

# BILANCIO SOCIALE 2020

---

TRIENNIO 2017-2019



**GRUPPO**  
**Williria**

# INDICE

- LETTERA DEL VICE PRESIDENTE E DIRETTORE GENERALE 5

## 1 GRUPPO ILLIRIA S.P.A.

- 1.1 LA SOSTENIBILITÀ PER GRUPPO ILLIRIA 6
- 1.2 L'EVOLUZIONE DEL MONDO DEL VENDING POST COVID-19 7
- 1.3 LA NOSTRA EVOLUZIONE 8
- 1.4 MISSION E VALORI 11
- 1.5 LA GOVERNANCE 12
- 1.6 IL PROGRAMMA ELITE DI BORSA ITALIANA 14

## 2 GLI STAKEHOLDER

- 2.1 IL SISTEMA ILLIRIA E IL CICLO PRODUTTIVO 16
- 2.2 MATRICE MATERIALITÀ 18
  - 2.2.1 CLIENTI E CONSUMATORI 19
  - 2.2.2 IL PRONTO INTERVENTO 19
  - 2.2.3 I FORNITORI 20
  - 2.2.4 I FINANZIATORI 20

## 3 LE PERSONE

- 3.1.1 TASSO DI TURNOVER IN ENTRATA 24
- 3.1.2 TASSO DI TURNOVER IN USCITA 24
- 3.1.3 LA FORMAZIONE 24
- 3.1.4 TIROCINI E STAGE 24
- 3.1.5 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 24
- 3.2 TASSO DI TURNOVER IN ENTRATA 25
- 3.3 TASSO DI TURNOVER IN USCITA 26
- 3.4 LA FORMAZIONE 27
- 3.5 TIROCINI E STAGE 29
- 3.6 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 30
- 3.7 CRESCERE INSIEME 31

## 4 AMBIENTE E QUALITÀ

- 4.1 I CONSUMI 33
  - 4.1.1 CONSUMI ACQUA IN METRI CUBI 35
  - 4.1.2 CONSUMI MATERIE PRIME IN AZIENDA 35
  - 4.1.3 CONSUMI MATERIE PRIME IN PRODOTTI CONFEZIONATI 36
  - 4.1.4 CONSUMI MATERIE PRIME BEVANDE CALDE 36
- 4.2 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA 37
  - 4.2.1 TOTALE EMISSIONI CO2 IN TONNELLATE 38
- 4.3 I RIFIUTI 38
- 4.4 ENERGIA ALTERNATIVA CON I FONDI DI CAFFÈ 40
  - 4.4.1 SMALTIMENTO KG DI CAFFÈ 40
- 4.5 SCELTE CONSAPEVOLI 41
- 4.6 QUALITÀ E IGIENE 44

## 5 LA COMUNITÀ

- 5.1 SOSTEGNO ALLA RICERCA E AL SETTORE SANITARIO 47
- 5.2 SOSTEGNO A PROGETTI E ASSOCIAZIONI SOLIDALI 47
- 5.3 SOSTEGNO A PROGETTI DI RESPONSABILITÀ AMBIENTALE 48
- 5.4 SOSTEGNO A PROGETTI CULTURALI 49
- 5.5 SOSTEGNO A PROGETTI DI SANA ALIMENTAZIONE E PROMOZIONE DEL TERRITORIO 50
  - 5.5.1 LINEA SANA ALIMENTAZIONE IN % 51
- 5.6 PROGETTI E COLLABORAZIONI CON SOCIETÀ SPORTIVE E DILETTANTISTICHE 51
- 5.7 SOSTEGNO BANCO ALIMENTARE 52
- 5.8 COMUNICAZIONE 52

## 6 DIMENSIONE ECONOMICA

- 6.1 LA CRESCITA SOSTENIBILE 54
  - 6.1.1 TREND FATTURATO 54
  - 6.1.2 NUMERI DISTRIBUTORI SUL TERRITORIO 54
- 6.2 LA CRESCITA ESTERNA 55
- 6.3 LA CRESCITA INTERNA 56
- 6.4 IL VALORE AGGIUNTO 56
- 6.5 INVESTIMENTI IN AMBITO SOCIALE 56
  - 6.5.1 INVESTIMENTI IN CAMPAGNE SOCIALI 58
  - 6.5.2 INVESTIMENTI IN CAMPAGNE SOCIALI NEL TRIENNIO 58

## 7 CERTIFICAZIONI

Gruppo Illiria è giunto alla terza edizione del Report di Sostenibilità, un percorso che dal 2014 abbiamo deciso di intraprendere per rendere evidente il contributo del nostro processo di CSR alla creazione di valore dell'impresa, presentando i diversi strumenti di gestione, di rendicontazione e comunicazione, che consentono di tracciare e rendere verificabili gli aspetti distintivi e qualificanti, a partire dalla governance e dalle strategie, fino alle scelte operative aziendali.

Crediamo fortemente che le imprese debbano adeguare le proprie strategie, gli obiettivi di sviluppo e le proprie azioni in quest'ottica e che non sia più possibile scegliere tra la crescita economica e gli impatti di natura sociale e ambientale che l'impresa produce. Per questo abbiamo scelto di essere "impresa sostenibile".

Nel corso degli anni sono stati raggiunti obiettivi significativi perfettamente in linea con la vision della nostra azienda, che si impegna quotidianamente per innovare in modo funzionale a costruire un futuro sostenibile, capace di creare e rilasciare valore sull'ambiente, sulle persone e sulla comunità.

In particolare, ci siamo concentrati sul forte tema della plastica, sposando progetti capaci di trasformare questo materiale da rifiuto a risorsa, come Ri-Vending, programma per il riciclo e il riutilizzo dei bicchieri e delle palette in plastica utilizzate nel vending, e #NonTiScordarDiMe, che grazie a iniziative sul territorio volte a divulgare una corretta gestione dei rifiuti plastici, ha permesso anche di sostenere, attraverso l'adozione di alcuni alveari, l'attività svolta dalle api, importantissima per il mantenimento della biodiversità e la conservazione della natura.

Particolarmente complesso invece è stato l'anno 2020 colpito dall'emergenza sanitaria Covid-19, sia dal punto di vista economico e operativo che umano. Molte sono state le azioni messe in atto fin da subito per tutelare la sicurezza del nostro personale, impiegato sia all'interno che all'esterno delle nostre sedi, e quella di tutti i nostri clienti.

Sulla base delle linee-guida emanate dal Ministero della Salute, è stato prodotto un documento per l'applicazione del protocollo di contrasto del virus negli ambienti di lavoro e, presso la clientela, sono state predisposte specifiche procedure per assicurare la sanificazione dei distributori ad ogni passaggio dell'operatore, oltre a mettere a disposizione dei consumatori i dispositivi necessari, dalle mascherine ai guanti, al gel igienizzante, per evitare il più possibile l'eventuale contagio.

Nel periodo più buio del lockdown abbiamo voluto far sentire la vicinanza ai nostri clienti regalando loro un caffè da assaporare al rientro al lavoro o in aula di studio, da prendere come un ideale caldo "abbraccio".

Sebbene le iniziative prese siano state tempestive, la chiusura forzata di molte imprese, siti produttivi ed istituti scolastici e la forte restrizione applicata in certi ambienti all'utilizzo dei distributori automatici, hanno prodotto significative ripercussioni sul nostro business, con una flessione importante dei consumi e del fatturato.

Tuttavia questo ci ha permesso di reagire e di raggiungere una consapevolezza maggiore verso un mondo che si sta modificando, accelerando i processi propri del cambiamento, proiettandoci a diventare un'azienda sempre più digitalizzata e orientata all'innovazione sostenibile.

Vice Presidente e Direttore Generale  
**Mario Toniutti**

Crediamo fortemente che le imprese debbano adeguare le proprie strategie e gli obiettivi di sviluppo in un'ottica sociale e ambientale.  
Per questo Gruppo Illiria ha scelto di essere "impresa sostenibile"

## 1.1 LA SOSTENIBILITÀ PER GRUPPO ILLIRIA

Gruppo Illiria ha scelto di essere "un'impresa sostenibile", ovvero agire affinché la performance economica sia strettamente collegata alla performance sociale e ambientale, adeguando le proprie strategie, gli obiettivi di sviluppo e le proprie azioni.

