano di andare incontro alle esigenze evidenziate dai propri dipendenti.



Nel pieno rispetto delle principali dichiarazioni e legislazioni vigenti, sancite nella Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, Gruppo Illiria S.p.a.:

- *Non discrimina e non penalizza professionalmente un lavoratore per etnia, sesso, orientamento sessuale, ceto sociale, nazionalità, religione, appartenenza sindacale e politica. Si considera una forma di discriminazione anche la molestia, intesa come commenti o azioni che sono sgraditi alla persona alla quale sono rivolte.*
- *Non impiega persone di età inferiore ai 16 anni*
- *Non ottiene prestazioni lavorative sotto minaccia o intimidazioni*
- *Non esercita nessuna forma di punizione corporale, coercizione mentale o violenza verbale*
- *Garantisce il rispetto degli orari di lavoro e degli accordi salariali previsti dai CCNL*

Nel corso del periodo di rendicontazione non è stata svolta un'analisi dei rischi legati ai diritti umani, tuttavia, il Codice Etico di Gruppo Illiria S.p.a riconosce le risorse umane quale fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo della società e disconosce ogni principio di discriminazione basato sul sesso, sulla religione, sulla nazionalità, sulle opinioni politiche, sull'età sulla salute e sulle condizioni economiche dei propri interlocutori, ivi inclusi i propri fornitori.

Gruppo Illiria S.p.a., in relazione agli aspetti legati ai Diritti Umani, non ha ricevuto alcun tipo di sanzione né ne ha comminate ai suoi dipendenti.



DETTO

Ampliare l'ufficio del personale, affiancando una nuova figura di Responsabile Risorse Umane.

Portare internamente parte delle attività di formazione, con particolare attenzione a quelle più strategiche

Istituire un nuovo programma di formazione per le figure di operatori e ispettori

NUOVI OBIETTIVI

Sviluppare un programma di Welfare aziendale

Disciplinare il lavoro agile (Smart Working)

Continuare il programma di formazione per la direzione, per i commerciali, introducendo nuovi moduli formativi specifici per i Responsabili di sede

Sviluppare nuovi corsi di formazione su temi correlati all'attività lavorativa

Maggiore concentrazione su tirocini extracurricolari al fine di formare nuove figure professionali

Realizzare un nuovo Codice Etico

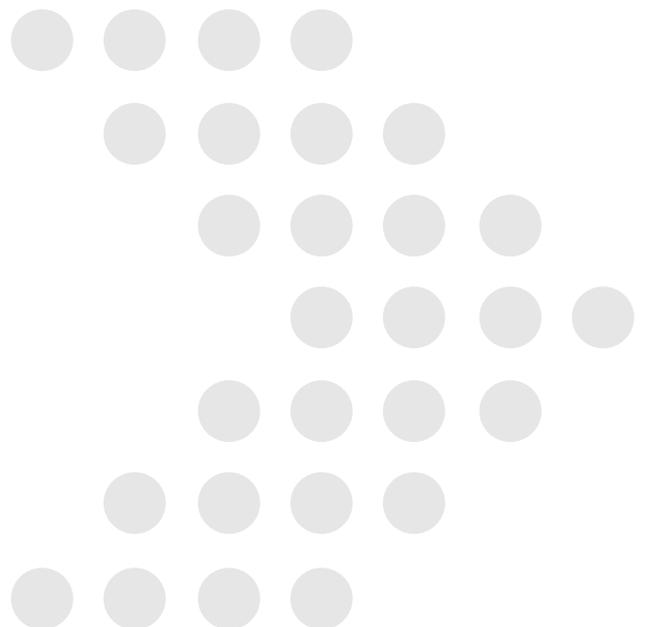
Adozione del modello organizzativo 231 e istituzione del relativo organo di vigilanza (ODV)

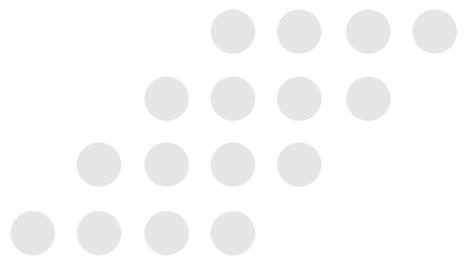
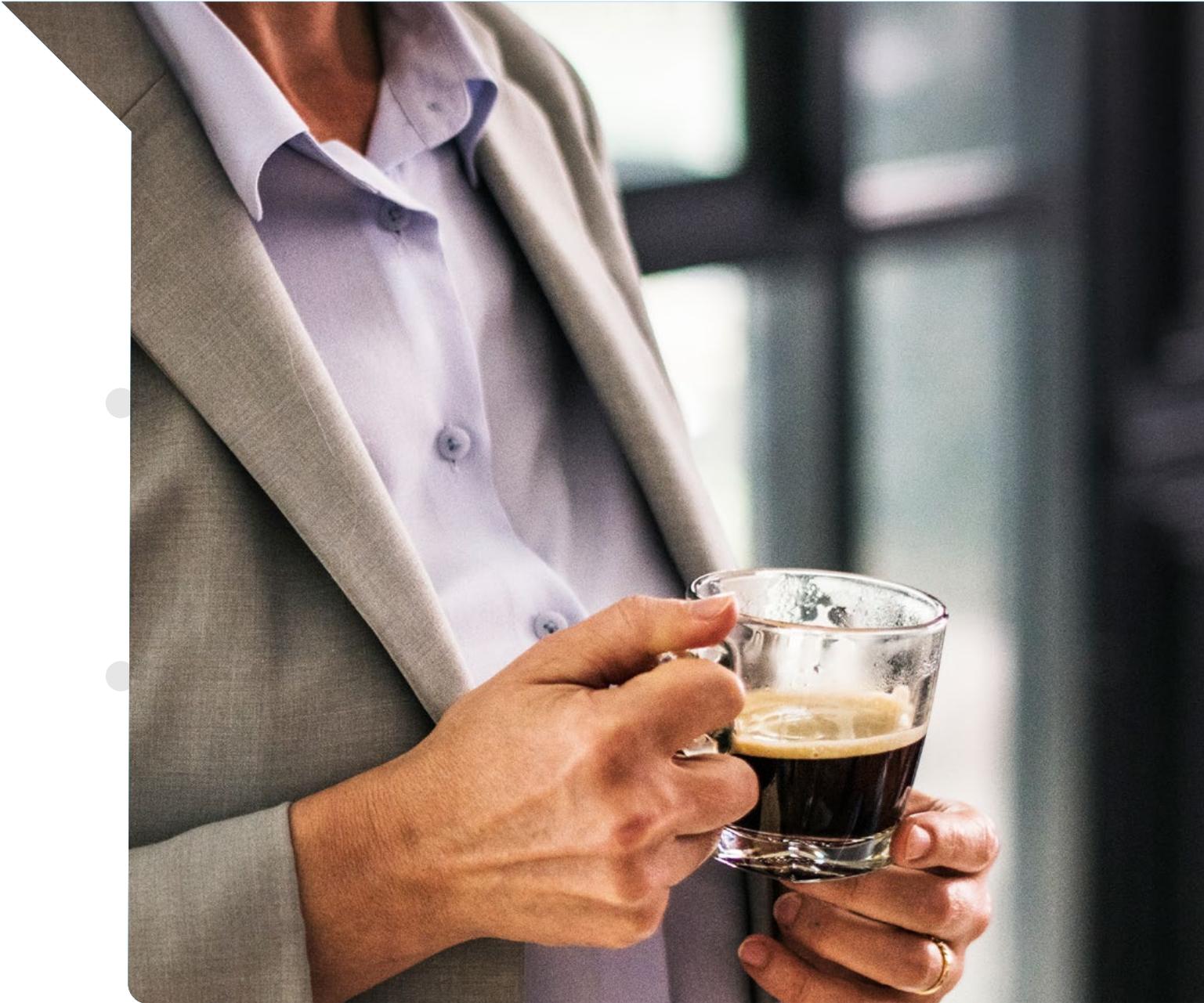
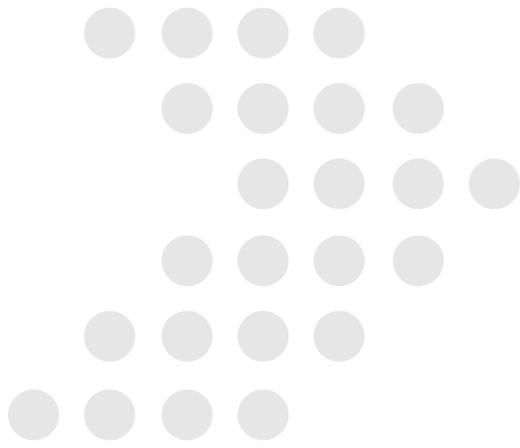
FATTO

L'ufficio del personale ha assunto una nuova figura di referente per la gestione Risorse Umane

Tramite la formazione della direzione, prima, e subito dopo del comparto commerciale, sono state portate internamente le attività di formazione strategiche

"Il reparto tecnico in particolare è stato coinvolto in una formazione on-the-job dedicata al funzionamento dei distributori automatici di ultima generazione. Durante questo periodo di formazione, Gruppo Illiria S.p.a. ha previsto che il reparto partecipasse ad alcuni incontri organizzati con personale specializzato, impiegato da fornitori come Necta e Bianchi" (Cap. 3, paragrafo 3.2 Formare per crescere, insieme)





4

QUALITÀ E RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Quando l'attenzione all'ambiente garantisce qualità elevata e sviluppo sostenibile

[G4-2; G4-45; G4-46; G4-DMA-EN]



Il processo di crescita continuo di Gruppo Illiria S.p.a. si basa soprattutto su progetti pensati per migliorare la qualità del servizio reso ai clienti e ai consumatori finali. Migliorare la qualità del servizio significa essenzialmente per la Società operare nel rispetto dell'ambiente, attuando politiche che siano sostenibili, oltre a promuovere stili di vita sani, partendo dall'alimentazione.

4.1 QUALITÀ E IGIENE [G4-45]

Gruppo Illiria S.p.a. mette al primo posto del suo operato la qualità dei prodotti forniti ai clienti e ai consumatori finali.

Nell'ultimo triennio la Società ha intensificato le attività di pulizia dei mezzi di trasporto e di indagini sui prodotti.

Il processo di controllo qualità dei prodotti prevede interventi di manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria.

11.333
*Processi per sanificazione e
sterilizzazione distributori*

2.928
*Visite per monitoraggio
taratura distributori*

7.544
*Visite per monitoraggio
temperatura distributori*

17.534
Ispezioni di rifornimento

9.024
*Ore per pulizia
mezzi di trasporto*



4.1.1

MANUTENZIONE PREVENTIVA

Gli interventi di manutenzione preventiva sui distributori comportano la sostituzione del gruppo caffè, la rigenerazione delle resine, la sostituzione delle macine e la sostituzione della caldaia. Ciascuna di queste attività di manutenzione viene eseguita ogni qual volta si raggiunge un numero specifico di erogazioni (del prodotto).

MANUTENZIONE PREVENTIVA

	OGNI 12000 EROGAZIONI	OGNI 13000 EROGAZIONI	OGNI 52000 EROGAZIONI	OGNI 78000 EROGAZIONI
Sostituzione del gruppo caffè	X			
Rigenerazione delle resine		X		
Sostituzione delle macine / se singola			X	
Sostituzione delle macine / se doppia				X
Sostituzione della caldaia			X	

4.1.2

MANUTENZIONE ORDINARIA

Le attività di manutenzione ordinaria cambiano in base alla destinazione del distributore: Gruppo Illiria S.p.a. prevede infatti interventi di manutenzione diversi in base al fatto che il distributore contenga *bevande fredde e snack* oppure *bevande calde*.

DISTRIBUTORE BEVANDE FREDDI E SNACK

MANUTENZIONE ORDINARIA	OGNI PASSAGGIO OPERATORE	OGNI SETTIMANA	OGNI MESE
Pulire tutte le parti della zona di erogazione	X		
Pulizia interna ed esterna del vetro della porta		X	
Pulizia del sistema di refrigerazione (mantenere pulito il radiatore e le griglie di aerazione)			X

DISTRIBUTORE BEVANDE CALDE

MANUTENZIONE ORDINARIA E SANIFICAZIONE	OGNI PASSAGGIO OPERATORE	OGNI SETTIMANA	OGNI MESE
Asportare e lavare tutte le parti in vista della zona di erogazione	X		
Vuotare i secchi fondi liquidi, pulirli e/o sostituirli	X		
Sostituire il sacco dei fondi di caffè	X		
Sfilare tutti i contenitori e pulire con un panno umido tutte le parti di appoggio dei contenitori, nonché il fondo del distributore e l'esterno del distributore in particolare la zona erogazione	X		
Eseguire la sanificazione di tutte le parti a contatto con alimenti	X		
Sanificazione parziale			X

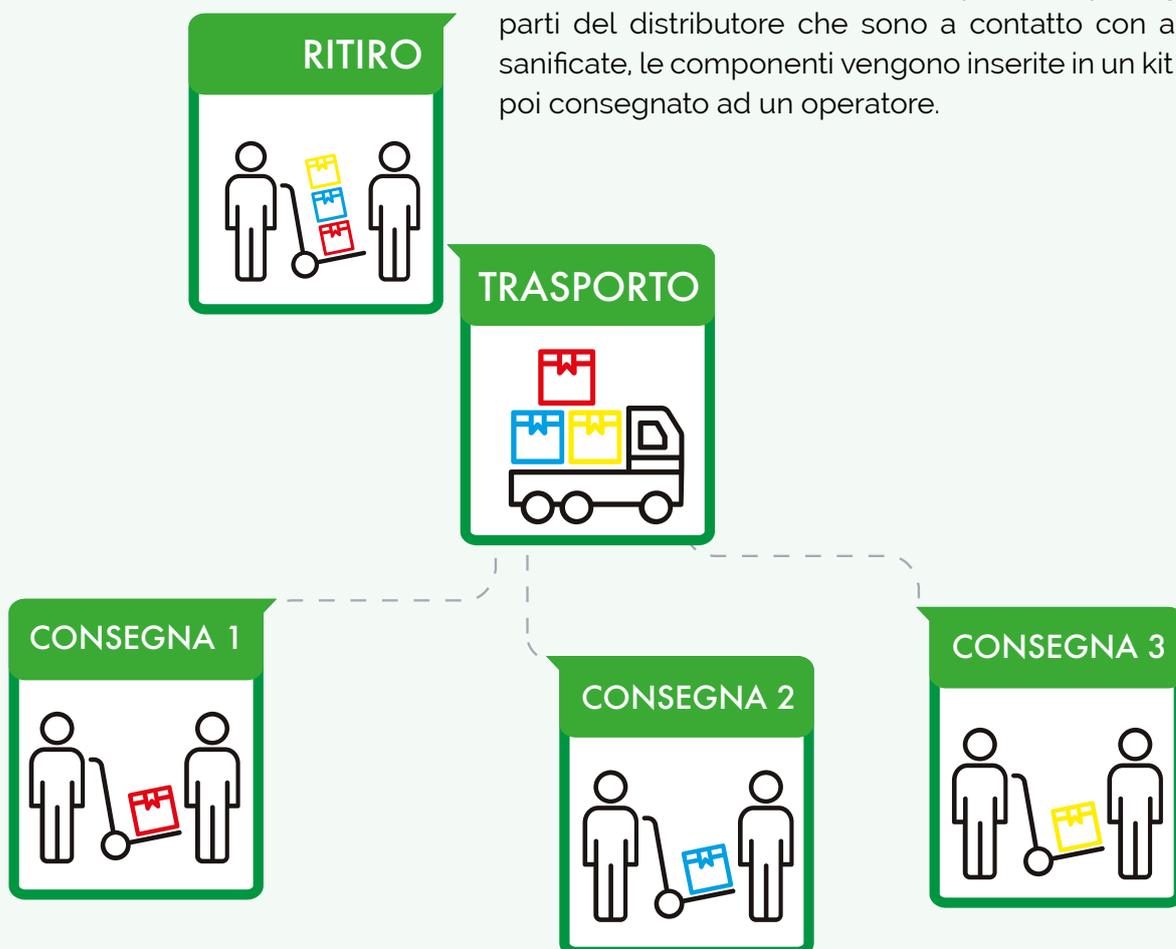


Per i distributori di bevande calde, la Società ha disposto che vengano fatti degli interventi di manutenzione ordinaria costanti. Vista la natura del prodotto, Gruppo Illiria S.p.a. vuole in questo modo garantire ai consumatori finali una maggior igiene e, quindi, la prestazione di un servizio migliore. Vuole inoltre far sì che i propri clienti siano sempre meno costretti a richiedere interventi di manutenzione straordinaria, interventi che possono essere talvolta particolarmente onerosi.

Oltre ad interventi di manutenzione costanti, per i distributori di bevande calde sono previste anche attività di sanificazione.

SANIFICAZIONE

L'attività di sanificazione comprende, oltre alle operazioni di pulizia, anche le operazioni di termo-disinfezione, risciacquo e asciugatura. In tutte le sedi di Gruppo Illiria S.p.a., in una logica di programmazione analoga a quella prevista per le attività di manutenzione preventiva, viene effettuata un'attività di sanificazione di alcune componenti dei distributori. La sanificazione ha soprattutto per oggetto tutte quelle parti del distributore che sono a contatto con alimenti. Una volta sanificate, le componenti vengono inserite in un kit sigillato che viene poi consegnato ad un operatore.



Ogni sera, in base al programma giornaliero relativo all'attività di sanificazione da effettuare, l'operatore in questione ritira il kit sigillato che contiene le componenti del distributore che andrà a sostituire il giorno dopo. Ogni kit corrisponde a un determinato punto vendita e a una determinata tipologia di distributore presente presso il cliente.

Gruppo Illiria S.p.a. sa che non potrebbe garantire ai clienti e ai consumatori finali un livello di qualità ed igiene così elevato senza la collaborazione dei suoi operatori. Soggetti formati e attenti, gli operatori seguono una procedura codificata per il rifornimento dei distributori, sia di bevande calde sia di bevande fredde e snack, ed effettuano ispezioni quotidiane, con l'obiettivo di rifornire il distributore dei prodotti mancanti e, soprattutto, di verificare che non ci siano anomalie di alcun tipo, relative sia alla macchina sia ai prodotti.

A ulteriore garanzia e verifica delle prestazioni erogate, ci sono i *jolly ispettivi*, delle figure che, oltre a controllare il lavoro quotidiano degli operatori addetti al rifornimento e all'ispezione dei distributori, provvedono a sostituirli in caso di assenza.



4.1.3

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

[G4-22]

Nonostante i costanti e assidui interventi di manutenzione preventiva ed ordinaria sui distributori automatici da parte degli operatori, nell'ultimo triennio il numero di interventi di manutenzione straordinaria richiesti dai clienti è lievemente aumentato (+3,28%).