Fare Vending sostenibile e responsabile è possibile, significa creare valore per l'impresa e per tutti gli stakeholder, garantendo il benessere della comunità e salvaguardando il nostro Pianeta.

Gruppo Illiria vuole rendere evidente il contributo del proprio processo di CSR, presentando le attività che sostengono l'evoluzione dell'azienda anche in termini di sostenibilità

- ✓ sicurezza del consumatore
- ✓ alimentazione sana e naturale
- ✓ inclusività delle proprie persone e welfare aziendale
- ✓ modelli sostenibili di produzione e consumo
- ✓ valorizzazione del commercio locale
- ✓ attenzione e sostegno alla comunità

## 1.2 L'EVOLUZIONE DEL MONDO DEL VENDING POST COVID-19



Nel 2019 il mondo del vending ha segnato una costante crescita in tutta Europa e proprio l'Italia è stato il Paese con il maggior tasso di crescita, anche in termini di esportazione, grazie alle caratteristiche innovative del settore. Un successo dovuto soprattutto all'innovazione tecnologica e di prodotto che permette di coniugare sostenibilità, semplicità di utilizzo e buona alimentazione, andando a soddisfare anche i consumatori più esigenti.

Nei primi mesi del 2020, a causa dell'emergenza Covid-19 e delle necessarie restrizioni per garantire la salute e la sicurezza di tutti i cittadini, il settore del vending ha visto una riduzione di circa l'80% del suo giro d'affari.

La maggior parte delle aziende di settore sono piccole e medie imprese, che danno lavoro a circa 33 mila persone. Con la chiusura di aziende, luoghi pubblici, palestre, scuole, centri di aggregazione, queste aziende hanno perso gran parte del loro fatturato e, anche quando la ripresa è iniziata, il distributore automatico, in molti contesti è stato messo "sotto accusa" come possibile luogo di contagio.

In realtà il distributore automatico, grazie anche a tutti i protocolli messi in atto dalle Associazioni di categoria e dalle aziende di settore, è uno dei luoghi più sicuri, perché vengono adottate procedure di sanificazione e igienizzazione interne ed esterne al distributore, i prodotti sono confezionati singolarmente e tutti gli operatori sono dotati di DPI.

Inoltre, con i corretti comportamenti da parte del consumatore, ovvero distanza di sicurezza, buone pratiche di igienizzazione delle mani e uso della mascherina, possibilità di prenotare la propria pausa ristoro grazie alle APP, il distributore automatico permette di consumare cibo e bevande in totale sicurezza.

Sicuramente il settore del Vending ha risentito pesantemente della situazione causata dall'emergenza Covid, ma ha anche saputo reagire nell'immediato e offrire ai propri clienti e consumatori, soluzioni intelligenti e adottare protocolli per garantire una pausa sicura.

La strategia di Gruppo Illiria ha saputo adattarsi all'emergenza, mantenendo fede ai propri obiettivi, seppur ridimensionandoli, e portando avanti l'attività quotidiana sempre secondo i propri principi e valori legati all'innovazione, alla responsabilità e alla valorizzazione delle risorse, in un'ottica di evoluzione e crescita non solo economica, ma di interesse per tutti gli stakeholder.

## GRUPPO ILLIRIA



2

società controllate



2

società partecipate



10

sedi operative



16.792

distributori automatici



428

dipendenti

### 1.3 LA NOSTRA EVOLUZIONE

#### 1976 UN NUOVO MERCATO DEL VENDING IN FVG

Coca-Cola abbandona il vending e Sofib, società udinese imbottigliatrice della Coca-Cola, e lo affida ad alcuni suoi collaboratori che diventano imprenditori, dando vita a un nuovo mercato del vending in FVG.

#### 1990 LA PRIMA COLLABORAZIONE

Le società che hanno avuto maggior successo in quegli anni, Illiria srl e Friuli Matic srl, iniziano a collaborare e a pensare a un progetto che diventerà poi Gruppo Illiria, questo grazie alla lungimiranza dei loro titolari, ovvero Jose Maria Cattarinuzzi e Mario Toniutti rispettivamente l'attuale Presidente e l'attuale Vice Presidente di Gruppo Illiria.

#### 2001 NASCE LA HOLDING ILLIRIA SRL

In seguito sono susseguite le prime acquisizioni e aggregazioni di altri operatori locali che credono nel progetto di creare un unico grande Gruppo, sotto il nome di Illiria Srl (holding di controllo).

#### 2004 NASCE 2G SRL

La prima società partecipata con sede a Roma.

#### 2007 NASCE GRUPPO ILLIRIA S.P.A.

Tutte le società di Illiria srl vengono incorporate da Friul Matic srl, dando vita a una società per azioni.

#### 2010 NASCE ILLIRIA MAROC S.A.R.L

Gruppo Illiria S.p.A. si espande sul mercato estero e arriva in Marocco con una nuova società, gestendo il servizio di vending fra Casablanca e Rabat.

#### 2016 FUSIONE DELLA 2G SRL DI ROMA IN GRUPPO ILLIRIA S.P.A

#### 2017 RIORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La crescita continua di Gruppo Illiria S.p.A. , sia in termini di fatturato sia in termini di dimensionamento, ha richiesto un percorso di assesment e formazione per le principali funzioni direzionali aziendali.

#### 2018 PROGRAMMA ELITE

Gruppo Illiria, per avvalorare il suo percorso di crescita ed evoluzione inizia il percorso di sviluppo organizzativo e manageriale, promosso da Borsa Italiana.

#### 2019 UNA GRANDE ACQUISIZIONE

Gruppo Illiria prosegue il suo piano di crescita non solo economica, ma anche territoriale e acquisisce importanti aziende storiche della distribuzione automatica, nei territori del Friuli Venezia Giulia e delle Marche.

Gruppo Illiria S.p.A. è uno dei più importanti player italiani nel settore della distribuzione automatica. Presente principalmente in Friuli Venezia Giulia, grazie alla crescita degli ultimi anni, copre un territorio che interessa tutte le regioni nord-centro Italia, fino alle Marche.



**società controllate**

*OCS Group S.r.l.*  
Viale del lavoro n°55  
33050 Pavia di Udine (UD)  
Tel. +39 0432 867508  
Fax. +39 0432 839021  
[ognicialda.it](http://ognicialda.it)

*Illiria Maroc Sarl*  
Lot N° 31, Parc Industriel Cfcim  
20180 Bouskoura (Maroc)  
Tel. 0522 592599  
Fax. 0522 592036  
[info@illiriamaroc.ma](mailto: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](mailto:info@espressotime.it)  
[espressotime.it](http://espressotime.it)

*Friulana Panini S.r.l.*  
Via Tombe Romane N\*.10  
33040 Moimacco (UD)  
Padovana (PD)  
[info@friulanapanini.com](mailto:info@friulanapanini.com)  
[friulanapanini.it](http://friulanapanini.it)



## 1.4 MISSION E VALORI

Gruppo Illiria è un'azienda che è cresciuta negli anni e che ha sempre avuto come obiettivo quello di migliorare la qualità della pausa caffè dei clienti e dei consumatori che si affidano ai suoi distributori automatici.

A questa mission si coniuga la volontà di impegnarsi concretamente affinché la crescita dell'azienda sia continua e determini uno sviluppo sostenibile per le generazioni presenti e future.

Proprio in quest'ottica i cambiamenti che Gruppo Illiria ha intrapreso negli ultimi due anni richiedono un impegno continuo di gestione bilanciata e virtuosa in termini economici, ambientali e sociali, finalizzati a creare valore per i propri stakeholder.

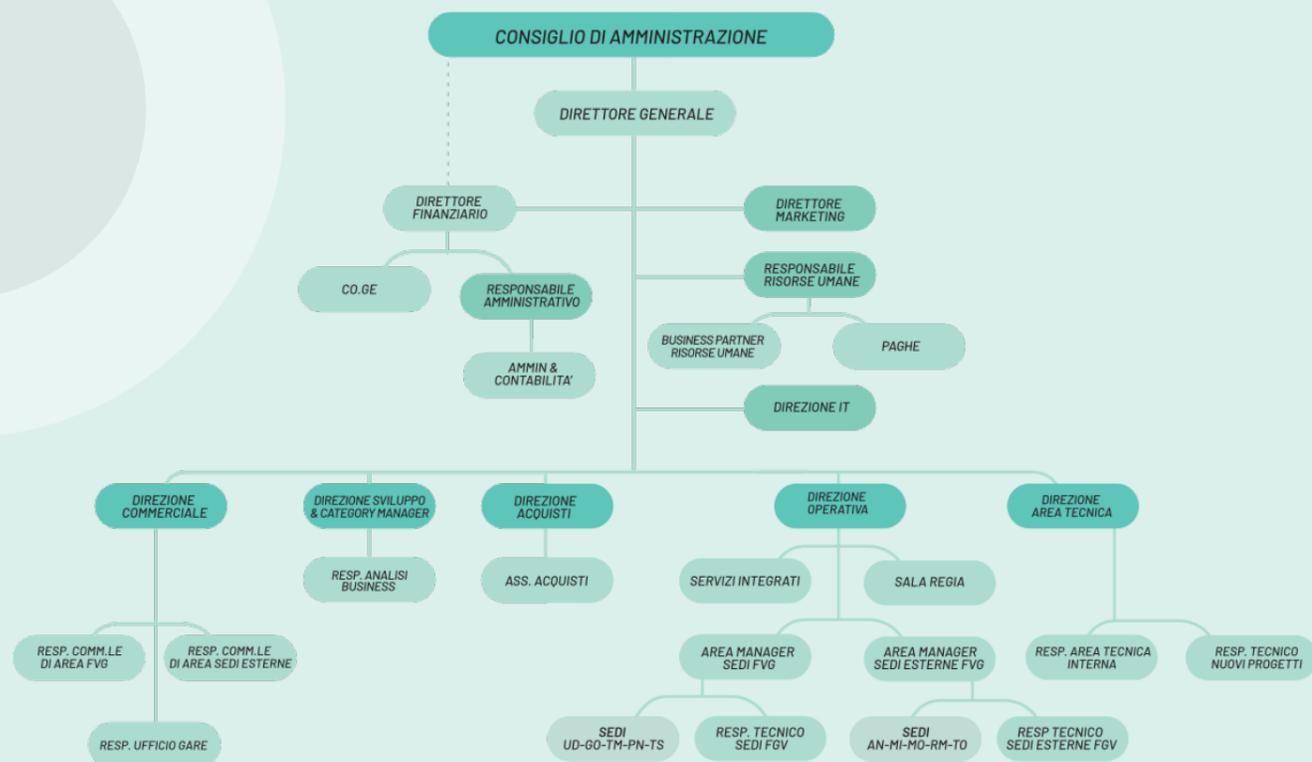
Innovare in modo funzionale per costruire un futuro sostenibile capace di creare e rilasciare valore sull'ambiente, sulle persone e sulla comunità, è l'impegno quotidiano di Gruppo Illiria.

In questo processo di miglioramento e di sviluppo sostenibile, i valori di Gruppo Illiria giocano un ruolo fondamentale.

-  INNOVAZIONE
-  RESPONSABILITÀ
-  RICERCA DELL'ECCELLENZA
-  QUALITÀ
-  FORZA DEL TEAM
-  VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

In questi ultimi anni l'obiettivo di crescita ha portato l'azienda a intraprendere un percorso di evoluzione che ha determinato cambiamenti significativi di governance e l'attuazione di un modello organizzativo differente per il passaggio da azienda familiare ad azienda manageriale.

Un adeguato sistema di Corporate Governance, risulta fondamentale per lo sviluppo dell'attività di business, per la credibilità sui mercati nazionali ed esteri e per la gestione degli impatti economici, sociali e ambientali.



Gruppo Illiria adotta un approccio prudentiale nella gestione dei rischi aziendali, in ottica di prevenzione e mitigazione dei medesimi.

Tali presidi coprono ogni tipologia di rischio aziendale assunto coerentemente con le caratteristiche, le dimensioni e la complessità delle attività svolte.

L'Azienda ha istituito un Delegato alla sicurezza interno che si occupa del controllo e della gestione dei rischi interni, esterni, ambientali, sociali.

Si aggiunge l'Ordine di Vigilanza preposto a vigilare e verificare il funzionamento e l'osservanza del Modello Organizzativo e Gestionale 231.

## Il Modello 231/01

Gruppo Illiria ha adottato il Modello 231/01 (MOG) nel 2018 al fine di aumentare il livello di trasparenza e di efficienza nella gestione dell'attività aziendale, di prevenire la commissione di reati presupposti e di migliorare l'organizzazione mediante la definizione di precise procedure e di specifiche norme di comportamento.

## Il Codice Etico

Gruppo Illiria dal 2011 è dotata di un Codice Etico, un documento di riferimento per tutti i soggetti che operano all'interno della società stessa e che definisce i valori della cultura aziendale e i principi etici.

Il Codice Etico definisce come principi ispiratori della condotta aziendale: correttezza, trasparenza, realtà, diligenza e buona fede.

## Il programma di Compliance Antitrust

In materia di rispetto delle leggi di mercato e della concorrenza, Gruppo Illiria segue un protocollo di procedure ad hoc stabilito 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:

- Piano di formazione
- 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.
- Monitoraggio verticale che consiste in una verifica trimestrale a campione degli strumenti elettronici aziendali al fine di intercettare eventuali condotte, anche solo potenzialmente lesive, del diritto alla concorrenza e al libero mercato
- Assistenza day by day a cui potersi rivolgere per ogni dubbio o chiarimento.

## 1.6 IL PROGRAMMA ELITE DI BORSA ITALIANA

Gruppo Illiria, per avvalorare il suo percorso di crescita ed evoluzione, a novembre 2018 inizia il programma Elite, un Programma di Borsa Italiana per la formazione e il tutoring delle imprese che vogliono intraprendere un percorso di sviluppo organizzativo e manageriale.

Il Programma - sostenuto da Confindustria sin dal suo avvio nel 2012 - affianca le imprese attraverso iniziative di formazione e tutoring, le accompagna in un processo di cambiamento culturale e organizzativo, che le avvicina ai mercati di capitali, le inserisce in un network internazionale, ne rafforza la capacità di competere, ne migliora la governance e i rapporti con investitori qualificati.

A meno di un anno dall'inizio del Programma, Gruppo Illiria partecipa alla cerimonia a Londra organizzata dalla London Stock Exchange e riceve la certificazione "ELITE", riservata alle società eccellenti con alto potenziale di crescita.



Gruppo Illiria ha riconosciuto in questo percorso uno strumento essenziale per la sua evoluzione non solo dimensionale, ma anche culturale, che ha favorito anche l'incontro con finanziatori e ha reso possibile la sua crescita sul territorio.

A seguito del programma Elite, infatti Gruppo Illiria è stata una delle prime aziende italiane ad avere accesso al programma Basket Bond di Intesa Sanpaolo, riservato alle PMI virtuose, con l'intento di supportare i loro piani di crescita e investimento.

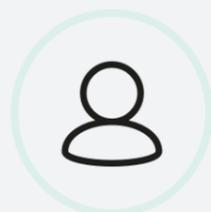
Il programma Basket Bond prevede la compilazione di un report per capire, in termini di sostenibilità, dove si posiziona l'azienda aderente al programma. In media le aziende italiane si posiziona fra il 60% e il 75% di sostenibilità. Gruppo Illiria ha raggiunto il 65%.

# 2

## GLI STAKEHOLDER

Crediamo fortemente che le imprese debbano adeguare le proprie strategie e gli obiettivi di sviluppo in un'ottica sociale e ambientale. Per questo Gruppo Illiria ha scelto di essere "impresa sostenibile"

### GLI STAKEHOLDER



6.000

clienti



29.319.857€

acquisti effettuati da fornitori di cui il 22% da fornitori locali



50%

richieste telefoniche risolte entro le 2 ore

### 2.1 IL SISTEMA ILLIRIA e IL CICLO PRODUTTIVO

La forza di Gruppo Illiria, la sua attitudine a evolversi nel tempo e di espandersi in territori differenti è racchiusa nel SISTEMA ILLIRIA, un processo standardizzato volto a garantire la massima efficienza e qualità del servizio, nato dall'etica dei soci e perfezionato negli anni, grazie alla collaborazione dei dipendenti.