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

	2015	2016	2017
N° interventi di manutenzione straordinaria	25.397	29.993	30.977
N° distributori automatici totali	14.466	14.818	15.182
Media del n° degli interventi di manutenzione straordinaria per distributore	1,76	2,02	2,04

La maggiore richiesta di interventi è stata dovuta a difetti dei distributori automatici che non potevano essere evitati con l'attività di manutenzione preventiva. L'aumento registrato tra il 2015 e il 2016 è stato in particolare dovuto a un difetto di fabbricazione dei distributori di bevande calde, rispetto al quale il produttore è poi intervenuto, sostituendo le parti non conformi.

4.1.4

IL PROCESSO DI CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

[G4-PR9]

Il processo posto in essere per controllare la qualità del servizio erogato ai clienti e ai consumatori finali segue il **Manuale di autocontrollo dell'igiene aziendale**. Il manuale prevede diverse modalità di intervento, volte a verificare e controllare lo stato di igiene dei prodotti e delle apparecchiature utilizzate.

- *Controllo a campione delle temperature dell'acqua in caldaia presso i distributori*
- *Controllo a campione delle temperature delle bevande erogate*
- *Controllo a campione della temperatura dei distributori per i prodotti deperibili, confezionati o gelati*
- *Verifica del livello di pulizia dei magazzini alimentari*
- *Effettuazione di analisi microbiologiche*

Per constatare l'effettiva qualità del servizio *in loco*, Gruppo Illiria S.p.a. coinvolge in prima persona anche i suoi responsabili commerciali. Gli stessi, infatti, visitano periodicamente i punti vendita dei clienti per controllare la qualità e valutare se introdurre o meno eventuali migliorie e/o integrazioni. Oltre alle più classiche modalità di intervento per controllare e monitorare la qualità del servizio erogato, Gruppo Illiria S.p.a. si serve da qualche anno anche di uno specifico software gestionale. Il software consente di facilitare l'organizzazione e il coordinamento delle attività aziendali. Il motivo per cui viene utilizzato è in particolare quello di tenere sotto controllo le scadenze dello scadenzario e gestire le rigorose procedure di controllo dei prodotti e degli incassi, al fine di minimizzare quanto più possibile gli errori.

Nel corso del periodo di rendicontazione Gruppo Illiria S.p.a non ha ricevuto sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi.

4.2

POLITICHE AMBIENTALI [G4-EN34; G4-S08; G4-S011]

Gruppo Illiria S.p.a. si impegna a promuovere azioni che possano garantire uno sviluppo sostenibile e la protezione dell'ambiente. Nello specifico la Società adotta delle politiche ambientali, soprattutto in materia di smaltimento rifiuti, volte a ridurre l'impatto che la propria attività ha sul territorio.

Nel corso del periodo di rendicontazione Gruppo Illiria S.p.a non ha ricevuto alcun reclamo per quanto riguarda l'ambito ambientale.

Nel corso del periodo di rendicontazione Gruppo Illiria S.p.a non ha ricevuto sanzioni monetarie né ha avuto rimostranze in materia d'impatto sulla società.

4.2.1

SMALTIMENTO RIFIUTI [G4-EN1;G4-EN2; G4-EN6; G4-EN23; G4-EN25; G4-EN27]

Affinché avvenga una corretta gestione e un corretto smaltimento dei rifiuti, Gruppo Illiria S.p.a. ha stabilito che all'interno di ogni stabilimento, per ciascun rifiuto organico generato, devono essere seguite le seguenti fasi: individuazione, classificazione, raccolta differenziata presso i reparti, deposito temporaneo rifiuti, organizzazione trasporto e smaltimento dei rifiuti con relative registrazioni.

INDIVIDUAZIONE

Il Responsabile Sicurezza, Ambiente e Infrastrutture, in collaborazione con il Referente per l'Ambiente della filiale, individua ogni rifiuto organico prodotto all'interno del sito. Individuato il rifiuto, il responsabile analizza il processo che ha portato alla sua formazione con lo scopo di ridurre le quantità prodotte oppure, qualora fosse possibile, eliminare la sua produzione dal principio.

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il Responsabile Sicurezza, Ambiente e Infrastrutture, definisce le modalità da adottare per la gestione della raccolta differenziata dei rifiuti. Provvede inoltre a sensibilizzare e a informare il personale circa le corrette modalità di raccolta operativa e a verificarne l'effettiva applicazione. I rifiuti destinati alla raccolta differenziata sono: distributori automatici, ricambi e componenti da rottamare, imballaggi in più materiali (barattoli e contenitori in plastica, di grasso, solvente, vernice e mastice), metalli misti (pezzi metallici di manutenzione dei distributori automatici), cartucce toner e inchiostro stampanti e fotocopiatrici, bombolette spray per pulizia e ingrassaggio delle componenti meccaniche dei distributori automatici, vetro, legno, pile, rifiuti di imballaggio in carta e cartone, rifiuti di imballaggio in plastica, batterie al piombo, resine alimentari. Nella pratica, in ogni sede aziendale la raccolta dei rifiuti avviene tramite appositi contenitori contrassegnati, posizionati presso ogni ufficio e reparto.

CLASSIFICAZIONE

Tenendo conto del ciclo produttivo che lo ha originato, il Responsabile Sicurezza, Ambiente e Infrastrutture, classifica ogni rifiuto organico precedentemente individuato, associando a ciascuno di essi il relativo codice CER (Catalogo Europeo Rifiuti).

DEPOSITO TEMPORANEO RIFIUTI

Il personale porta periodicamente i rifiuti raccolti negli appositi contenitori contrassegnati, presso gli uffici e i reparti, nell'area dedicata al deposito temporaneo. Una volta trasferito in quest'area, il personale conteggia le quantità prodotte di ogni rifiuto (per poi riportare questa informazione nell'apposito documento).

I tempi di permanenza del rifiuto all'interno dell'area di deposito temporaneo, cambiano in funzione della sua tipologia.

Durante l'anno 2017, Gruppo Illiria S.p.a. ha lavorato duramente per ridurre la quantità di rifiuti pericolosi prodotti, rifiuti che al 2016 rappresentavano il 17% del totale. A fine anno i numeri dimostrano che la Società ha raggiunto con successo il traguardo che si era imposta: i rifiuti pericolosi prodotti sono infatti passati da 45.570 a 25.763 tonnellate, arrivando a costituire appena il 10% del totale.

RIFIUTI PERICOLOSI

Per rifiuti la cui quantità non supera i 10 metri cubi, la massima durata prevista per il deposito temporaneo è di un anno; per tutti gli altri rifiuti, invece, la durata massima prevista è di appena un bimestre. I rifiuti pericolosi vengono sigillati in contenitori chiusi e tenuti al coperto.

RIFIUTI NON PERICOLOSI

Per i rifiuti la cui quantità non supera i 20 metri cubi, la durata massima prevista per il deposito temporaneo è di un anno; per tutti gli altri, invece, è di appena un trimestre.

RIFIUTI URBANI MISTI

Vengono conferiti al servizio pubblico, tramite i cassonetti della raccolta posti nella vicinanza degli stabilimenti aziendali.

ORGANIZZAZIONE, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI

Le procedure di trasporto e di smaltimento cambiano in funzione della tipologia del rifiuto in esame. Non ci sono rifiuti trasportati all'estero.

SMATILMENTO RIFIUTI IN KG

	2015	2016	2017
Plastica	42.010	51.590	52.340
Carta	126.600	161.090	181.940
Ferro ed acciaio	2.460	6.930	10.530
Altro - plastica dura	5.010	6.670	7.400
Distr. Automatici da dismettere	53.780	45.050	25.423
Neon	527	520	340
Totale kg	225.377	265.180	270.573
(Totale tonnellate)	225	265	271

Nell'ultimo triennio Gruppo Illiria S.p.a. ha ridotto sensibilmente la quantità di alcuni rifiuti. In particolare, dal 2015 al 2017, i distributori automatici da dismettere sono passati da 53.780 kg a 25.423 kg (-52,73%), così come i rifiuti al neon sono passati da 527 kg a 340 kg (-35,5% circa). La consistente riduzione dell'ammontare di distributori automatici da dismettere è un traguardo importante raggiunto dalla Società, frutto dell'attenta e costante attività di manutenzione preventiva e ordinaria che viene effettuata.

Anche la riduzione dei rifiuti al neon è senz'altro un aspetto importante. Al fine di ridurre il proprio impatto sul territorio, Gruppo Illiria S.p.a. ha provveduto a sostituire le lampade al neon dei distributori automatici in lampade led. Queste ultime, infatti, oltre ad avere una durata di vita maggiore e ad essere a risparmio energetico, possono essere smaltite come rifiuto differenziato.

Paragonando lo smaltimento dei rifiuti di plastica e carta con i consumi che l'azienda ha fatto di queste stesse risorse nel corso dell'anno 2017, vediamo che Gruppo Illiria S.p.a. ha smaltito correttamente tutto il materiale utilizzato. Attualmente non esistono tuttavia materiali derivanti da riciclo.

CONSUMI MATERIE PRIME

	2015	2016	2017
Plastica in kg	42.010	51.590	52.340
Carta in kg	126.600	161.090	181.940
Acqua in mc	7.098	7.572	7.892
Alluminio in kg	78.583	68.978	61.597

Figura 1: la tabella evidenzia i consumi delle materie prime, intese come materiale accettato in azienda e trattato successivamente come rifiuto smaltito correttamente. Di queste materie prime la **plastica** si riferisce al materiale di imballaggio (nylon monocolore proveniente dai film estensibili con i quali sono composti i pallet dei prodotti in arrivo e stoccati in magazzino); **carta e cartone** provengono invece dai materiali di imballo, che sono perfettamente riciclabili perché non contaminati da alcuna sostanza chimica; mentre i mc di **acqua** indicati fanno riferimento a quelli utilizzati dai dipendenti per il lavaggio, la revisione e le prove dei distributori nelle officine-laboratori dei singoli depositi, per il riempimento delle taniche-serbatotti di autoalimentazione dei distributori installati presso i clienti e per tutte quelle lavorazioni di rigenerazione dei sistemi di filtrazione delle acque da installarsi nei distributori automatici; **l'alluminio** infine deriva dalla quantità di lattine relative ai prodotti alimentari già confezionati, offerti al pubblico tramite i distributori automatici.

4.2.2

I PRODOTTI SOSTENIBILI FORNITI AI CLIENTI E AI CONSUMATORI FINALI [G4-EN27]

Oltre a prestare una particolare attenzione alla raccolta differenziata e allo smaltimento dei rifiuti, Gruppo Illiria S.p.a. cerca di trasmettere ai propri clienti e consumatori finali l'importanza di realizzare prodotti ed erogare servizi che offrano benefici tanto ambientali quanto sociali. A tal proposito, tramite i distributori fornisce ai clienti e ai consumatori finali:

- Una linea di bicchieri e palette biodegradabili
- Una linea di bicchieri Hybrid, a cui è associato un minore impatto ambientale in termini di emissione di CO₂
- Dei contenitori per la raccolta differenziata.

MATERIE FORNITE DAI DISTRIBUTORI

	2015	2016	2017
Bicchieri Hybrid	366.000	720.000	867.000
Bicchieri in carta	-	48.000	375.834
Contenitori raccolta differenziata	137	236	255

Dal 2016 al 2017, la fornitura di bicchieri in carta è aumentata esponenzialmente: l'aumento registrato è stato infatti di +683%. Crescono invece in maniera più graduale, ma costante, la fornitura di bicchieri Hybrid e di contenitori per la raccolta differenziata.

4.2.3

L'UTILIZZO DEI FONDI DI CAFFÈ PER PRODURRE ENERGIA RINNOVABILE [G4-EN6; G4-EN7; G4-EN19; G4-EN27]

Dal 2016 Gruppo Illiria S.p.a. collabora con Organica S.r.l. per la produzione di energia rinnovabile tramite impianti biogas alimentati da fondi di caffè. Nel 2017 sono state smaltite 150 tonnellate di fondi di caffè, +59,6 % rispetto all'anno precedente.

SMALTIMENTO CAFFÈ IN KG

	2015	2016	2017
Smaltimento Caffè in KG	-	94.010	149.760

Oltre ai vantaggi in termine di energia rinnovabile prodotta, lo smaltimento dei fondi di caffè ha dei notevoli vantaggi anche in termini di risparmio energetico. Guardando i dati raccolti nel 2017 vediamo infatti che lo smaltimento di 100 tonnellate di fondi di caffè ha permesso di produrre 60.000 Kilowatt di energia elettrica con un risparmio di circa 24.120 kg di CO₂ non immesse in atmosfera. Per dare una maggiore idea dell'incredibile risparmio energetico che lo smaltimento di fondi di caffè permette di ottenere, pensiamo che per produrre lo stesso quantitativo di energia elettrica servendoci del petrolio, avremmo dovuto utilizzare circa 11.200 kg di risorsa in più.

RISPARMIO ENERGETICO CON CONTRATTO ORGANICA ANNO 2017

Fondi di caffè raccolti in kg	100.000
Produzione di energia elettrica in kwh	60.000
Riparmio di kg di petrolio	11.200
Risparmio emissioni co2 da energia elettrica in kg	24.120
Risparmio emissioni co2 da energia termica in kg	20.400

Dai fondi di caffè a energia elettrica



Per produrre energia elettrica rinnovabile, i fondi di caffè vengono inseriti all'interno di un fermentatore in un impianto a biogas. Nel fermentatore, in assenza di ossigeno e a temperatura controllata, un gran numero di batteri si forma e degrada la sostanza organica. Questo processo di degradazione genera biogas, calore e digestato, ovvero fertilizzante liquido. Il biogas viene convertito in energia elettrica grazie a un cogeneratore e ceduto alla rete nazionale. Il calore viene invece utilizzato per di più per il riscaldamento. Mentre il digestato viene utilizzato come fertilizzante naturale nelle coltivazioni.

4.3

L'IMPATTO SUL TERRITORIO [G4-S02; G4-S010]

Agendo in un'ottica di salvaguardia ambientale Gruppo Illiria S.p.a. è molto attenta ai consumi effettuati in termini di materie prime, energia, acqua, riscaldamento e carburante. La Società ha inoltre intrapreso, negli ultimi anni, delle iniziative tese a promuovere il risparmio energetico volte a ridurre l'impatto ambientale che la propria attività ha sul territorio.

I CONSUMI DI GRUPPO ILLIRIA S.P.A.

[G4-22; G4-EN1; G4-EN3; G4-EN8; G4-EN9; G4-EN15; G4-EN16; G4-EN30]

Gruppo Illiria S.p.a. ha deciso di inserire all'interno di questo Bilancio Sociale, oltre ai consumi relativi all'energia, all'acqua, al riscaldamento e al carburante, anche i consumi delle materie prime necessarie alla realizzazione dei prodotti erogati. La Società vuole in questo modo essere il più trasparente possibile con i propri *stakeholder*.

CONSUMI MATERIE PRIME PER LA PREPARAZIONE DELLE BEVANDE CALDE

	2015	2016	2017
Zucchero in kg	264.795	273.721	253.107
Caffè in grani in kg	672.982	733.460	713.387
Caffè e preparati per bevande calde in capsula n° pezzi	207.176	282.209	403.456

CONSUMI MATERIE PRIME PER IN PRODOTTI CONFEZIONATI

	2015	2016	2017
Acqua n° bottiglie	14.654.414	14.743.026	16.216.243
Bevande in brik e PET n° pezzi	2.773.594	2.404.049	2.706.432
Bevande in lattina n° pezzi	5.640.224	4.871.282	4.333.170
Pasticceria snack n° pezzi	15.701.219	17.087.565	17.719.278
Frutta n° pezzi	149.880	175.832	211.683
Prodotto fresco n° pezzi	1.819.051	1.943.075	2.128.718
Succhi n° pezzi	1.853.055	1.877.430	1.943.196
Gelati n° pezzi	163.916	151.075	155.068

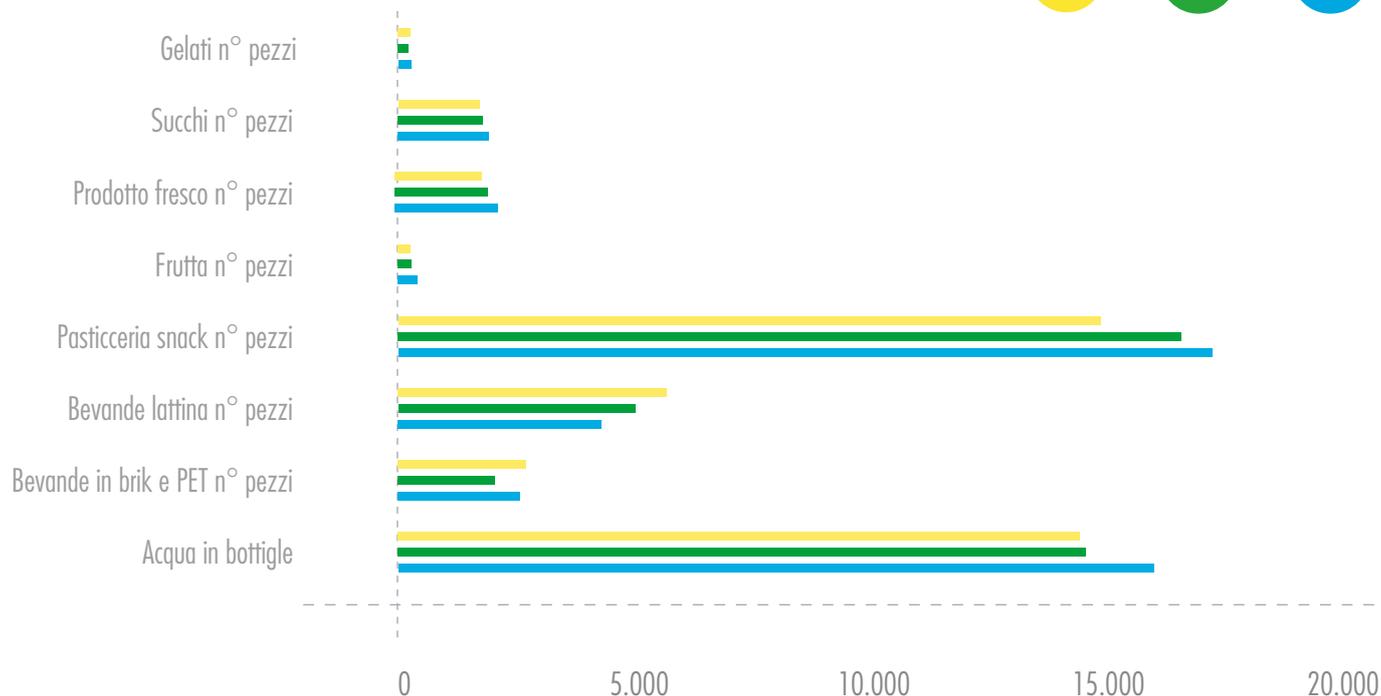
Facendo riferimento all'ultima tabella riportata, vediamo che il consumo di frutta e prodotti freschi è in costante aumento.

CONSUMO DI MATERIE PRIME IN PRODOTTI CONFEZIONATI

2015

2016

2017



CONSUMI ENERGIA

CONSUMI DIRETTI ENERGIA IN KWH

FORTE ENERGETICA	2015	2016	2017
Kwh	623.062,85	594.256,00	713.027,71

I consumi energetici sono legati per lo più all'aspetto logistico e al funzionamento delle strutture della Società. I dati riportati in tabella fanno riferimento ai consumi effettuati in tutti gli stabilimenti del Gruppo Illiria S.p.a.

CONSUMI D'ACQUA

CONSUMO D'ACQUA IN MC

FORTE ENERGETICA	2015	2016	2017
Mc	7.098,38	7.572,22	7.892,02

L'acqua utilizzata da Gruppo Illiria S.p.a. viene prelevata interamente da acquedotto.

CONSUMI RISCALDAMENTO

TOTALE RISCALDAMENTO IN MC ACQUISTATO

	2015	2016	2017
Riscaldamento in mc	56.708	61.484	62.835
Emissioni CO2	122,51	132,82	135,74

CONSUMI CARBURANTE

Considerata l'attività commerciale di Gruppo Illiria S.p.a., i mezzi di trasporto aziendali sono utilizzati per lo più per le attività di servizio e manutenzione dei distributori automatici. Nell'ultimo triennio, agendo sempre in un'ottica di salvaguardia ambientale, la Società ha ridimensionato il numero di automezzi che rientravano in una classe ambientale ad elevato consumo. Dal 2015 al 2017 infatti il numero di automezzi classe Euro 3 è stato ridotto di 12 unità, mentre il numero di automezzi rientranti nella classe Euro 6 è aumentato di 17 unità.

CLASSI ECOLOGICHE PARCO AUTOMEZZI

	2015	2016	2017
Euro 3	36	32	24
Euro 4	58	65	63
Euro 5	118	120	135
Euro 6	41	43	58
Elettrico	1	1	2
Totale	254	261	282

L'utilizzo di più automezzi a minore consumo, ha fatto sì che l'aumento di emissioni CO2 in atmosfera fosse abbastanza contenuto, tenendo conto che nell'ultimo triennio sono aumentati il numero di automezzi utilizzati e, di conseguenza, il numero di km percorsi e, quindi, di litri consumati.

CONSUMI CARBURANTE

TIPOLOGIA	LITRI CONSUMATI	KM PERCORSI	T CO2 PRODOTTA
2015			
Diesel	508.459,89	5.713.032,47	1.137
Benzina	-	-	-
Metano	-	-	-
Totale	508.459,89	5.713.032,47	1.137
2016			
Diesel	545.908,81	6.133.806,85	1.221
Benzina	-	-	-
Metano	-	-	-
Totale	545.908,81	6.133.806,85	1.221
2017			
Diesel	665.440,60	7.476.860,67	1.488
Benzina	-	-	-
Metano	-	-	-
Totale	665.440,60	7.476.860,67	1.488



EMISSIONI GAS EFFETTO SERRA

Gruppo Illiria S.p.a. si impegna a quantificare le emissioni di anidride carbonica dovute allo svolgimento della sua attività, così da poter successivamente definire degli obiettivi specifici per la loro riduzione. Le emissioni che la Società considera sono suddivise in:

- *Emissioni dirette, emissioni derivanti dal consumo di combustibili per il funzionamento delle autovetture del parco auto aziendale*
- *Emissione indirette, emissioni derivanti dall'attività aziendale, generate però da fonti non di proprietà di Gruppo Illiria S.p.a. Sono state considerate emissioni indirette i consumi di energia elettrica e il riscaldamento acquistati da altre organizzazioni*

Per la stima delle emissioni sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

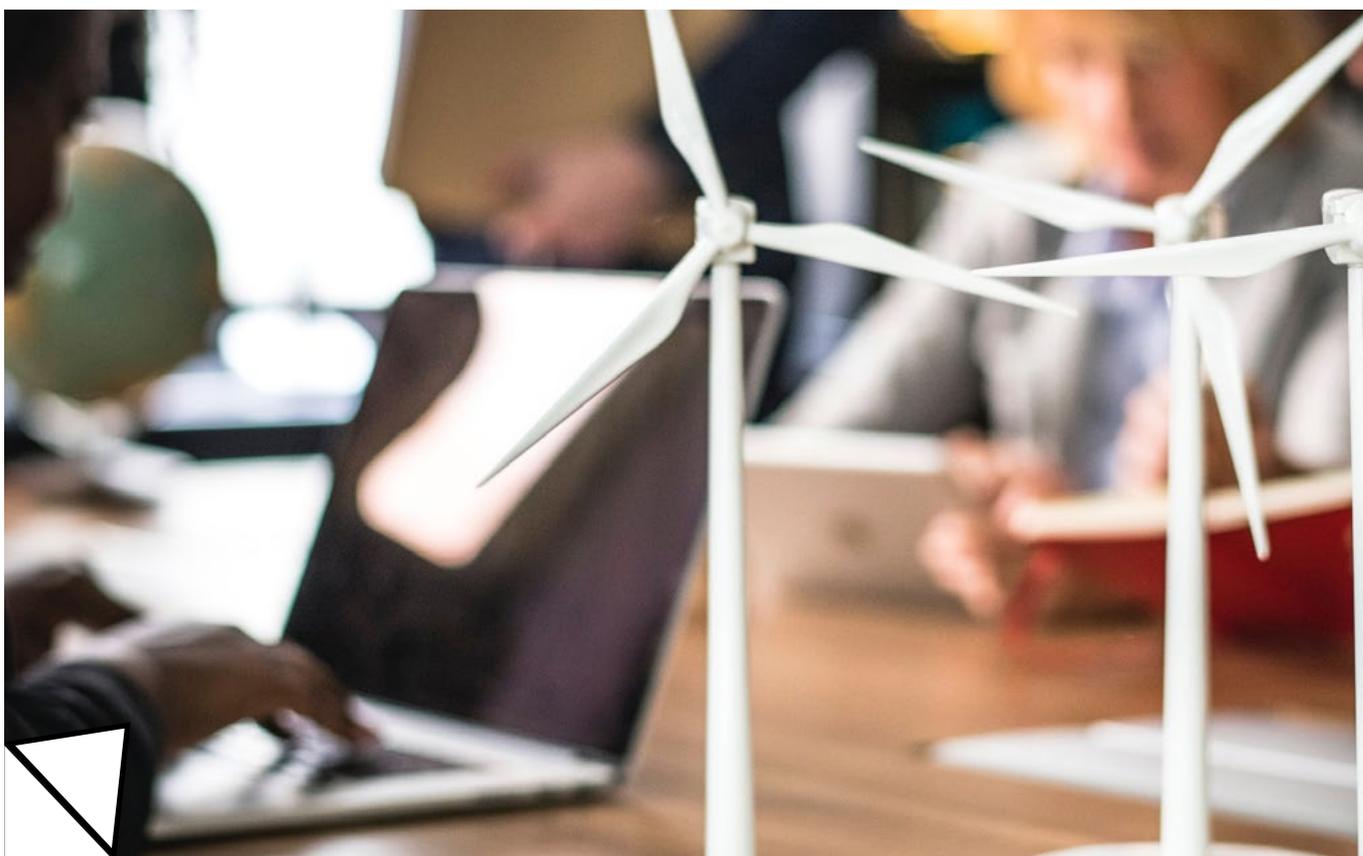
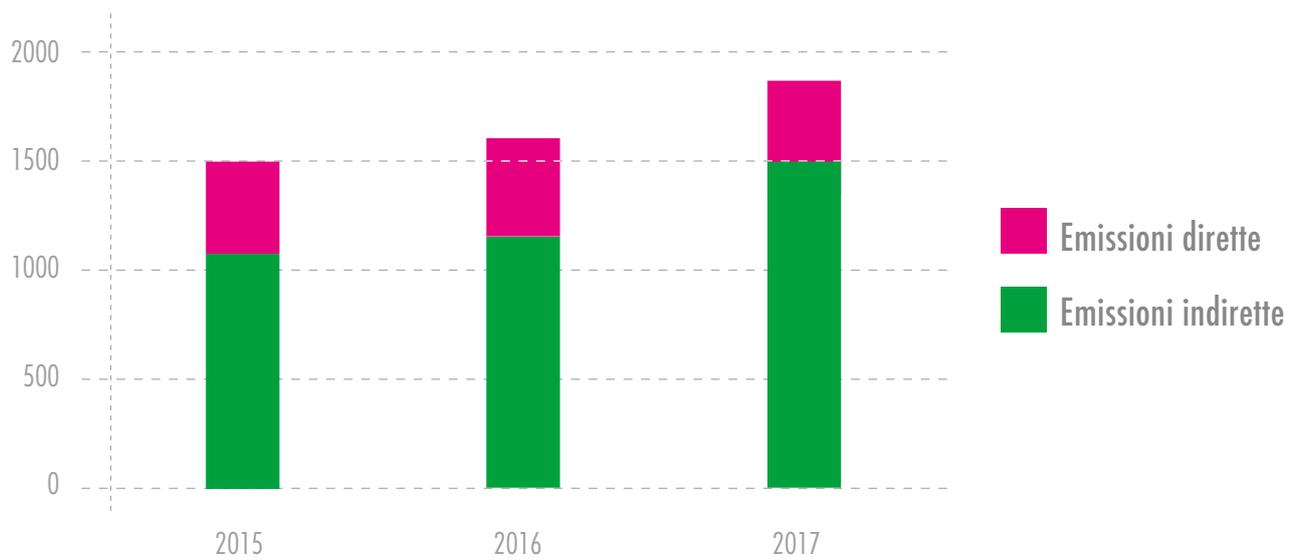
- *Consumi di gasolio per la flotta aziendale: si è tenuto conto delle emissioni di CO₂ g/L del Ducato, mezzo rappresentativo della flotta aziendale di Gruppo Illiria S.p.a.*
- *Consumi di gas naturale per il riscaldamento: dopo aver convertito i mc di gas naturale in GJ, abbiamo moltiplicato il valore per il coefficiente per inventario delle emissioni di Co₂. Inventario nazionale UNFCCC (55,897 tCo₂/un. nel 2017, 55,837 tCo₂/un. nel 2016 e 55.841tCo₂/un. nel 2015)*
- *Consumi di energia elettrica: bisogna considerare in che modo viene prodotta l'energia in Italia, ovvero il cosiddetto "mix energetico nazionale", il quale rappresenta le quote di produzione di energia per le varie tecnologie impiegate. Per l'Italia il fattore di conversione è pari a 0,402 tonnellate di CO₂ emesse per ogni MWh prodotto*

Le stime delle emissioni sono riportate nella tabella seguente.

EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA PER TIPOLOGIA			
TIPO DI EMISSIONE	2015	2016	2017
Emissioni dirette	1.137	1.221	1.488
Gasolio	1.137	1.221	1.488
Emissioni indirette	373	372	422
Elettricità	250	239	287
Riscaldamento	123	133	136
Totale tonnellate Co₂	1.510	1.593	1.910

La parte più cospicua delle emissioni di CO₂ è rappresentata dalle emissioni dirette ed è quindi correlata ai consumi di combustibili per le attività di logistica.

EMISSIONI GAS A EFFETTO SERRA



Nell'ultimo triennio la quantità di anidride carbonica emessa è aumentata in corrispondenza dell'aumento dei mezzi di trasporto che costituiscono il parco macchine aziendale. Al fine di ridurre la quantità di CO₂ emessa, Gruppo Illiria S.p.a. sta provvedendo a sostituire i veicoli ad elevato consumo con veicoli di ultima generazione che producono scarse emissioni inquinanti.

4.3.2

SCELTE CONSAPEVOLI [G4-EN6; G4-EN19; G4-EN27]

Come già anticipato, Gruppo Illiria S.p.a. ha intrapreso negli ultimi anni delle iniziative volte a promuovere il risparmio energetico. Tra queste iniziative ricordiamo la collaborazione con Organica S.r.l. per la produzione di energia rinnovabile tramite l'utilizzo dei fondi di caffè e, inoltre, citiamo **la Sala Regia**, il sistema di **Recupero Gas Fluorurati tecnici**, la collaborazione con le aziende produttrici di distributori più innovativi e l'iniziativa di realizzare prodotti a **km 0**. Agendo in un'ottica di salvaguardia ambientale, la Società ha inoltre installato dei pannelli fotovoltaici nelle sedi di Udine e Roma. Nella sede di Roma, Gruppo Illiria S.p.a. ha anche cambiato il sistema di condizionamento e riscaldamento al fine di migliorare la propria efficienza energetica, riducendo i consumi.

LA SALA REGIA

Tramite il programma Vega, che è alla base della progettazione degli spostamenti richiesti agli operatori per effettuare le attività di rifornimento sui distributori automatici viene utilizzata una **Sala Regia** al fine di coordinare in tempo reale il lavoro di tutti gli operatori: per ciascun operatore dalla sede, la sala regia provvede ad elaborare dei percorsi stradali ottimali, che permettono di ridurre il numero di km percorsi e, quindi, i tempi di intervento richiesti e il quantitativo di emissioni CO₂ in atmosfera. L'utilizzo di una sala regia, e l'attuazione del Programma Vega in generale, hanno avuto concrete ripercussioni positive non solo sulla qualità del servizio offerto ai clienti, ma anche sulla politica ambientale dell'azienda.

OTTIMIZZAZIONE DOVUTA ALLA SALA REGIA

SEDE	ANNO	N° FURGONI	NUMERO D.A. AL 31/12	N° CHIAMATE RIFORNIMENTO	KM PERCORSI	KM PERCORSI/AUTOMEZZI	PERCORSO MEDIO AUTOMEZZO PER D.A.
Udine - Gorizia - Tolmezzo	2015	33	4.285	2.508	945.057	28.638	6,68
	2016	33	4.233	2.085	898.075	27.214	6,43
	2017	36	4.326	1.652	886.577	24.627	5,69
Pordenone	2015 senza sala regia	33	3.807	2.634	640.535	19.410	5,10
	2016	34	3.789	2.420	609.877	17.938	4,73
	2017	34	3.808	2.448	587.977	17.293	4,54
Trieste	2015 senza sala regia	17	1.621	1.302	165.721	9.748	6,01
	2016	18	1.694	1.061	177.589	9.866	5,82
	2017	19	1.709	815	179.704	9.458	5,53
Roma	2015 senza sala regia	19	1.851	4.631	675.659	35.561	19,21
	2016 senza sala regia	23	2.256	4.491	878.582	38.199	16,93
	2017	23	2.289	3.954	819.051	35.611	15,56

Migliorando e ottimizzando le visite degli operatori ai distributori automatici, sono diminuiti i chilometri percorsi dagli automezzi di Gruppo Illiria, con una conseguente diminuzione dell'impatto ambientale del parco mezzi.

Allo stesso tempo, eppur con un numero di distributori installati con trend in crescita, sono sensibilmente diminuite le chiamate di rifornimento.

Il dato più significativo è visibile per le sedi di Udine-Gorizia-Tolmezzo e Trieste. In particolare a Trieste il numero delle chiamate di rifornimento dal 2015, anno in cui la sala regia non era ancora attiva, al 2017 sono diminuite del 37%.

La sede di Roma si presenta con un numero molto elevato di chiamate di rifornimento ma in seguito all'implementazione della sala regia le chiamate di rifornimento per la sede di Roma dal 2015 sono diminuite del 14,6%





IL SISTEMA DI RECUPERO GAS FLUORURATI TECNICI

Il piano della qualità delle Aziende certificate F-Gas è finalizzato a garantire che nelle attività di installazione, manutenzione e riparazione delle apparecchiature fisse di refrigerazione, delle apparecchiature fisse di condizionamento d'aria e di pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra venga sempre impiegato personale certificato e che il personale abbia a disposizione strumentazione e procedure adeguate alle attività svolte.

Nel Reparto Tecnico di Gruppo Illiria ben tre persone sono tecnici frigoristi certificati che effettuano le riparazioni dei gruppi refrigeranti.

Nel 2017 Gruppo Illiria S.p.a. ha mantenuto circa 500 gruppi refrigeranti di distributori automatici, gli impianti di condizionamento e refrigerazione della sede legale e delle sedi operative, le celle refrigeranti dei depositi ed infine le celle refrigeranti degli automezzi.

Circa 50 Kg di gas tecnici sono stati recuperati attraverso il recuperatore dei gas tarato da laboratorio certificato Sinal - Accredia (tenendo presente che in ogni gruppo refrigerante vi sono al massimo 800 g di prodotto) e destinati al recupero in impianto autorizzato.

Questo processo è reso possibile dall'utilizzo della macchina Rothemberger ROREC40.

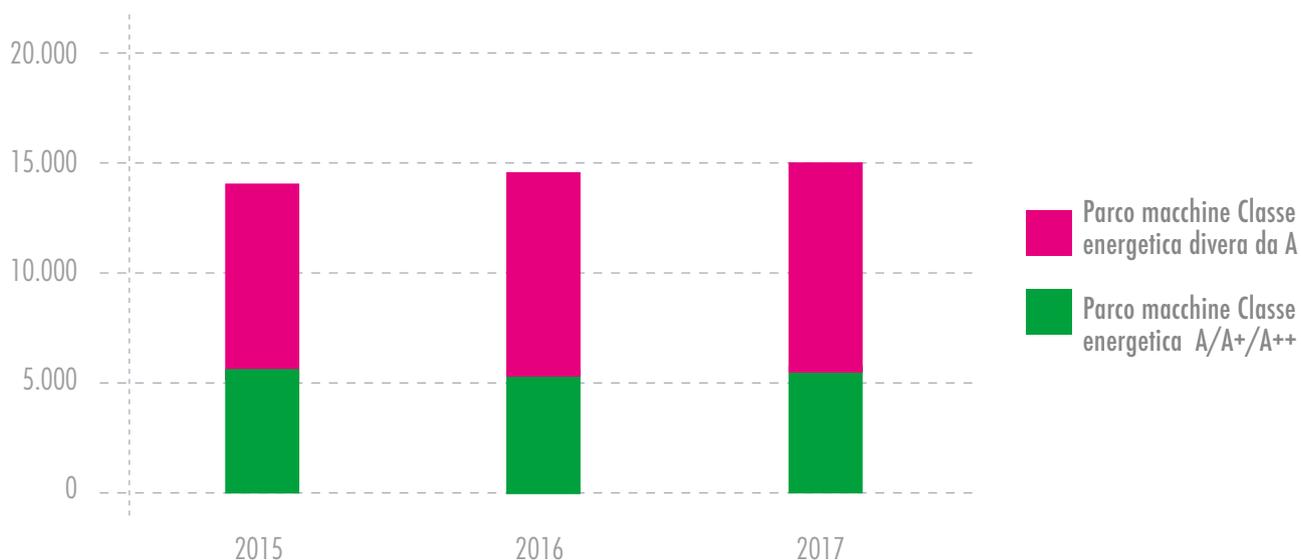
LE COLLABORAZIONI

Agendo in un'ottica di sostenibilità ambientale e con l'intento di voler sensibilizzare clienti e consumatori finali alle tematiche di risparmio energetico e tutela dell'ambiente, Gruppo Illiria S.p.a. ha deciso di rivolgersi alle migliori aziende del settore per la fornitura di distributori automatici a basso impatto ambientale, aziende che producono e commercializzano distributori automatici e macchine per il caffè nel rispetto dell'ambiente, in modo da abbinare affidabilità e robustezza a un ridotto impatto ambientale durante la produzione, l'utilizzo e lo smaltimento del prodotto.