Il SISTEMA ILLIRIA si fonda sulla costante formazione di tutti i dipendenti e procede con la gestione organizzata di tutte le aree e le fasi del ciclo produttivo, a garanzia di un servizio eccellente, che segua i trend di consumo e soprattutto sia in grado di soddisfare le esigenze dei clienti e del consumatore.

Il processo, collaudato per anni presso la sede centrale di Udine, è risultato talmente efficace che, anche esportato nelle altre regioni e adattato alle peculiarità territoriali, ha dimostrato la capacità di gestione del Gruppo, anche in situazioni con logiche commerciali molto diverse l'una dall'altra.

Grazie al Sistema Illiria, il Gruppo è riuscito in pochi anni a coprire un territorio che va dal Friuli alle Marche e rilevare gestioni strategiche per l'espansione del proprio business.

- + Anticipazione delle esigenze del mercato e dei consumi, tramite innovazione tecnologica e di prodotto
- + Costante ricerca per migliorare la scelta dei propri fornitori
- + Accettazione dei prodotti. Controllo dei prodotti, rilevazione temperatura e in caso di non conformità, attivazione di una serie di azioni correttive
- + Gestione dei magazzini e in remoto delle celle refrigerate presenti nei magazzini
- + Massimo rispetto della catena del freddo, tutti gli automezzi sono dotati di pozzetti refrigeranti
- + Controllo da remoto del distributore tramite la Sala Regia
- + Controlli sistematici per assicurare un tempestivo intervento e un'efficace politica di manutenzione preventiva
- + Interazione in tempo reale fra operatore e sede attraverso GPS, così da garantire elevati standard di qualità, sia per il rifornimento sia per il funzionamento dei distributori
- + Effettuazione componimento potabilità delle acque degli stabilimenti
- + Effettuazione di un campionamento di analisi microbiologiche delle bevande in erogazione
- + Sanificazione regolare di tutte le parti del distributore correlate alla preparazione delle bevande
- + Effettuazione di un piano di campionamento tamponi ambientali al fine di verificare l'effettiva applicazione del protocollo di sanificazione da parte del personale viaggiante

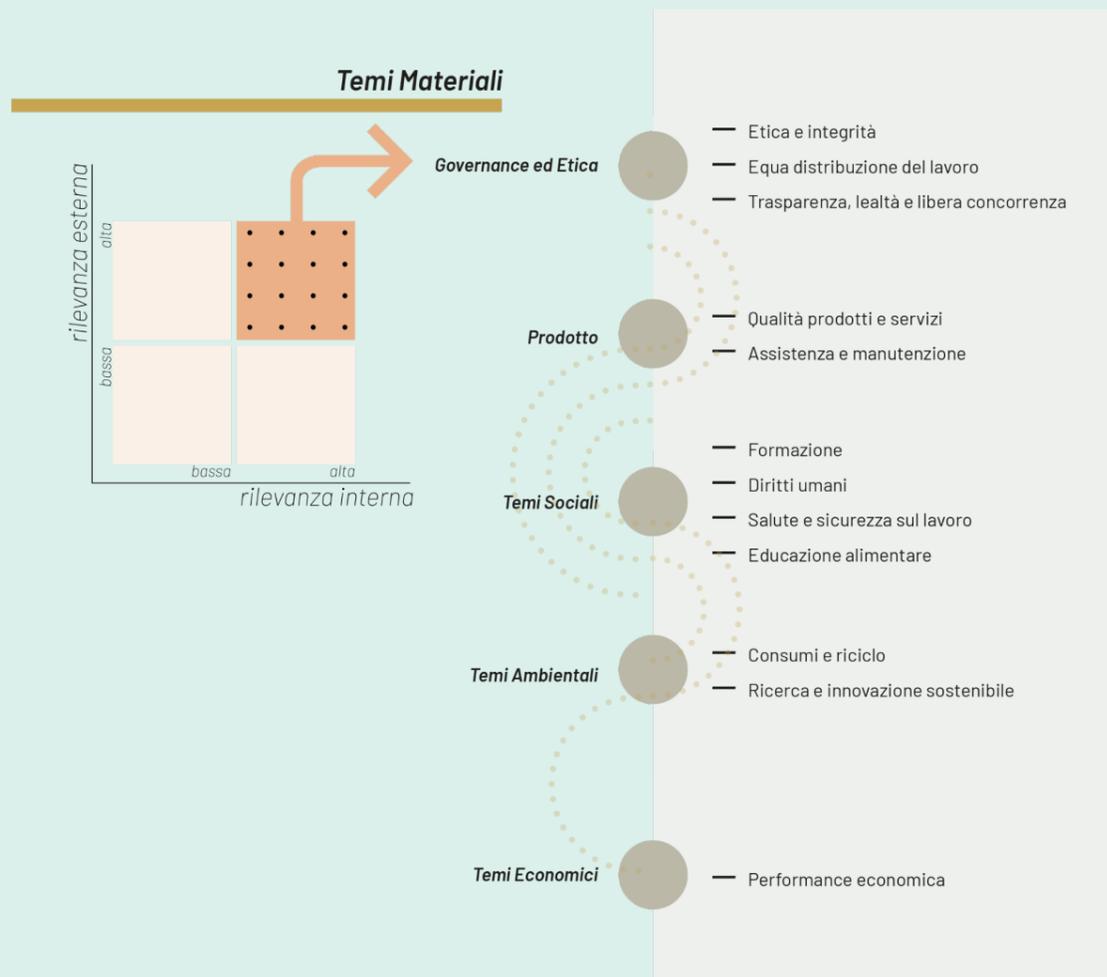
## 2.2 MATRICE MATERIALITÀ

Il Gruppo di Lavoro istituito per la redazione del Report di Sostenibilità ha condotto un'analisi di materialità interna per evidenziare i contenuti e gli indicatori oggetto della rendicontazione. Inizialmente è stata fatta una mappatura degli stakeholder, per individuare gli stakeholder principali.

- ✓ Clienti e Consumatori
- ✓ Persone in azienda
- ✓ Soci
- ✓ Fornitori
- ✓ Comunità
- ✓ Ambiente
- ✓ Associazione di categoria
- ✓ Media

Successivamente ogni partecipante al Gruppo di Lavoro ha elencato i propri temi materiali, attribuendo a ciascun tema un valore da 0 a 10, sia in termini di rilevanza per il Gruppo Illiria sia di rilevanza per gli stakeholder.

A questa analisi interna, si sono aggiunti i dati di una survey esterna ai fornitori principali, sempre relativa all'identificazione di temi materiali, che ha avuto una percentuale di risposta pari al 26,5%. Questi i Temi Materiali emersi dall'analisi:



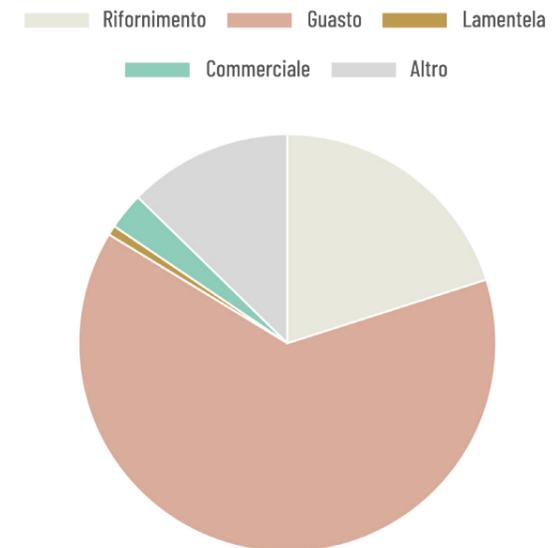
## 2.2.1 CLIENTI E CONSUMATORI



Gruppo Illiria gestisce differenti tipologie di clienti per un totale di circa 6.000 clienti nelle seguenti categorie:

- 📊 Aziende industriali
- 📊 Attività commerciali
- 📊 Uffici privati
- 📊 Uffici pubblici
- 📊 Scuole e Università
- 📊 Case di riposo
- 📊 Fitness
- 📊 Sanità
- 📊 Forze dell'ordine
- 📊 Luoghi di grande passaggio indoor e outdoor

## 2.2.2 IL PRONTO INTERVENTO



Il pronto intervento di Gruppo Illiria è gestito tramite call center interno, dalla sede di Udine, per tutto il territorio nazionale. Nel 2019 circa il 60% delle telefonate pervenute al call center riguardavano problematiche relative a guasti macchina. Gruppo Illiria, dall'attivazione del servizio, si è prefissata come obiettivo la risoluzione dei guasti nell'arco di 8 ore. Si evidenzia che nel 2019 il 73% delle chiamate è stato risolto nei termini dell'obiettivo preposto (8 ore) e di questi quasi il 50% è stato risolto in massimo 2 ore.