CLASSE ENERGETICA DISTRIBUTORI AUTOMATICI

	PARCO MACCHINE TOTALI	PARCO MACCHINE CLASSE ENERGETICA A/A+/A++	% PARCO MACCHINE CLASSE ENERGETICA A/A+/A++ SU TOTALE
2015	14.466	6.105	42%
2016	14.818	6.801	46%
2017	15.182	7.530	50%

All'anno 2017, Gruppo Illiria S.p.a. conta 15.182 parco macchine totali, il cui 50% è costituito da macchine che rientrano in classi energetiche A/A+/A++ .



I PRODOTTI A KM 0

Al fine di offrire ai consumatori maggiori garanzie in termini di freschezza e genuinità, Gruppo Illiria S.p.a. propone ormai da qualche anno anche prodotti a km 0. Per prodotti a km 0 si intendono quei prodotti reperiti direttamente nella zona di produzione, tramite acquisto diretto dal produttore: sono prodotti che variano pertanto secondo la località geografica in cui la Società presta il proprio servizio.

La filosofia dietro i prodotti a km 0

Il nome km 0 fa riferimento al numero di km che il prodotto percorre prima di raggiungere il consumatore. Con l'obiettivo di creare canali di acquisto sostenibili a livello ambientale, questi prodotti si basano su 4 cardini, che sono: cooperazione con i produttori locali, legame col territorio, salvaguardia dei prodotti locali e riscoperta dei sapori tradizionali.

PRODOTTI KM 0 IN N° EROGAZIONI

	2015	2016	2017
UD - PN - GO - TS	9.227.037,73	9.336.186,00	9.893.708,60
MI	2.439.083,00	3.722.719,00	4.342.339,00
BO	92.867,60	93.066,00	104.421,00
TO	2.709.674,65	2.691.121,00	2.838.379,70
RM	521.679,00	603.216,50	1.042.104,00
TOTALE	14.990.341,98	16.446.308,50	18.220.952,30

I dati inseriti nella tabella si riferiscono a prodotti (intesi come numero di erogazioni caricate sui distributori automatici dei clienti) provenienti da fornitori della stessa "zona" della sede in cui vengono affidati. Relativamente alla provincia di Torino, nel dato riportato si è tenuto conto anche dei prodotti provenienti da fornitori con stabilimenti a Cuneo, Alessandria. Per quanto riguarda la sede di Milano, inoltre, oltre ai fornitori con stabilimenti a Milano, si è tenuto conto anche dei fornitori con sede a Brescia, Como, Bergamo e Varese.

Dal 2015 al 2017, l'offerta di prodotti a km 0 da parte di Gruppo Illiria S.p.a. è cresciuta sensibilmente, registrando una crescita del +21,55% circa. Questo positivo trend di crescita rispecchia la politica della Società, la quale si impegna tanto a svolgere la propria attività nel rispetto dell'ambiente, ponendo in essere azioni che siano sostenibili e a minore impatto sul territorio, quanto a promuovere uno stile di vita sano, a partire da un'alimentazione corretta e basata su prodotti genuini e freschi.

A SOSTEGNO DI BIOFOREST [G4-EN31]



Bioforest è un'Associazione che nasce dalla volontà di promuovere una cultura produttiva che sia sensibile nei confronti dell'ambiente e che contribuisca, concretamente, sia al ripristino sia alla salvaguardia delle risorse naturali. L'Associazione cerca di instaurare un dialogo tra industria ed ecologia, con l'obiettivo di sollecitare la prima, attraverso un impegno costante sia in termini di risorse sia in termini di mezzi finanziari, ad intraprendere azioni volte a tutelare la seconda. Vista la condivisione di visione e valori in materia di sostenibilità ambientale, Gruppo Illiria S.p.a. ha deciso di supportare Bioforest. L'intento della Società è quello di contribuire attivamente alla realizzazione di diversi obiettivi, quali:

- *Finanziare progetti di riforestazione, provvedendo, se necessario, anche all'acquisto delle aree interessate*
- *Riunire tutti coloro che intendono impegnarsi per la rigenerazione e la ricostruzione di ecosistemi forestali, che siano stati distrutti o che siano degradati, in Italia e nel resto del Mondo*
- *Incoraggiare e sostenere attività di ricerca scientifica nelle aree di intervento, utilizzando le tecniche più aggiornate*
- *Promuovere nelle scuole di ogni ordine e grado, nelle Università e nei centri ricerca campagne di informazione e sensibilizzazione relative ai progetti e alle iniziative dell'Associazione*



ATTESTATO N. 73
AL CERTIFICATO N. 28156
RILASCIATO A:

CONFIDA

Gruppo Illiria S.p.a.

Via Jacopo Linussa, 1 - 33100 Udine

è conforme al standard
di riferimento EN ISO 9001
DES 013

Top Quality Standard - TQS Veeding



- Assistenza alla gestione ed organizzazione del lavoro e miglioramento dell'efficienza
- Manutenibilità e controllo dei processi e del servizio clienti
- Affidabilità e risposta del servizio
- Autonomia, serietà e tempestività
- Capacità di analisi e gestione del rischio
- Trasparenza e professionalità nella gestione del cliente
- Efficienza del lavoro e pagamento

Il presente certificato è valido fino al
31.12.2017

Il Direttore
D. M. G. G. G.

Il Responsabile
D. M. G. G. G.

TQS VENDING

È una certificazione di servizio voluta da Confida. Specifica per il settore della distribuzione automatica, certifica il rispetto dei requisiti indicati nel disciplinare, secondo l'iter affidato in esclusiva a CSQA

CERTIFICATO

Il presente documento attesta che l'organizzazione:

GRUPPO ILLIRIA S.p.A.

Sede Legale: Via Jacopo Linussa, 1 - 33100 Udine (UD)

è stata verificata da QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. e risulta conforme in riferimento alla:

Carta dei Servizi del GRUPPO ILLIRIA S.p.A

Per le seguenti sedi operative:

GRUPPO ILLIRIA S.p.A.

Sede - Via Jacopo Linussa, 1 - 33100 Udine (UD)

Filiale - Via Caluso, 23 - 34147 Trieste (TS)

Filiale - Via Tomaso Pirelli, 60 - 31028 Treviso (TV)

Filiale - Via Jacopo Linussa, 13 - 33170 Pontebione (PN)

Filiale - Via F.lli Vianini ang. Via Minelli, s.n.c. - 10040 Lanzo (TO)

Filiale - Via Eraldo Forni, 11 - 20060 Oleggio (AO)

Filiale - Via Val di Seta, 29/A - 40043 Fraz. Lama Di Seta - Marzabotto (BO)

Q.G.S.r.l.

Via Dei Verbauchi, 20 - 00134 Frazione Santa Palomba - Roma (RM)

Certificato n°

002

Emissione n° 05 del 2015-09-03

Data prima emissione

2012-09-04

Data di scadenza

2018-09-03

Il Direttore
Quaser Certificazioni S.r.l.



CERTIFICAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Attesta la verifica, da parte di Quaser Certificazioni S.r.l., del rispetto di quanto dichiarato nella Carta dei Servizi di Gruppo Illiria S.p.a.



via Sesto 10/11
36100 Vicenza, Italy - Tel. +39 0444 80991
info@nexus.it - www.nexus.it

CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ DI PRODOTTO
IN BASE ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2008
Emissione del prodotto
GRUPPO ILLIRIA S.p.A.
VIA JACOPO LINUSSA 1
33100 UDINE - UDINE - ITALIA

Iscritta al Registro Nazionale del M. numero del primo esercizio n° 118073494
ha ottenuto la certificazione del servizio:

INSTALLAZIONE, MANUTENZIONE O RIPARAZIONE DI APPARECCHIATURE Fisse DI REFRIGERAZIONE, CONDIZIONAMENTO D'ARIA, IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE PER SPAZIO RISCALDAMENTO AD EFFETTO SERRA, IN BASE ALLI E DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO (CE) N. 303/2008.

Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017. Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017. Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017.

Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017. Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017. Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017.

Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017. Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017. Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017.

Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017. Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017. Il presente certificato è valido fino al 31/12/2017.

CERTIFICAZIONE N. FGAS-A4091 REG.(CE) 303/2008

Certificato che attesta la conformità da parte di Nexus S.r.l. dell'installazione, manutenzione o riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni Gas Fluorurati ad effetto serra

DETTO

Rinnovare il parco automezzi, privilegiando l'acquisto di mezzi ecologici

Dare il via al progetto della raccolta dell'umido per la produzione di biogas

Estendere la Certificazione ISO 22000 anche alle sedi di Tolmezzo, Trieste e Torino

Attuare un'analisi dei processi volta a definire le istruzioni operative per minimizzare la quantità dei resi e ottimizzarne la gestione

Potenziare i metodi e le procedure esistenti per rendere il sistema di rintracciabilità del prodotto ancora più completo e sicuro

Incrementare progressivamente la percentuale di distributori installati in classe A/A+/A++

Estendere a tutte le filiali l'attività della Sala Regia

"Nell'ultimo triennio, agendo in un'ottica di salvaguardia ambientale, la Società ha ridimensionato il numero di automezzi che rientravano in una classe ambientale ad elevato consumo" (Cap. 4, paragrafo Consumi di carburante)

"Dal 2016 Gruppo Illiria S.p.a. collabora con Organica S.r.l. per la produzione di energia rinnovabile tramite impianti biogas alimentati da fondi di caffè". Nel 2017 sono stati smaltiti 150 tonnellate di caffè, che hanno permesso di produrre circa 60.000 Kilowatt di energia elettrica (Cap. 4, paragrafo 4.2.3 L'utilizzo dei fondi di caffè per produrre energia rinnovabile. La collaborazione con Organica S.r.l.)

A fine 2015 la Certificazione ISO 22000 è stata estesa anche alle sedi di Tolmezzo, Trieste e Torino

L'analisi dei processi è stata fatta alla fine del 2015. Nei due anni successivi, tramite anche l'utilizzo della sala regia, Gruppo Illiria S.p.a. è riuscita a ridurre notevolmente il numero di resi dei prodotti. I pochi prodotti resi nel corso degli anni sono stati devoluti in attività sociali e ad Associazioni Onlus, come il Banco Alimentare

Gruppo Illiria S.p.a. ha valutato l'implementazione del Programma Vega

Nel 2014 i distributori installati che rientravano nelle classi A/A+/A++ rappresentavano il 32,48%. All'anno 2017 questi stessi, invece, rappresentano il 50% del parco macchina totale. (Cap. 4, paragrafo La collaborazione con Necta)

L'utilizzo della Sala Regia è stato esteso anche alle filiali di Pordenone, Trieste e Roma. (Cap.4, paragrafo Il Programma Vega)

NUOVI OBIETTIVI

Ridimensionare in maniera consistente il numero di automezzi che rientrano in classi ambientali ad elevato consumo

Incrementare il numero di automezzi elettrici

Riduzione della quantità di emissioni gas a effetto serra

Adozione di caldaie a cogenerazione e di altri sistemi tesi a migliorare l'efficienza energetica delle sedi aziendali.

Rinnovo della Certificazione ISO 22000 per tutte le sedi

Installare distributori che rientrano nella classe A/A+/A++

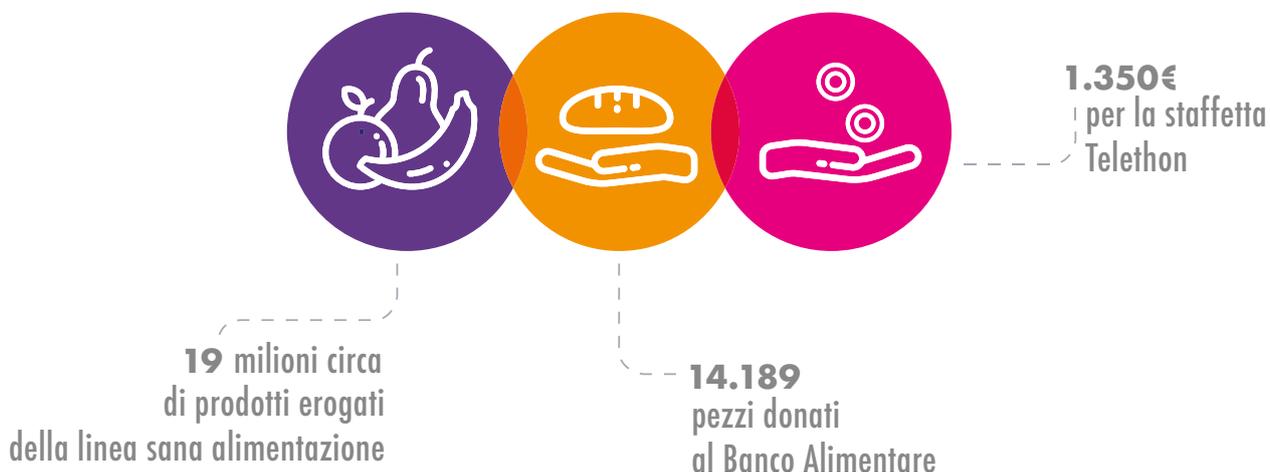
Estendere l'adozione della sala regia anche al reparto assistenza tecnica

5

RESPONSABILITÀ SOCIALE

La consapevolezza dello sviluppo sociale è l'attenzione verso il proprio territorio e la collettività

[G4-2; G4-FP4; G4-DMA-SO]



Uno dei valori su cui si fonda Gruppo Illiria S.p.a. è quello della *Responsabilità*. La Società intende il concetto di Responsabilità come un *impegno sociale* nei confronti dei clienti, dei consumatori finali e della Comunità in generale.

Da sempre molto attenta ai temi sociali, Gruppo Illiria S.p.a. fornisce il proprio contributo in diversi settori: alimentare, sportivo, sanitario e culturale. La Società è inoltre da sempre impegnata nel campo della beneficenza a sostegno di diverse realtà, dalla ricerca scientifica alla formazione scolastica. In riferimento a quest'ultimo punto, nel 2017 sono stati donati più di 6.000 euro a licei e istituti professionali.

Oltre ad intraprendere attività di Responsabilità sociale volte a garantire una crescita della collettività e uno sviluppo del territorio in cui opera, Gruppo Illiria S.p.a. si impegna anche ad intraprendere scelte consapevoli volte a sensibilizzare i propri stakeholder e il loro operato.

Il sostegno della Società al proprio territorio non comporta finanziamenti in partiti politici.

5.1

PROMOZIONE DI UNO STILE DI VITA SANO

[G4-22; G4-DMA-PR; G4-PR1; G4-PR2; G4-PR3; G4-DMA-SG; G4-FP7; G4-FP8]

Gruppo Illiria S.p.a. si impegna ormai da diversi anni a promuovere uno stile di vita sano, a partire dall'alimentazione. Per sensibilizzare i clienti verso un consumo responsabile dei prodotti e il perseguimento di uno stile di vita sano, Gruppo Illiria S.p.a. utilizza i distributori automatici come strumento promozionale e offre ai consumatori finali la possibilità di scegliere alimenti salutari provvisti di etichettatura nutrizionale.

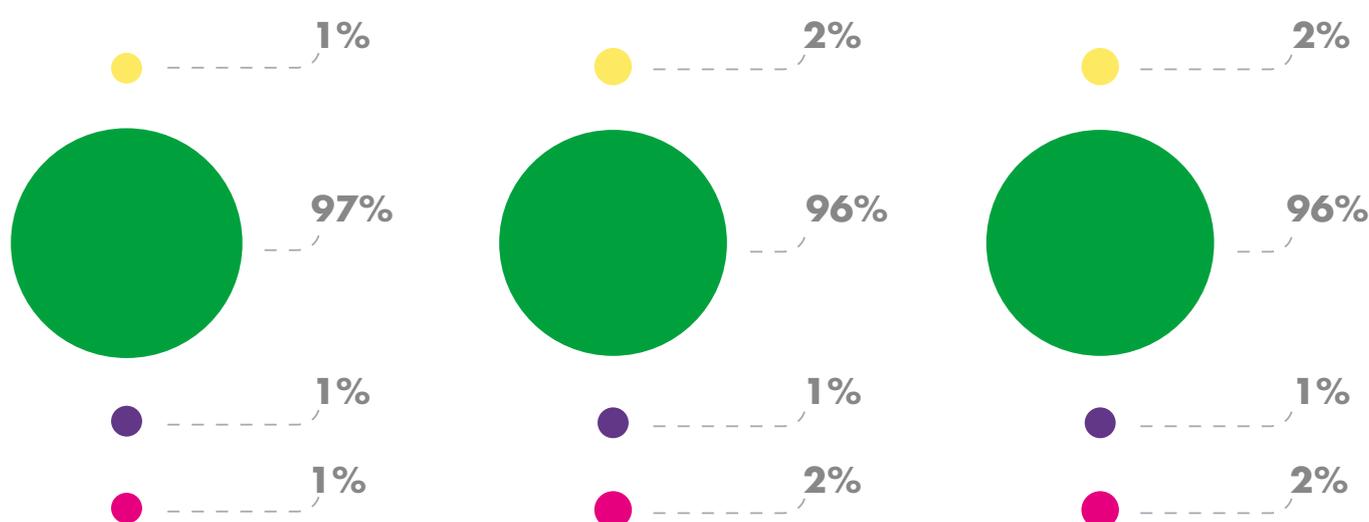
Nel 2014, è nato il progetto *FreeFrom*, con l'obiettivo di promuovere un corretto regime alimentare e offrire ai consumatori finali un servizio che fosse sempre al passo con i tempi e le loro abitudini. All'interno della linea *FreeFrom*, linea interamente dedicata alla sana alimentazione e alle intolleranze, troviamo prodotti come il *biologico*, il *gluten free* e il *vegan*. Sempre più attento alle tematiche sociali, Gruppo Illiria S.p.a. ha inserito all'interno del proprio sistema di offerta anche prodotti equosolidali, prodotti dalla filiera corta e controllata che garantiscono un commercio responsabile.

LINEA PRODOTTI SANA ALIMENTAZIONE

	2015		2016		2017	
Prodotti Biologici	214.481	1%	296.145	2%	336.365	2%
Prodotti Gluten Free	17.027.391	97%	17.785.071	96%	18.121.716	96%
Prodotti Equosolidali	180.068	1%	235.704	1%	207.358	1%
Prodotti Vegan	196.504	1%	297.202	2%	290.198	2%

I dati registrati mostrano che dal 2015 al 2017 l'offerta di prodotti biologici è cresciuta costantemente, registrando un aumento complessivo del 56%. I prodotti più venduti della linea *FreeFrom* si riconfermano essere i prodotti gluten free, che rappresentano il 96% del totale.

ARTICOLI VENDUTI



Il grafico a bolle mostra l'andamento dei prodotti venduti della linea *FreeFrom* nell'ultimo triennio suddivisi per tipologia. La dimensione della bolla cambia in funzione della quantità venduta.

La linea di prodotti dedicata alla sana alimentazione al suo interno si divide in prodotti "caldi" e "solidi e freddi".

LINEA PRODOTTI SANA ALIMENTAZIONE

	2015	2016	2017
Prodotti Biologici	214.481	296.145	336.365
Prodotti Gluten Free	180.068	235.704	207.358
Prodotti Equosolidali	17.027.391	17.785.071	18.121.716
Prodotti Vegan	196.504	297.202	290.198

LINEA PRODOTTI SANA ALIMENTAZIONE SOLIDI E FREDDI

	2015	2016	2017
Prodotti Biologici	186.134	228.206	251.035
Prodotti Gluten Free	64.681	79.000	66.241
Prodotti Equosolidali	4.845.425	4.969.541	5.070.538
Prodotti Vegan	196.504	297.202	290.198

LINEA PRODOTTI SANA ALIMENTAZIONE CALDI

	2015	2016	2017
Prodotti Biologici	28.347	67.939	85.330
Prodotti Equosolidali	115.387	156.704	141.117
Prodotti Gluten Free	12.181.966	12.815.530	13.051.178
Totale	12.325.700	13.040.173	13.277.625

5.2

PROGETTI E COLLABORAZIONI CON SOCIETÀ SPORTIVE DILETTANTISTICHE [G4-S01]

Lo sport allena alla vita.

Gruppo Illiria S.p.a. sponsorizza, ormai da qualche anno, alcune società sportive dilettantistiche, tra cui **Union Rugby Udine** e **Apu Pallacanestro**. Dal 2017 inoltre è sponsor di realtà come **Illiria Juliavolley Staranzano**, **ASU Associazione Sportiva Udinese**, **A.S.D. Libertas Ceresetto**, **ASD Maccan Prata C5**.

5.2.1

UNION RUGBY UDINE

Gruppo Illiria S.p.a. è *sponsor* del Torneo di minirugby "Città di Udine". La Società condivide con l'Associazione sportiva un valore importante, che è quello della *solidarietà*. Mossa da questo valore, dal 2016 l'Union Rugby ha deciso di donare parte delle proprie quote di iscrizione all' "*Adriana Per i Nostri Bambini ONLUS*", un'Associazione che sviluppa progetti importati e concreti a favore di bambini che versano in uno stato di abbandono, povertà o grave malattia.

5.2.2

ILLIRIA JULIAVOLLEY STARANZANO

Dalla stagione 2017-2018, Gruppo Illiria S.p.a. è *main sponsor* della **Illiria Juliavolley Staranzano**, una realtà nata tre anni fa dalla collaborazione sportiva fra due squadre di pallavolo femminile, la *Ar Fincantieri* e la *Staranzano*.

«Abbiamo deciso di sposare il progetto Illiria Juliavolley perché, come la nostra azienda, è nato mettendo d'accordo più realtà con l'intenzione di crescere e trarre il meglio da ognuna di loro» - Sandro Pezzarino, direttore commerciale del Gruppo Illiria S.p.a.

Oltre a rappresentare un bellissimo progetto sportivo, sostenere la squadra di pallavolo Illiria Juliavolley Staranzano permette a Gruppo Illiria S.p.a. di essere sempre più parte attiva del territorio e porre le basi per un percorso di crescita condiviso capace di fare la differenza sia dentro che fuori dal campo di gioco.

Gruppo Illiria S.p.a. dà il proprio contributo sia alla ricerca sia al settore sanitario.

Nel campo della ricerca, la Società sostiene enti come **Fondazione Telethon** e la **LILT**, la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori.

In riferimento al settore sanitario, nel 2016 Gruppo Illiria S.p.a. ha contribuito alla donazione di un'unità mobile di produzione di aria sterile a flusso laminare all' Ospedale "Santa Maria della Misericordia" di Udine. Sempre attenta alle necessità del proprio territorio, ogni anno inoltre la Società sostiene, attraverso la sponsorizzazione di un automezzo per disabili, il progetto "**Mobilità garantita**" promosso dalla società PMG Italia. Il progetto prevede la concessione in comodato gratuito di un autoveicolo attrezzato destinato al trasporto di persone diversamente abili, anziani e soggetti svantaggiati. Il mezzo può essere utilizzato per raggiungere centri di cura, centri di aggregazione, centri riabilitativi, scuole, uffici.

Gruppo Illiria S.p.a. per Telethon

Dal 1990, Fondazione Telethon lavora ogni giorno per raccogliere fondi per la ricerca e dare risposte concrete a tutte le persone che lottano contro malattie genetiche così rare da essere spesso dimenticate dai grandi investimenti pubblici o privati nel settore.

Staffetta 24x1 h Telethon

La staffetta 24x1h Telethon è una manifestazione solidale, che si svolge ogni anno ad Udine con l'obiettivo di raccogliere fondi a sostegno della ricerca di malattie genetiche rare. Per il secondo anno di fila, nel 2017 Gruppo Illiria S.p.a. ha partecipato con la propria squadra aziendale, "GRUPPO ILLIRA #PAUSASENZASOSTA", facendo correre sia i dipendenti sia la direzione, tra cui il vice presidente Mario Toniutti. Posizionatasi al 60° posto, la Società è stata molto soddisfatta del risultato ottenuto: maggiori infatti sono i chilometri percorsi da una squadra nelle 24 ore, maggiore è la donazione stanziata a favore della Fondazione. Nel pieno spirito di solidarietà che caratterizza le due giornate di staffetta, Gruppo Illiria S.p.a.:

- *Nel 2016 ha allestito all'interno del grande tendone di Piazza Primo Maggio, pensato per l'accoglienza delle squadre, un corner Gruppo Illiria per offrire caffè e ristoro a tutti gli atleti presenti*
- *Nel 2017, come l'anno precedente, oltre al punto ristoro per tutti i partecipanti, ha allestito sotto la centralissima Loggia del Lionello, un corner con un distributore di bibite davvero particolare. Con l'iniziativa denominata "where the magic happens", la macchina, apparentemente allestita come un normalissimo distributore automatico, nascondeva in realtà al suo interno una persona che, a fronte di una qualsiasi selezione da parte di un cliente, al posto del prodotto espelleva magicamente un piccolo dono. In perfetto stile candid camera, si è pensato in questo modo di regalare a chi era accorso a prender parte all'evento un gadget Telethon, alcune sorprese natalizie e soprattutto un sorriso.*

Donazione macchinario dipartimento cardioracico Ospedale Udine

Il 7 giugno 2016 è stata ufficialmente consegnata all'Ospedale "Santa Maria della Misericordia" di Udine un'unità mobile di produzione di aria sterile a flusso laminare. Il macchinario, destinato al Dipartimento Cardioracico, diretto dal Prof. Ugolino Livi, offre garanzie tecnologiche d'avanguardia per il mantenimento della sterilità degli strumenti medici e del corpo, consentendo un abbattimento del 98% della carica batterica. Di grande utilità nel quotidiano utilizzo in sala operatoria, l'unità mobile donata, del valore complessivo di 22.000 euro, permette di distribuire aria sterile direttamente sul sito chirurgico o sul tavolo porta ferri della strumentazione, permettendo così di ridurre al minimo la probabilità di infezioni e la resistenza batterica agli antibiotici del paziente nella fase post operatoria.

Gruppo Illiria S.p.a. per la LILT

Dal 2017 Gruppo Illiria S.p.a. sostiene la LILT, Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori, un Ente Pubblico su base associativa che dal 1922 è impegnata nella prevenzione oncologica. L'impegno della LILT nella lotta contro i tumori si dispiega principalmente su tre fronti:

- Prevenzione primaria: stili e abitudini di vita
- Prevenzione secondaria: promozione di una cultura di diagnosi precoce
- Sostegno, alla persona malata e alla sua famiglia
- Reinserimento sociale

“La cultura è l'unico bene dell'umanità che, diviso fra tutti, anziché diminuire diventa più grande”
Hans Georg Gadamer

Gruppo Illiria S.p.a. supporta sia realtà sia iniziative impegnate nella promozione della cultura e nell'esaltazione della libera espressione. Tra le realtà con cui collabora citiamo l'Associazione La Voce “Piancavallo Magazine”; per quanto riguarda le iniziative intraprese citiamo invece il Concorso Fotografico fatto con l'Istituto ISIS “F.Solari” di Tolmezzo.

L'Istituto ISIS “F. Solari”

L'Istituto ISIS “F. Solari” di Tolmezzo, con il sostegno di Gruppo Illiria S.p.a., organizza ogni anno un concorso fotografico a tema aperto a tutti gli studenti delle scuole secondarie del Friuli - Venezia Giulia (medie e superiori). L'obiettivo del concorso è quello di stimolare la ricerca e l'espressione con il linguaggio delle immagini nel mondo giovanile.

Piancavallo Magazine

Piancavallo Magazine è un periodico di informazione, approfondimento e cultura del Friuli - Venezia Giulia. Da anni la Società presta il proprio supporto alla pubblicazione della rivista. Pubblicata a cura della casa editrice pordenonese “La Voce”, stampata in 8 mila copie e distribuita, oltre che in provincia e soprattutto nella località montana, in tutti i luoghi di informazione turistica della regione.

PREMIO GAMBRINUS “GIUSEPPE MAZZOTTI”



Gruppo Illiria ha partecipato, in collaborazione con la società partecipata Espresso Time di Treviso, alla 35° edizione del premio Gambinus. Un premio creato per onorare la memoria di un uomo che dedicò tutta la vita alla ricerca della bellezza e alla divulgazione del sapere. Dedicato, oggi, a tutti coloro che ne condividono valori e principi:

- *L'amore per il proprio territorio, innanzitutto, per la sua storia, il suo presente e il suo futuro*
- *La difesa e la valorizzazione del patrimonio storico, artistico, culturale, enogastronomico e etnoantropologico*
- *L'attenzione per l'ambiente, il paesaggio e la loro salvaguardia*
- *Il desiderio di conoscenza unito alla curiosità di esplorare il mondo da una prospettiva nuova e dal punto di vista altrui*

È con questo spirito che l'Associazione "Premio Letterario Giuseppe Mazzotti" si impegna a selezionare e a dare visibilità a opere e autori che si sono particolarmente distinti nelle aree inerenti le Sezioni del Premio, oltre a portare avanti l'opera di Mazzotti attraverso iniziative di sensibilizzazione e partecipazione attiva per la difesa e la valorizzazione delle tematiche a lui care.

5.5

SOSTEGNO A PROGETTI E ASSOCIAZIONI SOLIDALI

Calze della befana per bambini

Ogni anno il 6 gennaio, Gruppo Illiria S.p.a. dona delle calze alla Befana dei Vigili del Fuoco di Roma e Bologna. Durante l'evento, che ha preso il nome di "Pompieropoli", i bambini, guidati da professionisti esperti, hanno la possibilità di vivere una giornata da veri pompieri, tra giochi di equilibrio, simulazioni, tunnel, ponte tibetano e arrampicate.

L'albero Della Vita Cooperativa Sociale Onlus

Durante il triennio Gruppo Illiria S.p.a. ha acquistato da L'albero Della Vita Cooperativa Sociale Onlus dei regali per i propri clienti. L'albero della vita è ONLUS e ONG impegnata ad assicurare benessere ai bambini, proteggere e promuovere i diritti, favorire lo sviluppo dei minori, delle loro famiglie e delle comunità di appartenenza, in Italia e nel mondo.

Con lo scopo di aiutare chi vive in condizioni di difficoltà economica e disagio, Gruppo Illiria S.p.a. dona i prodotti in prossimità di scadenza al Banco Alimentare. Nell'ultimo triennio sono stati più di 20.000 i pezzi donati ai diversi Banchi Alimentari, per un valore complessivo di circa 7.700 euro.

DONAZIONE PRODOTTI ALIMENTARI

2015

BENEFICIARIO	FILIALE GRUPPO ILLIRIA	PEZZI DONATI	IMPORTO
Banco Alimentare FVG	UD	2.416	977,90 €
Associazione Banco Alimentare Piemonte	TO	508	432,14 €
Banco Alimentare Lombardia Danilo Fossati ONLUS	MI	246	217,74 €
Associazione Banco Alimentare FVG	TS	1.752	709,71 €
	Totale	4.922	2.337,49 €

DONAZIONE PRODOTTI ALIMENTARI

2016

BENEFICIARIO	FILIALE GRUPPO ILLIRIA	PEZZI DONATI	IMPORTO
Banco Alimentare FVG	TS	2.002	598,21 €
Banco Alimentare FVG	UD	1.930	859,42 €
Banco Alimentare Lombardia ONLUS	MI	330	282,33 €
Banco Alimentare Piemonte ONLUS	TO	16	31,44 €
	Totale	4.278	1.771,40 €

DONAZIONE PRODOTTI ALIMENTARI

2017

BENEFICIARIO	FILIALE GRUPPO ILLIRIA	PEZZI DONATI	IMPORTO
Banco alimentare FVG	UD	7.769	2.051,45 €
Banco alimentare FVG	TS	6.120	1.420,02 €
Banco alimentare della Lombardia ONLUS	MI	300	125,66 €
	Totale	14.189	3.597,13 €

DETTO

Partecipazione di tutte le figure aziendali al progetto Alimentazione fuori casa.

Adeguamento a tutte le regole fornite da AIC per la gestione e la somministrazione degli alimenti Gluten Free per evitare rischi di contaminazione.

FATTO

Gruppo Illiria S.p.a., in questo triennio si è impegnata, e continua ad impegnarsi, nella costruzione di relazioni improntate alla massima collaborazione con la comunità e le istituzioni locali promuovendo con loro iniziative di solidarietà e sviluppo. Tutte le iniziative intraprese da Gruppo Illiria S.p.a coinvolgono e generano scelte consapevoli anche fra gli stakeholder dell'azienda, dando vita così a un percorso di sensibilizzazione molto più ampio ed efficace in termini di obiettivi raggiunti.

NUOVI OBIETTIVI

Cambiare la cultura delle vending machine, offrendo prodotti volti a promuovere uno stile di vita sano a partire dalla sana alimentazione.

Aumentare il numero di prodotti erogati della Linea Sana Alimentazione.

Consolidare i rapporti con le piccole realtà territoriali e le Associazioni per sostenere la Comunità e soddisfarne le esigenze.



6

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

*L'attenzione verso la solidità
e l'efficienza aziendali*

[G4-DMA-EC; G4-EC1]

PREMESSA METODOLOGICA

Il presente capitolo intende offrire una visione di Gruppo Illiria S.p.a. sotto il profilo della sua dimensione economica e patrimoniale. Si riportano e analizzano dunque i principali dati dei bilanci dell'ultimo triennio (2015-2017), con l'obiettivo di fornire a tutti gli stakeholder una panoramica quanto più completa della realtà aziendale.

A tal fine, si espone dapprima una riclassificazione dei dati per passare poi all'esame dei principali indici economico/finanziari.

I valori esposti traggono origine dalla contabilità aziendale e dai bilanci di esercizio approvati e depositati. Eventuali differenze rispetto ai dati proposti nel presente capitolo sono riconducibili unicamente all'applicazione di diversi criteri di riclassificazione degli stessi.

6.1

PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI

[G4 -EC7]

Di seguito viene esposto lo Stato Patrimoniale e precisamente la composizione delle Attività e delle Passività di Gruppo Illiria S.p.a. nel triennio 2015/2017, in modo da evidenziare l'andamento nel periodo.

BILANCIO RICLASSIFICATO

STATO PATRIMONIALE ATTIVITÀ	2015	2016	2017
Disponibilità liquide	7.451.623	13.325.756	8.934.447
Scorte	2.063.634	2.461.986	2.829.372
Crediti vs Clienti Terzi (Netti)	1.027.909	1.554.036	1.300.319
Altri Crediti a Breve	3.595.740	3.002.528	3.048.207
ATTIVITÀ CORRENTI	14.138.906	20.344.306	16.112.345
Immobilizzazioni Materiali Nette	15.585.516	20.816.273	21.905.422
Immobilizzazioni Finanziarie Nette	5.846.089	4.523.780	6.547.607
Immobilizzazioni Immateriali Nette	3.292.186	4.860.939	4.566.254
ATTIVITÀ FISSE	24.723.791	30.200.992	33.019.283
TOTALE ATTIVITÀ	38.862.697	50.545.298	49.131.628

STATO PATRIMONIALE PASSIVITÀ	2015	2016	2017
Banche Passive	0	0	0
Quota corrente mutui e fin.	430.569	3.681.444	3.537.606
Debiti vs Fornitori	3.597.978	5.057.310	6.435.421
Altri Debiti a Breve	3.977.402	3.570.237	3.781.460
PASSIVITÀ CORRENTI	8.005.949	12.308.991	13.754.487
Fondo T. F. R. Personale	1.327.772	1.735.510	1.626.589
Altri Debiti a Lungo	10.449.608	16.074.478	12.283.629
PASSIVITÀ CONSOLIDATE	11.777.380	17.809.988	13.910.218
TOT. MEZZI DI TERZI	19.783.329	30.118.979	27.664.705
Capitale Sociale	360.000	1.800.000	1.800.000
Riserve	21.310.053	17.279.368	17.978.319
+/- Risultato di esercizio	(2.590.685)	1.346.951	1.688.604
CAPITALE NETTO	19.079.368	20.426.319	21.466.923
TOTALE PASSIVITÀ	38.862.697	50.545.298	49.131.628

Dalla tabella delle Attività emerge un sensibile incremento del Capitale Investito (Totale Attività) di Gruppo Illiria S.p.a., risultato di un continuo e sistematico programma di investimenti, per lo più in distributori automatici e automezzi, nella costante attenzione al mantenimento di una elevata qualità del servizio nei confronti della clientela, della salvaguardia della sicurezza verso il Personale e i terzi, in un quadro peraltro sempre di ricerca dell'ottimizzazione dell'efficienza aziendale.