### 2.2.3 I FORNITORI

Gruppo Illiria, come specificato nel Codice Etico, impronta la propria condotta, nei rapporti con i fornitori, ai principi di trasparenza, eguaglianza, lealtà e concorrenza. Crea rapporti reciprocamente vantaggiosi con i propri fornitori e promuove l'applicazione dei propri principi di condotta negli affari anche da parte dei propri partner commerciali, collaboratori e fornitori.

**Nel 2019 Gruppo Illiria ha effettuato acquisti per un totale di 29.319.857 euro.**

Gruppo Illiria, quando possibile, predilige la scelta di fornitori locali in un'ottica di sviluppo e sostegno della comunità. Instaurare collaborazioni con fornitori presenti sul territorio di competenza, oltre a contribuire allo sviluppo economico della propria comunità, aumenta l'offerta di lavoro sul territorio e ha un impatto positivo anche sull'ambiente, perché limita gli spostamenti in un'area più circoscritta.

Considerando la sola Regione del Friuli Venezia Giulia e circoscrivendo l'analisi ai fornitori di merci alimentari, Gruppo Illiria utilizza **19 fornitori locali, pochi ma di primaria importanza, perché da soli rappresentano il 22% del totale sul centro costi d'acquisto della merce alimentare.**

Gruppo Illiria si tiene costantemente aggiornata sui trend di mercato con l'obiettivo di identificare e selezionare fornitori in grado di garantire i migliori standard qualitativi e le migliori performance di responsabilità ambientale e sociale.

Nasce così la collaborazione con Acqua WAMI, la prima Società in Italia nel settore delle acque minerali, e più in generale delle bevande, a essere B-Corp e Società Benefit. L'acqua Wami infatti è imbottigliata in bottiglie di vetro o di plastica riciclata al 50% e riciclabile al 100%, questo permette di usare meno plastica e creare un'economia circolare della risorsa. Inoltre WAMI pianta alberi per compensare le emissioni di Co2 collegate al ciclo della vita delle bottiglie. Oltre a una missione ambientale WAMI opera anche in un'ottica sociale, con la costruzione di acquedotti in Africa e in India per portare acqua potabile nei villaggi. Con la vendita di una bottiglia si riescono a portare 100 litri di acqua potabile alle famiglie che abitano in questi villaggi.

### 2.2.4 I FINANZIATORI

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

Nel 2019, grazie alla partecipazione al Programma Elite, come già anticipato, Gruppo Illiria ha avuto la possibilità di usufruire di tecniche di finanziamento più evolute, come i mini bond di Intesa San Paolo, che le hanno permesso un più ampio raggio d'azione di investimento sui progetti futuri.

Sempre nel 2019 Gruppo Illiria, grazie all'iperammortamento 4.0 per l'industria, ha aumentato i propri investimenti in tecnologie con l'obiettivo di rendere più evoluto il proprio business, migliorare notevolmente l'esperienza d'acquisto del consumatore e, in una visione di sviluppo futuro, risparmiare sui costi e sui consumi. Le macchine si potranno sempre più gestire in remoto dalla sede, quindi ci sarà un'ottimizzazione delle persone che attualmente devono recarsi in loco per gestire il distributore, che determinerà un risparmio di tempo, costi e consumi legati agli spostamenti.



Crediamo fortemente che le imprese debbano adeguare le proprie strategie e gli obiettivi di sviluppo in un'ottica sociale e ambientale. Per questo Gruppo Illiria ha scelto di essere "impresa sostenibile"

## LE PERSONE



428

persone lavorano  
in azienda



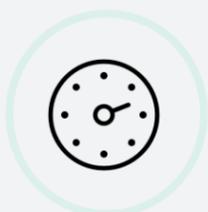
22%

tasso di nuove  
assunzioni



14%

organico composto  
da donne



4589

ore di formazione

Le Risorse Umane sono state parte integrante del cambiamento, dell'evoluzione e della crescita che Gruppo Illiria ha percorso in questi anni, perseguendo l'obiettivo di porre il personale al centro e di renderlo più adeso e incluso al progetto aziendale.

Nel Codice Etico di Gruppo Illiria è esplicitato che i rapporti con e tra le persone, che lavorano nel Gruppo, si fondano sul rispetto degli individui e dei loro diritti umani. L'introduzione in azienda di una figura di Responsabile Risorse Umane, ha agevolato la costruzione di un progetto, con una visione proiettata al futuro, che permetta di gestire e valorizzare al meglio tutta l'organizzazione del personale.

Gruppo Illiria infatti si pone principalmente l'obiettivo di motivare e valorizzare tutte le Persone, accrescendone le capacità, coerentemente con la strategia di sviluppo del business.



Nel 2020 parte un programma di Welfare aziendale, con una logica rivolta non solo al benessere del lavoratore e della sua famiglia, ma a tutta la comunità territoriale. È stata infatti scelta la piattaforma Tre Cuori, che permette di attivare gratuitamente convenzioni, anche con piccole realtà locali, con l'obiettivo di incrementare l'economia locale e quindi contribuire alla sostenibilità circolare che Gruppo Illiria si prefigge in tutte le sue attività.

Nel 2019 si registra un notevole aumento del personale, dovuto principalmente all'operazione di acquisizione fatta fra 2018 e 2019, in Friuli.

Al 31 dicembre 2019 l'organico è composto da 428 persone, quasi il 7% in più rispetto all'anno precedente, di cui l'83% assunto con un contratto a tempo indeterminato.

Questo a dimostrazione che nel progetto di sviluppo e crescita del proprio business, Gruppo Illiria ha dedicato al personale un ruolo fondamentale, riconoscendone l'importanza e la compartecipazione per il raggiungimento degli obiettivi e credendo fortemente che le persone in azienda siano determinanti per il successo e la solidità del Gruppo.

## FORME CONTRATTUALI

	2018	2019
dipendenti totali	399	428
dipendenti a tempo indeterminato	343	357
di cui part time	21	18
dipendenti a tempo determinato	56	71
di cui part time	2	4
anzianità media aziendale (in anni)	9,4	9,3

Nel biennio 2018/2019, relativamente alla suddivisione per genere, i grafici riportati evidenziano un aumento dell'occupazione femminile.

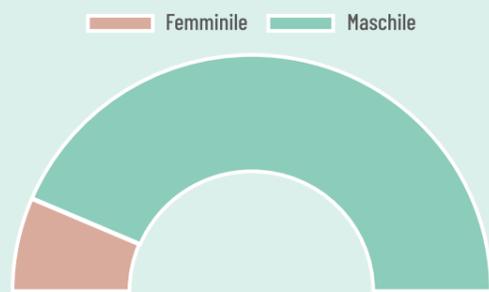
Il Rapporto fra uomini e donne, rimane pressoché stabile. Anche in seguito all'acquisizione, le categorie più rappresentative in azienda sono quelle degli operai di magazzino, dei tecnici e degli ARD.

La qualifica ricoperta principalmente da personale femminile è quella degli impiegati.

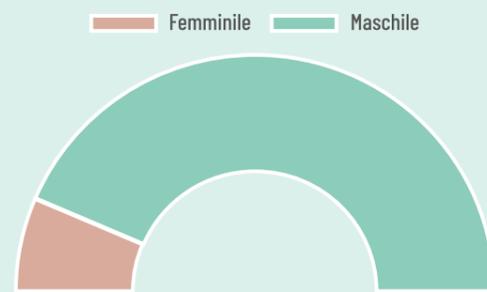
Da evidenziare che sono ricoperti da donne gli unici 2 ruoli di dirigenza e quadro presenti in azienda.