CONTO ECONOMICO SCALARE

	2015	INC.%	2016	INC%	2017	INC%
VENDITE NETTE	41.092.838	100,00	48.101.802	100,00	50.657.831	100,00
Variaz. su Anno Preced.	N.c.		+17,06%		+5,31%	
- Costo Acq. Venduto	15.425.362	37,54	17.398.227	36,17	18.221.523	35,97
= Marg. LORDO I liv.	25.667.476	62,46	30.703.575	63,83	32.436.308	64,03
Costo Lavoro	12.424.465	30,24	15.200.375	31,60	15.855.961	31,30
Costi godimento beni di terzi	534.995	0,17	767.997	0,15	664.685	0,13
Altri costi di gestione	7.208.284	17,54	8.717.170	18,12	9.774.332	19,29
+ Altri Ricavi Gestione	1.109.491	2,70	926.632	1,93	1.030.499	2,03
= Marg. OPER. Lordo (EBIT D.A.)	6.609.223	16,08	6.944.665	14,44	7.171.829	14,16
- Ammortamenti	3.173.830	7,72	4.314.891	8,97	4.410.718	8,71
= Marg. OPERATIVO (EBIT)	3.435.393	8,36	2.629.774	5,47	2.761.111	5,45
+/- Saldo Gest. Finanziaria	34.993	0,09	(69.469)	-0,14	24.263	0,05
= RIS. della GESTIONE	3.470.386	8,45	2.560.305	5,32	2.785.374	5,50
+/- Saldo Gest. Straordinaria	(4.884.300)	-11,89	(320.000)	-0,67	(268.627)	-0,53
= RIS. ECONOMICO LORDO	(1.413.914)	-3,44	2.240.305	4,66	2.516.747	4,97
- Imposte sul reddito	1.176.771	2,86	893.354	1,86	828.143	1,63
= RIS. ECONOMICO	(2.590.685)	-6,30	1.346.951	2,80	1.688.604	3,33

L'analisi dei principali dati economici evidenzia innanzitutto un costante incremento delle vendite per tutto il triennio, unitamente ad un miglioramento del margine di 1° livello.

Seppur il 2016 evidenzia un dato di trend di fatturato particolarmente elevato (+17,06%), conseguenza anche della incorporazione con effetto retroattivo al 1° gennaio della controllata 2G S.r.l. di Roma, il dato isolato della sola Gruppo Illiria S.p.a. ha in ogni caso segnato nel 2016 un +3% rispetto al 2015. Il positivo andamento della società è ben confermato dal risultato del 2017 che, con un + 5,31% rispetto al dato, a questo punto complessivo, del 2016, evidenzia il sistematico percorso di crescita della società.

La redditività netta dell'azienda rimane su livelli decisamente buoni anche nel 2017, con un'incidenza (in aumento) pari al 3,33% dei ricavi.

Si segnala anche nel 2016, fra i costi operativi, l'incremento del costo lavoro, legato sia all'incremento nel numero medio di lavoratori, che all'effetto degli incrementi retributivi connessi con il rinnovo del CCNL del Commercio Terziario, di estrema rilevanza in tema di Distribuzione del Valore Aggiunto.

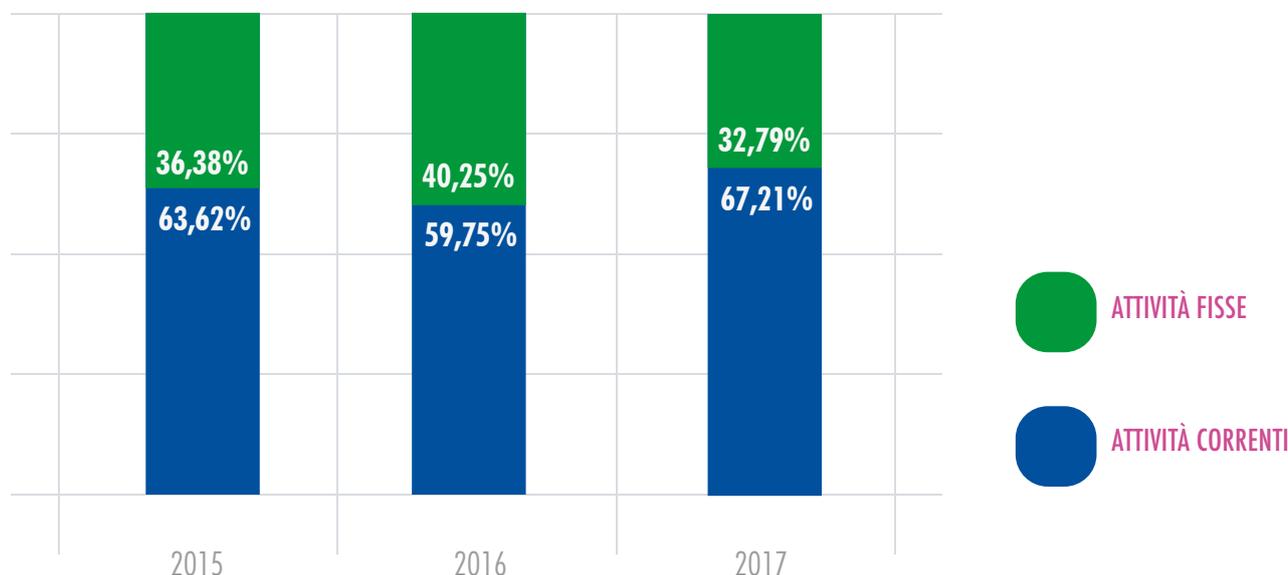
ANALISI STRUTTURA PATRIMONIALE

	2015	INC.%	2016	INC%	2017	INC%
A) Composizione degli impieghi						
TOTALE ATTIVO	38.862.697	100,0	50.545.298	100,0	49.131.628	100,0
ATTIVITÀ CORRENTI	14.138.906	36,4	20.344.306	40,2	16.112.345	32,8
ATTIVITÀ FISSE	24.723.791	63,6	30.200.992	59,8	33.019.283	67,2
B) Composizione delle fonti						
TOTALE PASSIVO	38.862.697	100,0	50.545.298	100,0	49.131.628	100,0
PASSIVITÀ CORRENTI	8.005.949	20,6	12.308.991	24,4	13.754.487	28,0
PASSIVITÀ A LUNGO	30.856.748	79,4	38.236.307	75,6	35.377.141	72,0
C) Composizione delle fonti						
TOTALE PASSIVO	38.862.697	100,0	50.545.298	100,0	49.131.628	100,0
FONTI ESTERNE	19.783.329	50,9	30.118.979	59,6	27.664.705	56,3
FONTI INTERNE	19.079.368	49,1	20.426.319	40,4	21.466.923	43,7

INDICI PATRIMONIALI

COEFFICIENTI DI COMPOSIZIONE

Gruppo Illiria S.p.a. continua la sua politica di investimenti strutturali che porta ad un incremento dell'attivo immobilizzato dal 63,6% al 67,2% nel triennio. La struttura patrimoniale mantiene tuttavia un buon livello di 'elasticità' nel rapporto tra attività correnti e attività fisse.

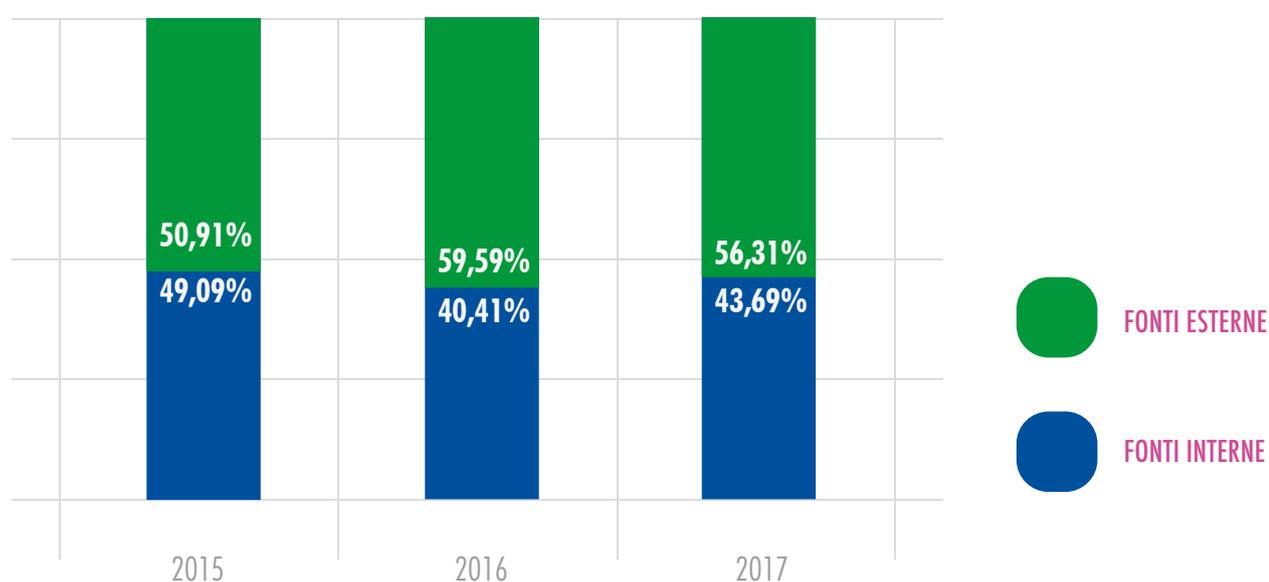


Diminuisce l'incidenza delle fonti a medio/lungo termine (da 79,4% a 72%) rispetto all'indebitamento a breve termine.

La struttura patrimoniale della Società rimane equilibrata nel rapporto tra debiti a medio/lungo e investimenti fissi grazie ad un ottimo livello di mezzi propri al 43,7% e un 28,3% di passività consolidate.



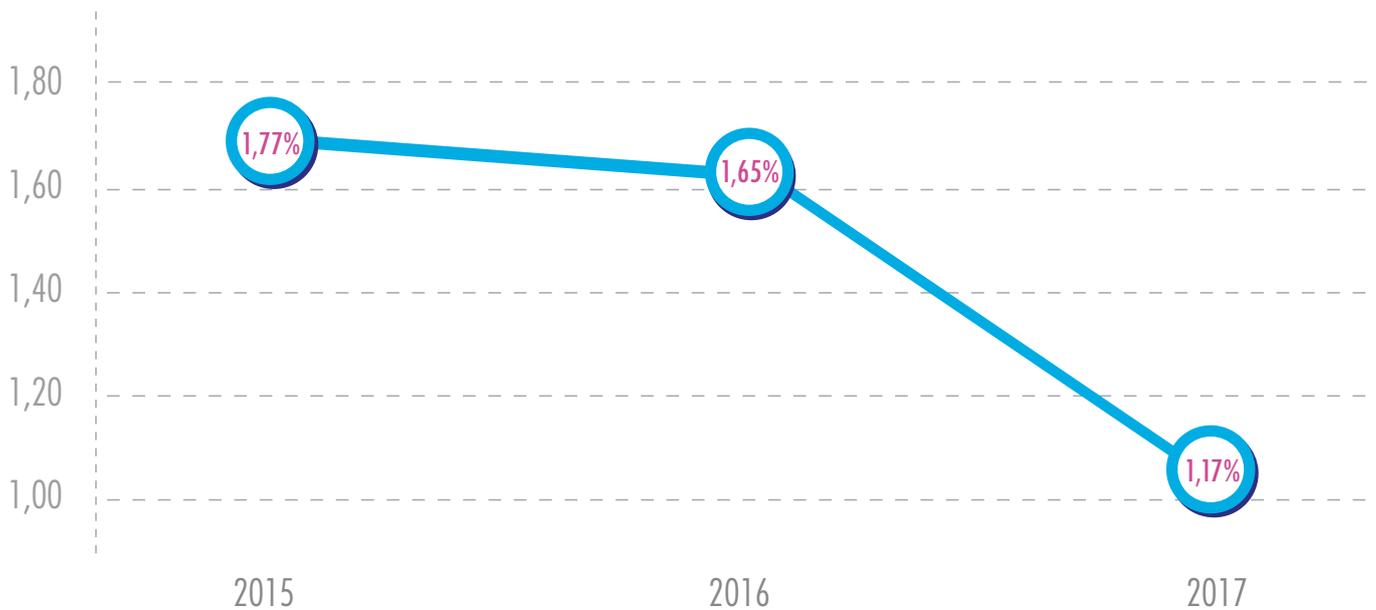
Permane infatti la vocazione di Gruppo Illiria S.p.a. verso una costante capitalizzazione della società, anche attraverso il reinvestimento degli utili in azienda. Da ciò deriva l'incidenza dei capitali propri decisamente elevata, pari al 43,7% del totale delle fonti.



INDICI FINANZIARI

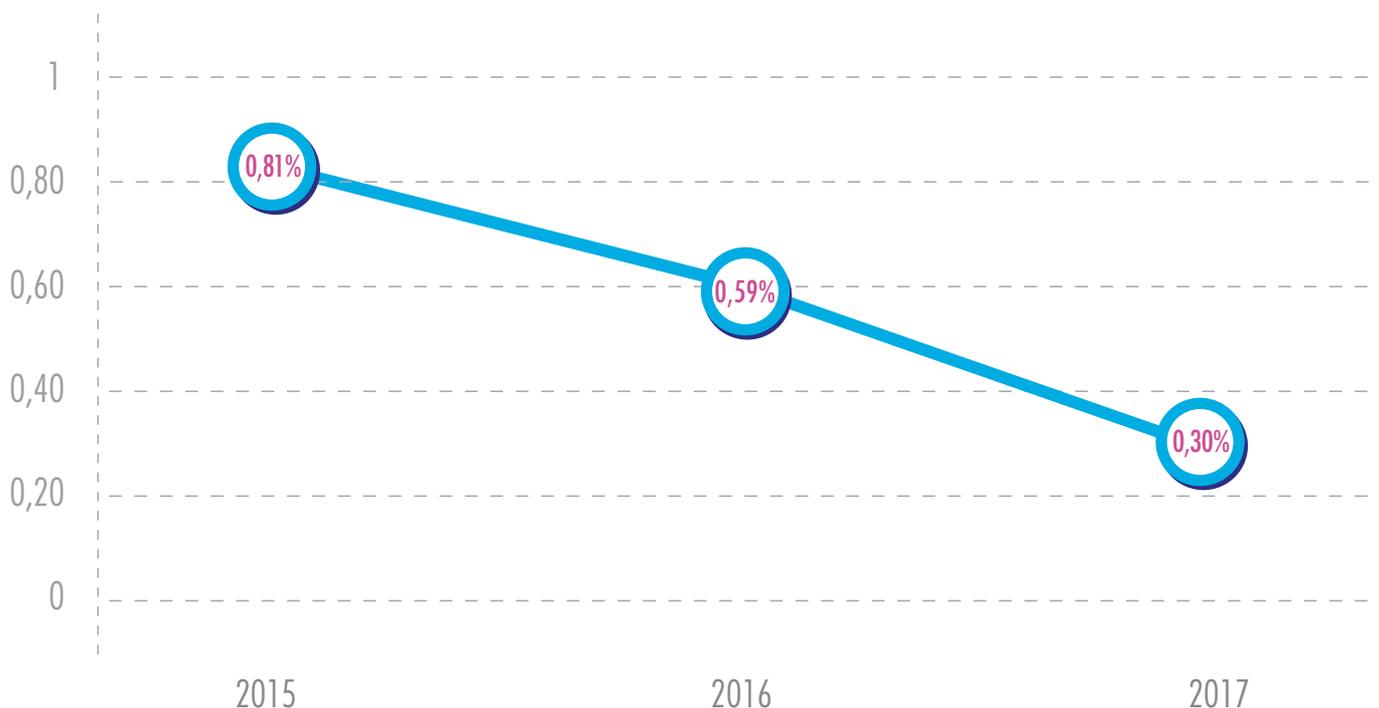
INDICE DI LIQUIDITÀ LORDA

L'indice segnala la capacità dell'azienda a far fronte finanziariamente alle passività a breve termine. Il valore, in diminuzione, si attesta su quelli che sono i livelli di ottimizzazione tra attività correnti e passività correnti.



COSTO DEI MEZZI DI TERZI

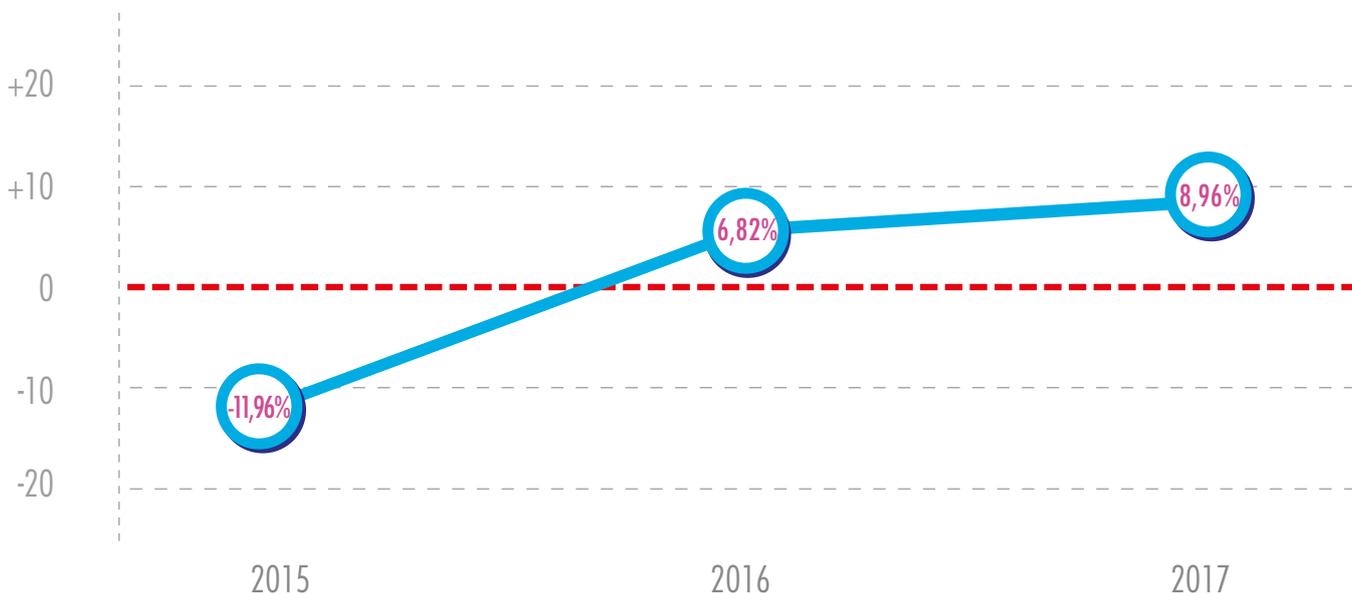
Il costo dei mezzi di terzi è su livelli ottimali e presenta un trend positivo, in costante calo dal 2015, sia grazie ad un costo della provvista particolarmente contenuto sia ad una attenta gestione delle risorse finanziarie disponibili.



INDICI ECONOMICI

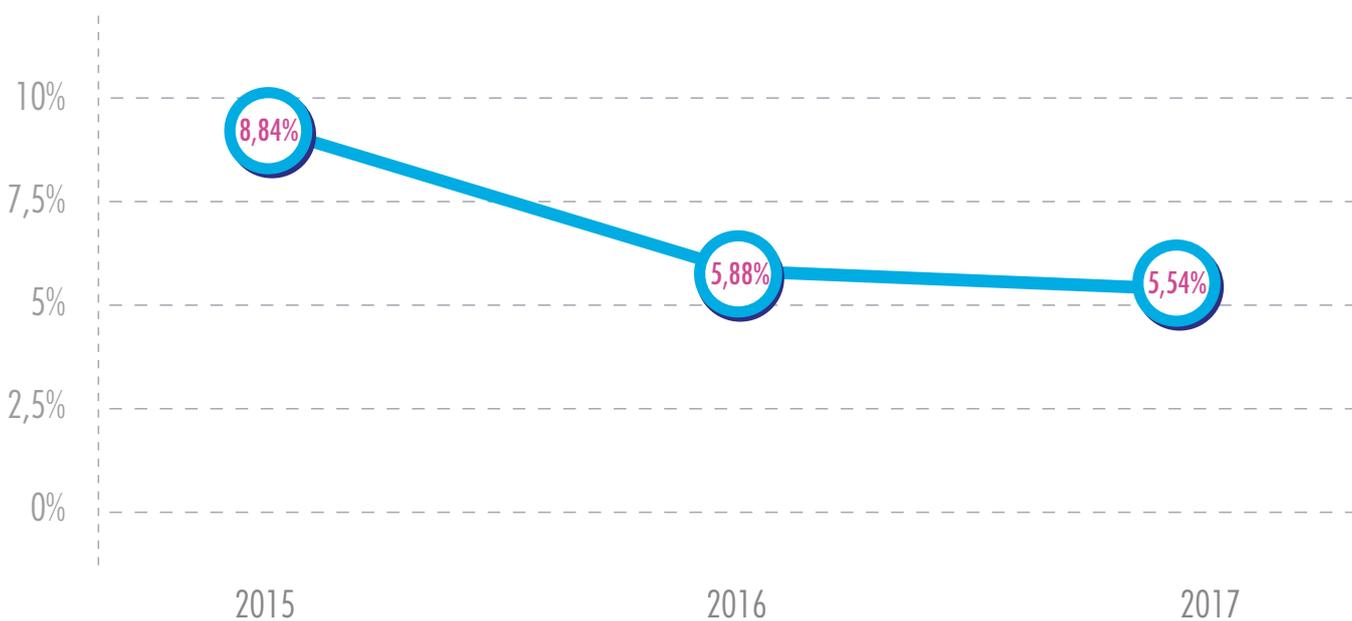
ROE

La redditività dei capitali propri investiti in azienda, dopo la situazione negativa, del tutto straordinaria, del 2015, conferma il suo trend positivo nel corso del triennio, attestandosi su livelli più che soddisfacenti, in rapporto anche con la redditività media degli investimenti alternativi.



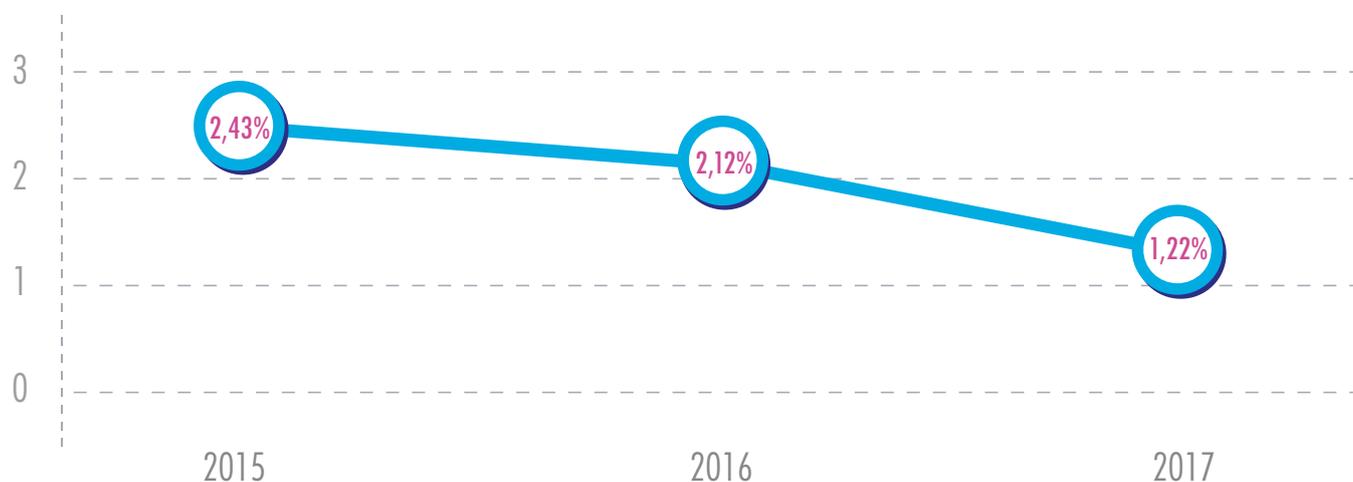
ROI

La redditività del capitale investito, dopo la flessione del 2016 riconducibile agli effetti dell'assorbimento in Gruppo Illiria Spa della struttura della controllata fusa per incorporazione, appare in leggerissima diminuzione a seguito del considerevole aumento degli investimenti, a fronte di una crescita non proporzionale della redditività operativa (EBIT).



ONERI FINANZIARI / EBIT D.A. [G4-S07]

L'indice segna un trend positivo di costante decremento, evidenziando la capacità dell'azienda, per la propria struttura patrimoniale e per il proprio andamento reddituale, di accedere al credito a condizioni di particolare favore.

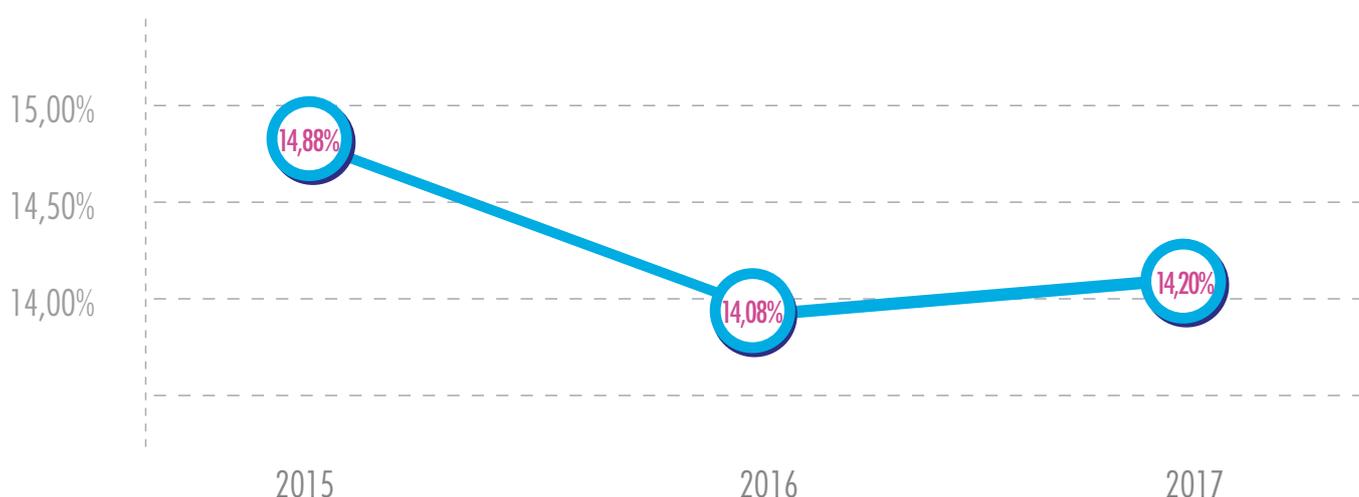


CASH FLOW

Il Cash Flow è in costante aumento, migliorando un valore già molto positivo, grazie sia all'incremento del risultato economico conseguito, sia all'aumento degli accantonamenti effettuati.

CASH-FLOW						
	2015	INC.%	2016	INC%	2017	INC%
		Vendite		Vendite		Vendite
Risultato Economico	**2.023.615	-6,30	1.346.951	2,80	1.688.604	3,33
+ Ammortamenti e Accant.	3.453.866	19,63	4.646.786	9,66	4.688.430	9,26
+ Quota Accantonam. T.F.R.	635.355	1,55	777.128	1,62	817.195	1,61
= Cash-Flow	6.112.836	14,88	6.770.865	14,08	7.194.229	14,20

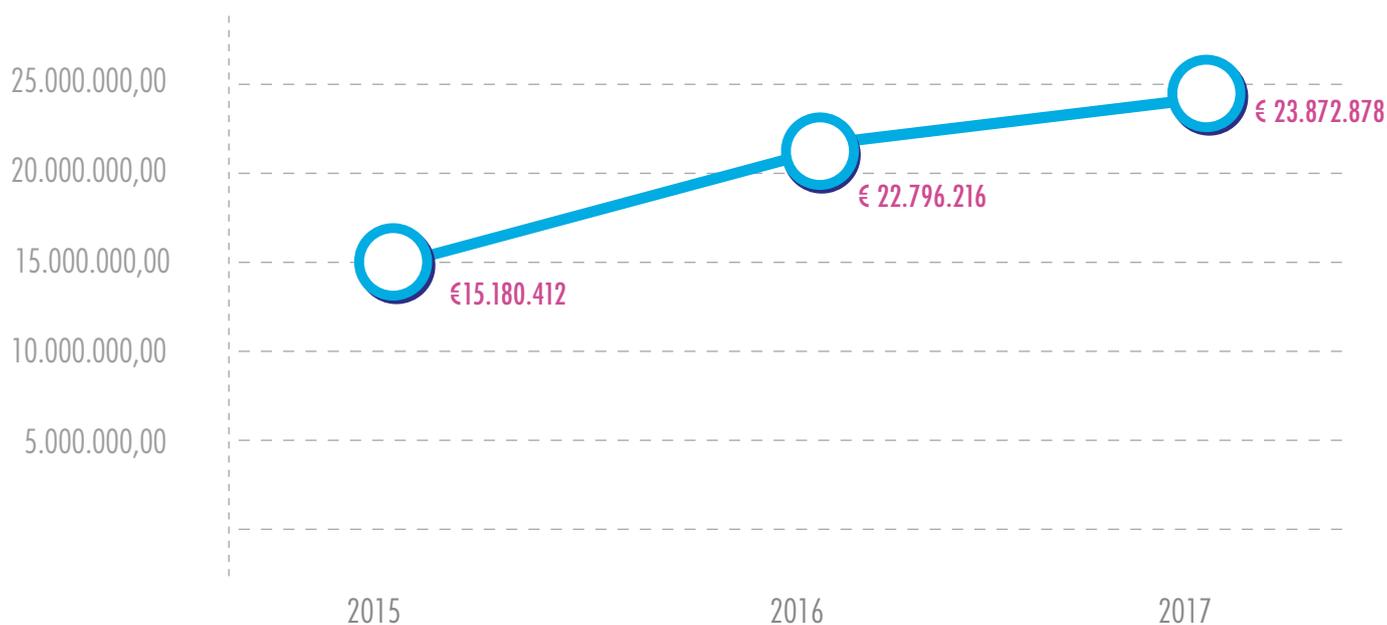
**al netto della sanzione Antitrust 2015



DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

	2015	2016	2017	DELTA % 2015-2017
Ricavi di vendita	41.092.838	48.101.802	50.657.831	23,28%
Altri ricavi e proventi	1.109.491	926.632	1.030.499	-7,12%
VALORE DELLA PRODUZIONE	42.202.329	49.028.434	51.688.330	22,48%
per materie prime, sussid., consumo e merci	15.753.191	17.567.405	18.588.909	18,00%
variazione delle rimanenze	- 327.829	-169.178	- 367.386	12,07%
per servizi	5.958.576	7.404.969	8.381.658	40,67%
per godimento beni di terzi	534.995	767.997	664.685	24,24%
oneri diversi di gestione	414.135	418.550	571.219	37,93%
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	22.333.068	25.989.743	27.839.085	24,65%
VALORE AGGIUNTO TIPICO LORDO	19.869.261	23.038.691	23.849.245	20,03%
Proventi finanziari	195.451	77.525	111.633	-42,88%
Gestione straordinaria	-4.884.300	-320.000	-88.000	-98,20%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE DA DISTRIBUIRE	15.180.412	22.796.216	23.872.878	57,26%
VALORE GLOBALE SUL FATTURATO	64,03%	53,50%	53,81%	-15,95%

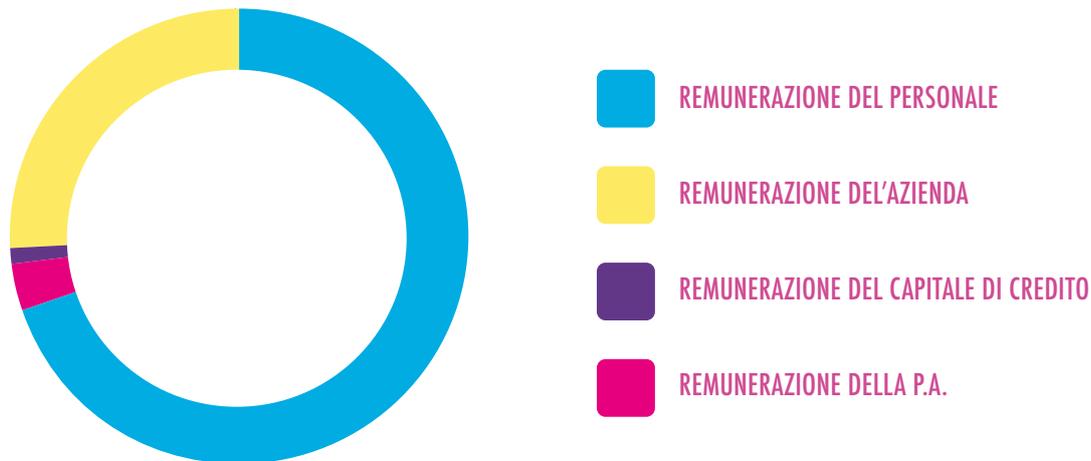
ANDAMENTO DEL VALORE AGGIUNTO



DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2015	2016	2017	DELTA % 2015-2017
Remunerazione del personale e compensi cda	13.250.002	16.082.131	16.669.141	25,8%
Remunerazione della PA	1.176.771	893.354	828.143	-29,6%
Remunerazione del capitale di credito	160.458	146.994	267.187	66,5%
Oneri finanziari	160.458	146.994	267.187	66,5%
Remunerazione dell'azienda	593.181	5.673.737	6.108.407	929,8%
Ammortamenti	3.183.866	4.326.786	4.419.803	38,8%
Utile	-2.590.685	1.346.951	1.688.604	-165,2%
Valore Aggiunto Sociale Distribuito	15.180.412	22.796.216	23.872.878	57,3%

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO 2017



Il Valore Aggiunto da distribuire presenta un trend fortemente positivo, con un incremento a valore assoluto nell'ultimo triennio del 57,26%.

Nel 2017 il valore aggiunto sociale distribuito è pari a 23.872.878 euro, pari al 49,19% del valore della produzione.

Nel triennio in esame il Valore Aggiunto distribuito al personale è sensibilmente cresciuto, passando dai 13,2 mln del 2015 ai 16,7 mln del 2017, con un incremento pari al 25%.

Come già anticipato nel capitolo 5, dedicato al tema della Responsabilità Sociale, Gruppo Illiria S.p.a. investe abitualmente in attività di utilità sociale e di sviluppo del territorio.

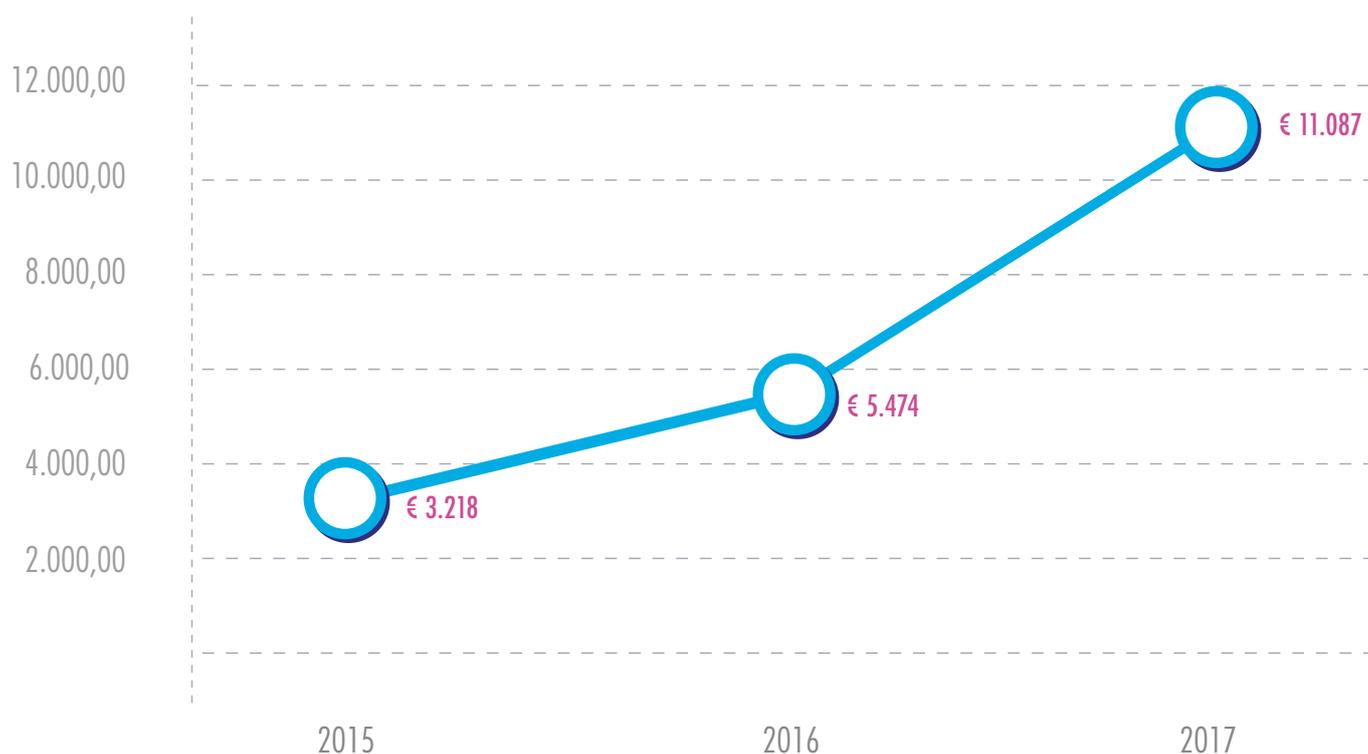
Facendo riferimento all'ultimo anno per esempio, del valore complessivo di € 11.087, le erogazioni liberali disposte da Gruppo Illiria S.p.a. sono state soprattutto a favore di istituti di formazione (55,9%) e dell'Associazione fondazione Telethon (15,9%).