Gruppo Illiria garantisce, nel pieno rispetto dei diritti umani, la stessa retribuzione totale a parità di categoria, senza differenza di genere.

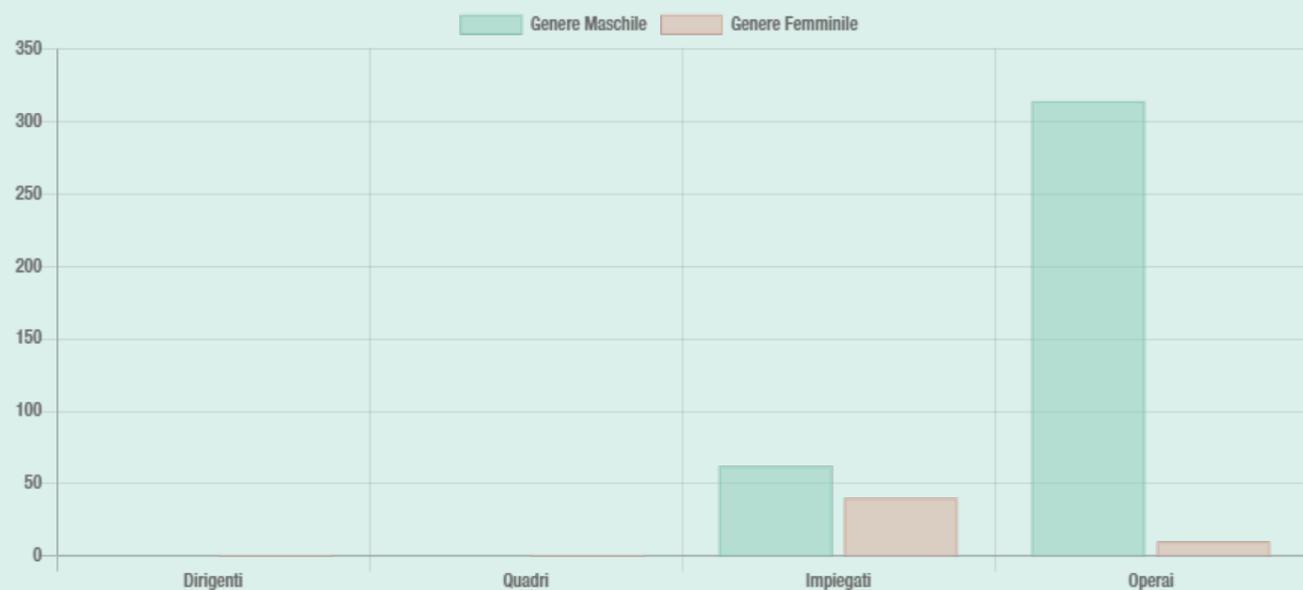
### 3.1.1 DISTRIBUZIONE PER GENERE 2018



### 3.1.2 DISTRIBUZIONE PER GENERE 2019

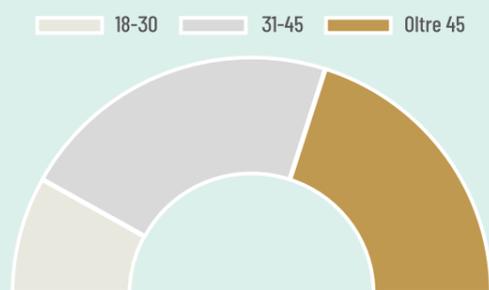


### 3.1.3 QUALIFICA PER GENERE 2018

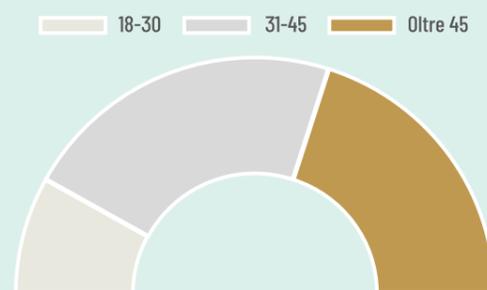


Al 31 dicembre 2019 le fasce d'età fra i 31 e i 45 anni e oltre i 45 anni sono equamente rappresentate dal 42% delle Persone che lavorano nel Gruppo. Rispetto all'anno precedente sono diminuiti i lavoratori della fasce over 45 e aumentati quelli della fascia intermedia 31-45.

### 3.1.4 PERSONALE SUDDIVISO PER ETÀ 2018



### 3.1.5 PERSONALE SUDDIVISO PER ETÀ 2019



### 3.2 TASSO DI TURNOVER IN ENTRATA

Il tasso di turnover è stato calcolato sul numero dei dipendenti medi durante l'anno. Si precisa inoltre che nel 2019 c'è stata un'acquisizione che ha portato a un aumento del personale di 29 persone. C'è una prevalenza di turn over nel genere maschile e la fascia d'età principalmente coinvolta è quella 18-30.

#### TURNOVER IN ENTRATA

	dip medi	assunti	turnover
2017	393	64	16,28%
2018	402	85	21,14%
2019	425	93	21,88%

#### TURNOVER IN ENTRATA PER GENERE

	2017	2018	2019
M	14,0%	18,4%	18,8%
F	2,3%	2,7%	3,0%

#### TURNOVER IN ENTRATA PER FASCIA D'ETÀ

	2017	2018	2019
18-30	5,6%	10,7%	9,4%
30-45	8,0%	8,0%	8,2%
45-60	2,5%	2,5%	4,2%

### 3.3 TASSO DI TURNOVER IN USCITA

Nel 2019 il tasso di turnover risulta essere del 14%, quasi 6 punti in meno del 2018, anno in cui bisogna segnalare ci sono state 16 persone in "affitto" cedute, a fine anno, alla controllata OCS Group. Anche per le cessazioni, il genere prevalentemente coinvolto è quello maschile e la fascia d'età è 30-45.

#### TURNOVER IN USCITA

	dip medi	cessati	turnover
2017	393	58	14,76%
2018	402	84	20,90%
2019	425	61	14,35%

#### TURNOVER IN USCITA PER GENERE

	2017	2018	2019
M	10,7%	16,9%	12,9%
F	4,0%	4,0%	1,4%

#### TURNOVER IN USCITA PER FASCIA D'ETÀ

	2017	2018	2019
18-30	3,3%	3,5%	5,6%
30-45	7,6%	12,0%	6,0%
45-60	3,8%	5,2%	2,5%

### 3.4 LA FORMAZIONE

La formazione del personale è considerata un fattore decisivo per prepararsi alle sfide di un mercato in continuo cambiamento. Nel settore del Vending, in particolare, i cambiamenti interessano più argomenti, da quelli normativi a quelli tecnologici e culturali ed è importante che tutte le persone che lavorano in azienda siano prontamente aggiornate.

Un personale preparato inoltre permette di garantire la massima qualità in termini di servizio, assistenza e rapporto con il cliente.

Per questo motivo in Gruppo Illiria la formazione, lo sviluppo e la crescita professionale, ricoprono un ruolo strategico, fondamentale per l'evoluzione dell'azienda e per il raggiungimento degli obiettivi preposti.

I passaggi di qualifica si collocano nella fascia di età fra i 18 e i 45 anni e dimostrano l'interesse di Gruppo Illiria a puntare sul miglioramento professionale del proprio personale e privilegiare la formazione interna per valorizzare le proprie risorse e garantire loro la possibilità di una carriera all'interno dell'azienda stessa.