EROGAZIONI LIBERALI 2017

TIPOLOGIA DESTINATARIO	IMPORTO
Associazioni/Onlus	1.017
Fondazione Telethon	1.730
Istituti scolastici	8.340
IMPORTO COMPLESSIVO EROGAZIONI LIBERALI 2017	11.087

Se si osserva l'intero triennio e non solo l'ultimo anno, vediamo che le erogazioni liberali disposte da Gruppo Illiria S.p.a. sono cresciute del +244,48%.

EROGAZIONI LIBERALI





CONCLUSIONI

La redazione del Bilancio Sociale è un progetto che ha coinvolto, trasversalmente, l'intera azienda e che ha permesso a tutti i suoi membri di acquisire una maggiore consapevolezza di quelli che sono gli obiettivi raggiunti e quelli ancora da realizzare.

Tra i risultati raggiunti nell'ultimo triennio, quello di cui vado maggiormente fiero è probabilmente la collaborazione con l'azienda Organica S.r.l., che ci ha consentito e ci consente di produrre tutt'oggi energia rinnovabile tramite un accurato processo di smaltimento dei fondi di caffè. Credo che lo sviluppo di un'azienda non possa prescindere dallo sviluppo del suo territorio e della sua comunità. Riteniamo pertanto essenziale impegnarci affinché le nostre azioni abbiano sempre più un impatto positivo e sostenibile.

Sono consapevole del fatto che ci siano ancora margini di miglioramento su parte delle attività che stiamo portando avanti. Nei prossimi anni il nostro impegno sarà sicuramente quello di ridurre tali margini, aumentando quindi la nostra efficienza.

Mi ritengo molto soddisfatto di questa esperienza di rendicontazione. Oltre all'acquisizione di una maggiore consapevolezza, il Bilancio Sociale ci consente, infatti, ogni volta di aprire nuove finestre di dialogo con tutti gli stakeholder e di renderli partecipi dei nostri risultati e delle nostre scelte.

L'obiettivo è quello di poter dare continuità a questo lavoro, proseguendo questa esperienza, così da poter prefissarci sempre nuovi preziosi obiettivi, condividendo poi orgogliosamente con tutti Voi i risultati che saremo stati in grado di raggiungere.

Il Presidente

Jose Maria Cattarinuzzi



Tavola di correlazione allo standard GRI-G4

CODICE	INFORMAZIONE	TIPO	CAPITOLO
Strategia e analisi			
G4-1	Dichiarazione del vertice (Priorità strategiche, argomenti chiave, tendenze generali, eventi chiave, Obiettivi e fallimenti, visione performance rispetto al target)	CORE	lettera presidente
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità	ADD	Capitolo 4, Capitolo 5
Profilo			
G4-3	Nome dell'organizzazione	CORE	Capitolo 1
G4-4	Principali marchi, prodotti e servizi	CORE	Preambolo Capitolo 3, Capitolo 5
G4-5	Ubicazione sede generale	CORE	Capitolo 1, Preambolo Capitolo 3
G4-6	Presidio territoriale	CORE	Capitolo 1, Preambolo Capitolo 3
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	CORE	capitolo 1
G4-8	Mercati serviti (geografico, settore, consumatori)	CORE	Capitolo 1, Capitolo 2, Preambolo Capitolo 3
G4-9	Dimensioni dell'organizzazione (dipendenti, vendite, capitalizzazione...)	CORE	Capitolo 1
G4-10	Numero dei dipendenti con relative suddivisioni di contratto, genere, regione...	CORE	Capitolo 3
G4-11	Percentuale di dipendenti coperti dal ccnl	CORE	Capitolo 3
G4-12	Descrizione supply chain	CORE	Preambolo Capitolo 3
G4-13	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto durante il report	CORE	Capitolo 1, Preambolo Capitolo 3
G4-14	L'approccio precauzionale dell'organizzazione (in merito a tematiche di responsabilità sociale e ambientale)	CORE	Premessa metodologica
G4-15	Lista di iniziative esterne (economiche, ambientali, sociali) che l'azienda approva o a cui è iscritta	CORE	Capitolo 2
G4-16	Lista delle associazioni a cui aderisce	CORE	Capitolo 2
Aspetti materiali e relativi limiti			
G4-17	Lista di tutti le entità incluse nel bilancio o documenti equivalenti. Riportare se alcuni documenti non rientrano nel report	CORE	Premessa Metodologica, Capitolo 1
G4-18	Processo e Perimetro del report	CORE	Capitolo 1, Capitolo 2
G4-19	Lista di tutti gli aspetti materiali identificati per il processo di report	CORE	Capitolo 2
G4-20	Per ogni aspetto materiale riportare se l'aspetto è materiale dentro l'organizzazione o solo per alcune entità	CORE	Capitolo 2
G4-21	Per ogni aspetto materiale riportare l'aspetto secondario fuori dall'organizzazione	CORE	Capitolo 2
G4-22	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica dal report precedente	CORE	Capitolo 3, Capitolo 4, Capitolo 5
G4-23	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi rispetto al precedente	CORE	Premessa Metodologica
G4-24	Elenco stakeholder	CORE	Capitolo 2
G4-25	Principi per identificarli e selezionarli	CORE	Capitolo 2
G4-26	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	CORE	Capitolo 2
G4-27	Risultati del coinvolgimento	CORE	Capitolo 2
G4-28	Periodo rendicontazione	CORE	Premessa metodologica
G4-29	Data del report più recente	CORE	Premessa metodologica
G4-30	Ciclo reporting	CORE	Premessa metodologica
G4-31	Contatti per domandesul report	CORE	Premessa metodologica
G4-32	Tabella esplicativa dei contenuti del report	CORE	Premessa metodologica, Tavola di correlazione allo standard GRI-G4
G4-33	Assurance	CORE	Premessa metodologica

CODICE	INFORMAZIONE	TIPO	CAPITOLO
Governance, Impegni, coinvolgimento degli stakeholder			
G4-34	Determinazione della composizione, delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo	CORE	Capitolo 1
G4-35	ruoli e processi di delega	ADD	
G4-36	Nomina in posizione esecutiva per temi economici, ambientali e sociali e segnalazioni all'alta direzione	ADD	
G4-37	Processi di consultazione fra stakeholder e il governo societario	ADD	Capitolo 2, Capitolo 3 Parziale
G4-38	Come è composto il più alto organo di governo	ADD	Capitolo 1
G4-39	Spiegare se il più alto organo di governo ha anche un ruolo esecutivo	ADD	Capitolo 1
G4-40	Riportare la nomina e il proceso di selezione del più alto organo di governo	ADD	Capitolo 1
G4-41	Spiegazione eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale (conflitto di interesse)	ADD	Capitolo 1 Parziale
G4-42	Riportare il ruolo degli organi di governo rispetto ai valori, gli scopi, le strategie economiche, ambientali e sociali	ADD	
G4-43	Riportare le misure per lo sviluppo e la conoscenza collettiva rispetto alle questione economiche, ambientali e sociali	ADD	
G4-44	Riportare il processo di valutazione della performance del più alto organo di governo, indicare che tipo di valutazione è e con quale frequenza viene effettuata	ADD	
G4-45	Riportare il ruolo dell'organo di governo nell'individuare i rischi e le opportunità economiche, ambientali e sociali	ADD	Capitolo 4 Parziale
G4-46	Riportare il ruolo dell'organo di governo nel rivedere l'efficacia dei rischi dell'organizzazione nei processi economici, ambientali e sociali	ADD	Capitolo 4 Parziale
G4-47	Riportare la frequenza della revisione economica, ambientale e sociale	ADD	
G4-48	Indicare la figura che approva la sostenibilità dell'organizzazione e assicura che tutti gli aspetti siano stati toccati	ADD	
G4-49	Riportare il processo con cui le critiche vengono riportate all'organo di governo	ADD	Capitolo 3
G4-50	Riportare la natura e il numero delle critiche e il meccanismo con cui sono state risolte	ADD	Capitolo 2, Capitolo 3
G4-51	Riportare nel dettaglio (paga base, bonus, benefit, pensioni..) le politiche di remunerazione dell'organo di governo e senior executive	ADD	
G4-52	Indicare il processo di determinazione della remunerazione	ADD	
G4-53	Indicare se gli stakeholder hanno voce in capitolo per quanto riguarda la remunerazione	ADD	
G4-54	Riportare la proporzione del compenso annuale della paga individuale dei membri dell'organo di governo, rispetto alla media annuale dei dipendenti nello stesso Paese	ADD	
G4-55	Riportare la proporzione in % dell'incremento annuo della paga del più alto organo rispetto a quello dei dipendenti nello stesso Paese	ADD	
G4-56	Mission, valori e codice di condotta	CORE	Capitolo 1
G4-57	Meccanismi interni ed esterni per seguire codici di condotta, principi e carte sviluppati	ADD	Capitolo 1
G4-58	Attività per garantire i meccanismi interni ed esterni per seguire codici di condotta, principi e carte sviluppati	ADD	Capitolo 1

CODICE	INFORMAZIONE	TIPO	CAPITOLO
Performance Economica			
G4-DMA-EC	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 6
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione. Info aggiuntive di settore: rendicontare sugli investimenti nella comunità specifici del settore	CORE	Capitolo 6
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.	CORE	
EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).	CORE	
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione. Info aggiuntive: l'impatto sul settore di misure di sostegno governative.	CORE	
EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative.	ADD	
EC6	Proporzione di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.	CORE	
EC7	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	CORE	Capitolo 5
EC8	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.	ADD	
EC9	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	CORE	
Performance Ambientale			
G4-DMA-EN	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 4
EN1	Materie prime utilizzate per peso e volume	CORE	Capitolo 4
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	CORE	Capitolo 4 Parziale
EN3	Consumo all'interno dell'impresa energia suddiviso per fonte energetica (in joule o multipli)	CORE	Capitolo 4
EN4	Consumo all'esterno dell'impresa energia suddiviso per fonte energetica (in joule o multipli)	CORE	
EN5	Intensità energetica		
EN6	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.		Capitolo 4
EN7	Riduzione dei requisiti energetici all'interno dei prodotti e dei servizi		Capitolo 4
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	CORE	Capitolo 4
EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	ADD	Capitolo 4
EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.	ADD	
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette. Info aggiuntive: includere le acque	CORE	
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	CORE	
EN13	Habitat protetti o ripristinati. Info aggiuntive: includere l'acqua	ADD	

CODICE	INFORMAZIONE	TIPO	CAPITOLO
EN14	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione.	ADD	
EN15	Emissioni totali dirette di gas serra per peso.	CORE	Capitolo 4
EN16	Emissioni Totali indirette di gas serra per peso.	CORE	Capitolo 4
EN17	Altre emissioni indirette di gas serra significative per peso.	CORE	
EN18	Rapporto di intensità emissioni di gas serra	CORE	
EN19	Iniziative per ridurre l'emissione di gas serra e risultati raggiunti.	CORE	Capitolo 4
EN20	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	CORE	
EN21	NOx, SOx, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.	CORE	
EN22	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.	CORE	
EN23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	CORE	Capitolo 4
EN24	Numero totale e volume di sversamenti significativi.	ADD	
EN25	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero.	ADD	Capitolo 4
EN26	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione.	ADD	
EN27	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	ADD	Capitolo 4 Parziale
EN28	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.	CORE	
EN29	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	ADD	
EN30	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	ADD	Capitolo 4
EN31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.	ADD	Capitolo 4
EN32	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati studiati utilizzando criteri ambientali		
EN33	Impatto ambientale significativo e potenzialmente negativo della distribuzione e le azioni prese in merito		
EN34	Numero di reclami ambientali ricevuti e risolti		Capitolo 4

CODICE	INFORMAZIONE	TIPO	CAPITOLO
Performance Sociale			
G4-DMA-SO	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 3
LA1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica.	CORE	Capitolo 3
LA2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e/o a termine, suddivisi per sedi operative più rilevanti.	CORE	
LA3	Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale, suddiviso per genere.	ADD	
LA4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	CORE	
LA5	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.	CORE	
LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere.	ADD	Capitolo 3 Parziale
LA7	Indicare se ci sono lavoratori con alta incidenza e alto rischio di malattie derivanti dal proprio lavoro	CORE	Capitolo 3
LA8	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	CORE	
LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori.	ADD	Capitolo 3
LA10	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase di fine carriera	CORE	Capitolo 3 Parziale
LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere e categoria	ADD	
LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	ADD	Capitolo 3
LA13	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quelli degli uomini a parità di categoria e suddivisi per sedi operative più significative.	CORE	Capitolo 3
LA14	Percentuale dei fornitori che sono stati schedati secondo i criteri delle pratiche del lavoro	CORE	
LA15	Impatti significativi e potenzialmente negativi per le pratiche di lavoro nella distribuzione e le azioni prese	CORE	
LA16	Numero di reclami ricevuti sulle pratiche di lavoro e risolti	CORE	
Diritti Umani			
G4-DMA-HR	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 3
HR1	Percentuale e numero totale di accordi e di contratti di investimento significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening).	CORE	Capitolo 3
HR2	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.	CORE	
HR3	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese.	CORE	Capitolo 3

CODICE	INFORMAZIONE	TIPO	CAPITOLO
HR4	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.	CORE	
HR5	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione.	CORE	Capitolo 3
HR6	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di ogni loro forma.	CORE	Capitolo 3
HR7	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.	CORE	
HR8	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese.	ADD	
HR9	Percentuale e numero totale delle attività sottoposte a controlli e/o valutazioni di impatto relativi ai diritti umani.	ADD	
HR10	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati usando i criteri sui diritti umani	CORE	Capitolo 3
HR11	Impatto negativo attuale e potenziale in materia di diritti umani sulla distribuzione e azioni intraprese	CORE	
HR12	Numero di rimostranze in materia di diritti umani pervenuti, trattati e risolti tramite meccanismi formali di rimostranza.		Capitolo 3
Performance sulla società			
G4-DMA-S0	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 5
S01	Percentuale delle attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo.	CORE	Capitolo 5 Parziale
S02	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali.	CORE	Capitolo 4
S03	Percentuale e numero di operazioni per rischi legati alla corruzione.	CORE	
S04	Comunicazione e formazione in materia di anti corruzione	CORE	Capitolo 1
S05	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	CORE	
S06	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni per Paese.	ADD	Capitolo 5
S07	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.	ADD	Capitolo 6 Parziale
S08	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	CORE	Capitolo 4
S09	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati su criteri di impatto sulla società		
S010	Impatti negativi sulla società, attuali e potenziali, nella distribuzione e azioni prese	CORE	Capitolo 4
S011	Numero di rimostranze in materia di impatto sulla società, trattati e risolti tramite meccanismi formali di rimostranza.		Capitolo 4

CODICE	INFORMAZIONE	TIPO	CAPITOLO
Performance Responsabilità di prodotto			
G4-DMA-PR	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 2, Capitolo 5
PR1	Percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento.	CORE	Capitolo 5
PR2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.	CORE	Capitolo 4, Capitolo 5 Parziale
FP5	Percentuale dei volumi di produzione realizzati in stabilimenti certificati da un ente terzo indipendente secondo standard di sistemi di gestione della sicurezza alimentare riconosciuti a livello internazionale.		
FP6	Percentuale dei volumi di vendita totali di prodotti di consumo, suddivisi per categoria, con ridotto contenuto di grassi saturi, acidi grassi trans, sodio e zuccheri aggiunti.		
FP7	Percentuali dei volumi di vendita totali di prodotti di consumo, suddivisi per categoria, che contengono ingredienti arricchiti di sostanze nutritive quali fibre, vitamine, minerali, fitochimici o additivi alimentari funzionali.		Capitolo 5 Parziale
PR3	Tipologia di informazioni ed etichettatura relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.	CORE	Capitolo 5 Parziale
PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.		
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	ADD	Capitolo 2
PR6	Vendite di prodotti vietati o controversi	CORE	Capitolo 2
PR7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	ADD	
PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	ADD	
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.	CORE	Capitolo 4
Approvvigionamento			
G4-DMA-SG	Informazione sulla modalità di gestione		Preambolo, Capitolo 2, Capitolo 3, Capitolo 5 Parziale
FP1	Percentuale del volume di acquisti effettuati da fornitori che operano in conformità alla politica di approvvigionamento dell'azienda.	ADD	Capitolo 2
FP2	Percentuale del volume di acquisti per i quali è stata verificata la conformità con standard produttivi di responsabilità credibili e riconosciuti a livello internazionale, distinti per standard.	ADD	
FP3	Percentuale del tempo di lavoro perso a causa di vertenze, scioperi, e/o serrate. Per Paese.		Capitolo 3
FP4	Natura, ambito ed efficacia di qualsiasi programma e pratica (contributi in natura, iniziative volontarie, trasferimento di conoscenze, iniziative in partnership e sviluppo di prodotti) che promuovano l'accesso a stile di vita sani		Capitolo 5
FP8	Politiche e pratiche di comunicazione al consumatore su ingredienti e informazioni nutrizionali che vanno oltre a quanto previsto dai requisiti di legge.		Capitolo 5 Parziale

CODICE	INFORMAZIONE	TIPO	CAPITOLO
Benessere degli animali			
G4-DMA-AW	Informazioni sulle modalità di gestione	CORE	
FP9	Percentuale e totale degli animali allevati e/o sottoposti al processo di trasformazione distinti per specie e razza.	CORE	
FP10	Politiche e pratiche, distinte per specie e razza, relative alle alterazioni fisiche e all'utilizzo di anestetici.	CORE	
FP11	Percentuale e totale degli animali allevati e/o sottoposti al processo di trasformazione, distinti per specie e razza, in base al tipo di ricovero.	CORE	
FP12	Politiche e pratiche sull'utilizzo di antibiotici, anti-infiammatori, ormoni e/o trattamenti stimolatori della crescita, distinti per specie e razza.	CORE	
FP13	Numero totale di casi di non conformità con leggi e regolamenti, nonché adesioni a standard volontari relativi alle pratiche di trasporto, movimentazione e macellazione di animali terrestri e acquatici vivi.		

Il presente lavoro verrà divulgato principalmente attraverso il sito internet dell'azienda www.gruppoilliria.it.

Verranno, inoltre, fornite copie a tutti i dipendenti e ai principali Clienti e Fornitori oltre che a tutti coloro che ce ne faranno richiesta diretta.





Via Jacopo Linusso, 1
33100 - Udine (UD)
Tel +39 0342 675735
Fax +39 0432 675387
info@gruppouilliria.it
pec@pec.gruppouilliria.it
www.gruppouilliria.it