#### ETÀ PASSAGGI DI QUALIFICA = PASSAGGI A TEMPO INDETERMINATO

età	2017	2018	2019
18-30	3	8	10
31-45	1	1	10
Oltre 45	1	5	1
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>21</b>

Le aree dei corsi di formazione sono principalmente raggruppabili in:

- ✓ SICUREZZA
- ✓ HACCP
- ✓ FORMAZIONE
- ✓ SALUTE
- ✓ PREVENZIONE E PROTEZIONE
- ✓ TEAM BUILDING
- ✓ LEADERSHIP
- ✓ SANITÀ
- ✓ SALES
- ✓ ANTITRUST

**Le ore di formazione non obbligatoria sono state 2.549 nel 2018 e 2.558 nel 2019**

2018

	Somma di ORE COMPLESSIVE
<b>F</b>	<b>204</b>
Impiegato	180
Operaio	24
<b>M</b>	<b>2.080</b>
Impiegato	310
Operaio	1.770
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.284</b>

2019

	Somma di ORE COMPLESSIVE
<b>F</b>	<b>233</b>
Impiegato	172
Operaio	61
<b>M</b>	<b>1.798</b>
Impiegato	190
Operaio	1.608
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.031</b>

Ogni anno Gruppo Illiria organizza anche dei corsi di formazione non obbligatori, un programma strutturato e finalizzato al potenziamento delle competenze e delle abilità delle persone, elementi imprescindibili per affrontare le nuove sfide di un settore dinamico e in continuo mutamento, come quello del Vending.

### FORMAZIONE NON OBBLIGATORIA 2018

	Somma di ORE COMPLESSIVE
<b>DIRIGENTE</b>	<b>197</b>
F	151
M	46
<b>IMPIEGATO</b>	<b>1.872</b>
F	408
M	1.464
<b>OPERAIO</b>	<b>480</b>
M	480
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.549</b>

Complessivamente nel 2018 sono state 4833 le ore di formazione, per una media di 12 ore di formazione a persona.

### FORMAZIONE NON OBBLIGATORIA 2019

	Somma di ORE COMPLESSIVE
<b>DIRIGENTE</b>	<b>294</b>
F	294
<b>IMPIEGATO</b>	<b>2.263</b>
F	693
M	1.571
<b>OPERAIO</b>	<b>2</b>
Operaio	2
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.558,50</b>

Nel 2019 le ore complessive di formazione sono state 4589, per una media di 10 ore di formazione per persona.

## 3.5 TIROCINI E STAGE

L'attenzione che Gruppo Illiria rivolge alla sua comunità di riferimento si ritrova anche nell'attività formativa con i programmi di tirocinio e stage che l'azienda condivide con le scuole e le università del territorio.

Nello specifico Gruppo Illiria ha attivi 2 percorsi di formazione con le scuole e le Università:

l'alternanza scuola-lavoro: un'esperienza di lavoro diretta che gli studenti delle scuole superiori fanno in azienda, per orientarsi meglio sulla scelta del percorso di studio futuro e arricchire le proprie competenze.

i tirocini, un percorso formativo professionale, rivolto ai giovani, per accompagnarli nelle loro scelte professionali e agevolare il loro ingresso nel mondo del lavoro.

Nel 2018 e nel 2019 sono stati attivati meno tirocini, perché non c'era la necessità di inserire nuove figure nell'organico. Gruppo Illiria infatti crede molto nei programmi di tirocinio e, per i ruoli che lo consentono, sono spesso la prima forma di valutazione per una possibile assunzione.

Da evidenziare che una delle due assunzioni del 2018 è relativa a un tirocinio iniziato nel 2017.

### TIROCINI E STAGE

	2017	2018	2019
<b>numero totale tirocini</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>numero totale giorni di tirocinio</b>	<b>402</b>	<b>180</b>	<b>200</b>
n° Tirocini Curriculari	2	1	0
n° Tirocini Extra Curriculari	2	2	3
n° Stage alternanza Scuola Lavoro	4	1	2
di cui è seguita assunzione	2	2	2

## 3.6 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Gruppo Illiria presta particolare attenzione alla tutela della salute e sicurezza del proprio personale e si impegna quotidianamente a fornire un ambiente sano e sicuro oltre a un'adeguata e corretta cultura, per permettere a tutte le persone in azienda di informarsi e di acquisire consapevolezza dei rischi associati alle singole attività.

L'azienda ha definito e adottato internamente alcune procedure per promuovere la responsabilità in termini di sicurezza e salute sul lavoro:

-  moduli di istruzione con le informazioni relative ai comportamenti corretti
-  schede da compilare relative alla sicurezza e all'igiene fornite al personale

La formazione gioca un ruolo fondamentale anche in termini di sicurezza e salute sul lavoro, infatti, grazie al piano di formazione, negli ultimi 3 anni non si sono verificati incidenti gravi.

Il rischio principale legato alla tipologia di business è connesso alla guida degli automezzi.

Nel 2019 si sono verificati 48 incidenti stradali, il numero è rimasto invariato dal 2018, nonostante sia aumentato il numero del personale e di conseguenza delle persone che quotidianamente svolgono il loro lavoro alla guida di un automezzo. Si è passati infatti da un parco automezzi di circa 280 autoveicoli nel 2017 ai 350 circa del 2019.

INDICATORE	2017	2018	2019
Numero infortuni	12	14	16
Indice di frequenza: (n. infortuni/n. ore lavorate con straordinari)* 1.000.000	16,66	18,91	20,87
Indice di gravità: (n.gg. infortunio/n. ore lavorate con straordinari)* 1.000	0,34	0,39	0,45
Indice di incidenza: (n. infortuni/n. operai anno)* 100	3,99	4,68	5,10
incidenti stradali	44	48	48
n. incidenti gravi	0	0	0
Non conformità in materia di sicurezza	0	0	0

## 3.7 CRESCERE INSIEME

Il 2019 per Gruppo Illiria ha rappresentato l'anno dell'evoluzione in tema di risorse umane.

Le persone che lavorano in azienda, da sempre sono il fulcro su cui si basa la stabilità e la crescita del Gruppo. Ogni figura ricopre un ruolo strategico nella costruzione del rapporto con il cliente, nel garantire la massima qualità del servizio e di conseguenza nel determinare il successo dell'azienda.

Gruppo Illiria ha instaurato con tutto il personale un rapporto basato sulla fiducia e sull'ascolto, con l'obiettivo di capire quale valore e quale impatto l'azienda avesse sui propri collaboratori.

Un passo in questa direzione è stata la digitalizzazione del mondo risorse umane, che, oltre a permettere al collaboratore di accedere a un'area personale, in cui trovare tutti i propri documenti, dà la possibilità di comunicare direttamente con l'azienda e ricevere tutte le informazioni sul Gruppo. L'intento è quello di rendere il personale sempre più partecipe degli obiettivi aziendali e mostrare come il lavoro di ognuno concorra al raggiungimento dei target prefissati.

Anche in quest'ottica nasce il progetto CAPSULE ILLIRIA, una newsletter interna mensile che racconta le "buone attività" del Gruppo.

La digitalizzazione delle risorse umane ha anche riscontri positivi sui consumi in azienda, perché permette di stampare meno e quindi consumare meno carta, inchiostro ed energia.

Questo a dimostrazione che Gruppo Illiria, nel suo processo di crescita ed evoluzione, opera sempre pensando alla sostenibilità sotto più punti di vista, scegliendo progetti e attività che apportino benefici in più aree di interessi.

Continua dal 2015 Illiria on tour, un viaggio che l'intera Direzione del Gruppo percorre in tutte le sedi aziendali per raccontare lo stato di fatto dell'azienda e contemporaneamente ascoltare il personale, scambiarsi opinioni e rendere sempre più solido il rapporto di confronto e fiducia con i propri collaboratori.

Nel 2019 il Tour è stato fatto per raccontare il programma di Welfare in tutte le sedi.



# 4

## AMBIENTE E QUALITÀ

Crediamo fortemente che le imprese debbano adeguare le proprie strategie e gli obiettivi di sviluppo in un'ottica sociale e ambientale. Per questo Gruppo Illiria ha scelto di essere "impresa sostenibile"

### AMBIENTE E QUALITÀ



385

tonnellate di smaltimento rifiuti



180.000 kg

di caffè raccolti per produrre 108.000 Kwh di energia



30.000

processi di sanificazione



65%

dei distributori automatici in classe energetica superiore alla A



Rivending

programma di economia circolare per il recupero e riciclo della plastica

Gruppo Illiria nel suo processo di crescita ed evoluzione sostenibile non può prescindere da un'attenzione particolare alla qualità del proprio servizio e soprattutto alla tutela dell'ambiente. Due punti strettamente collegati fra loro, perché operare in un'ottica di sostenibilità circolare, significa attuare delle politiche proiettate al futuro e che tengano in considerazione più aspetti.

La tutela dell'ambiente e la salvaguardia delle risorse naturali sono obiettivi aziendali ad alta priorità, Gruppo Illiria lavora nella convinzione che il rispetto dell'ambiente costituisca un valore fondamentale per promuovere, in ogni individuo, uno stile di vita compatibile con un futuro più sostenibile.

Infatti, il Gruppo è impegnato in differenti attività, idee nuove in cui l'innovazione tecnologica si coniuga con la salvaguardia dell'ambiente, un utilizzo sempre più razionale delle risorse e un'attenzione a soluzioni che possano garantire risparmi energetici.

Gruppo Illiria:



monitora l'attività interna per poter ridurre il proprio impatto sull'ambiente e fa un'analisi e valutazione dei rischi



favorisce l'innovazione in azienda e l'utilizzo di tecnologie avanzate per minimizzare l'impatto sull'ambiente



pratica una corretta gestione e smaltimento dei rifiuti



utilizza energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e adotta accorgimenti per prevenire sprechi di consumi e di emissioni



promuove comportamenti consapevoli presso i propri clienti e consumatori

### 4.1 I CONSUMI

#### Consumi di energia

I consumi si riferiscono all'energia consumata in azienda.

L'attività di Gruppo Illiria infatti prevede l'installazione e la gestione di distributori automatici su un vasto territorio. Di seguito i consumi energetici riconducibili all'aspetto logistico e al funzionamento di tutte le sedi del Gruppo.

I consumi energetici di Gruppo Illiria nel 2019 registrano un totale di 360.993 Mjoule, in aumento del 2% rispetto all'anno precedente, coerentemente con la crescita del Gruppo.

#### CONSUMI IN MJOULE ED ENERGIA ACQUISTATA

	2017	2018	2019
elettricità	271.458	273.589	279.321
energia per riscaldamento	26.091	26.580	27.005
energia per raffreddamento	52.187	53.217	54.638
vapore	0	0	0

## CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE NON RINNOVABILE IN MJOULE

	2017	2018	2019
gasolio	27,59	28,85	29,48
gas metano	0,021987	0,022040	0,023099
<b>TOTALE</b>	<b>27,61</b>	<b>28,87</b>	<b>29,5</b>

## CLASSI ECOLOGICHE PARCO AUTOMEZZI

	2017	2018	2019
EURO 3	24	22	21
EURO 4	63	74	74
EURO 5	135	145	148
EURO 6	58	88	109
ELETTRICO	2	2	2
<b>TOTALE</b>	<b>282</b>	<b>331</b>	<b>354</b>

Nel 2019 la flotta di Gruppo Illiria è composta da 354 veicoli, di cui il 30% in classe ecologica Euro6. Rimane invariato il numero di veicoli elettrici, perché è ancora difficile trovare furgoni elettrici, dotati di cella frigorifera.

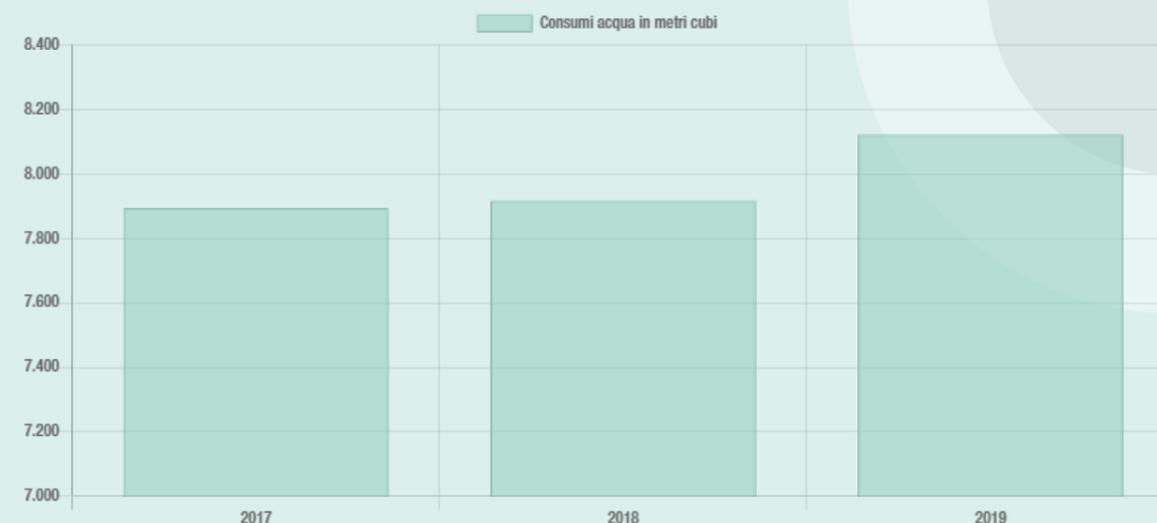
## Consumi idrici

I consumi si riferiscono all'acqua consumata nelle sedi del Gruppo, prelevata interamente da acquedotto e fanno riferimento all'utilizzo fatto in azienda per tutte le attività di manutenzione e lavaggio dei distributori, per il riempimento delle taniche-serbatoi di autoalimentazione dei distributori installati presso i clienti, per tutte quelle lavorazioni di rigenerazione dei sistemi di filtrazione delle acque da installarsi nei distributori automatici, oltre che per le normali necessità delle persone che lavorano.

Ogni anno, in ogni sede, sono effettuate 2 analisi di salubrità, soprattutto a tutela del consumatore per alimentare alcuni distributori installati in zone industriali, prive di acqua potabile.

L'aumento del 2019 è dovuto quindi in parte a questo servizio e in parte all'acquisizione di Friulservice, coerentemente con la crescita del Gruppo.

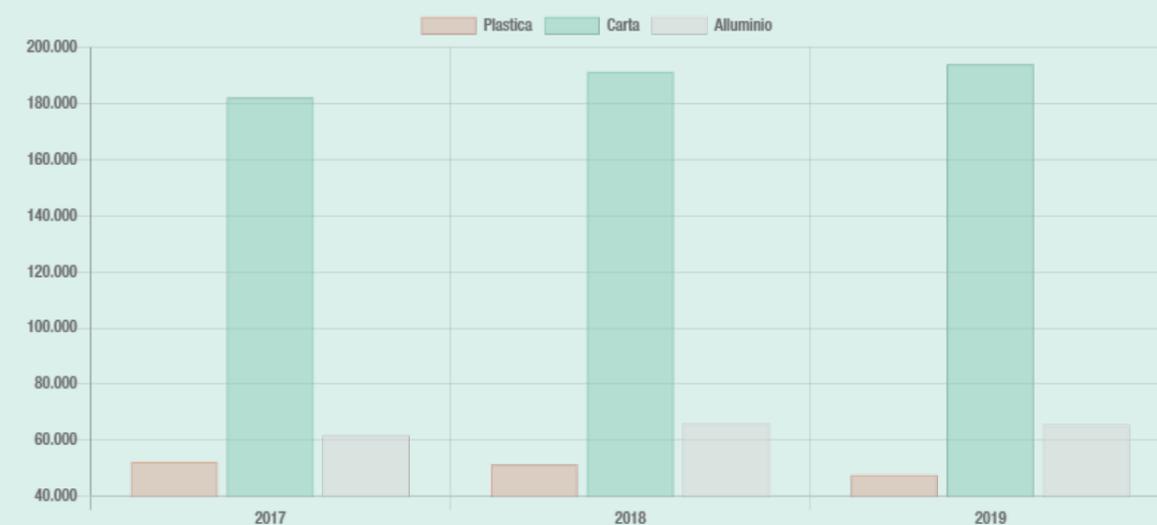
## 4.1.1 CONSUMI ACQUA IN METRI CUBI



## Consumi materie prime

Le materie prime immesse nella filiera da Gruppo Illiria consistono principalmente in carta/cartone, plastica utilizzate per gli imballaggi dei prodotti e alluminio che deriva dalla quantità di lattine relative ai prodotti alimentari già confezionati, offerti al pubblico tramite i distributori automatici.

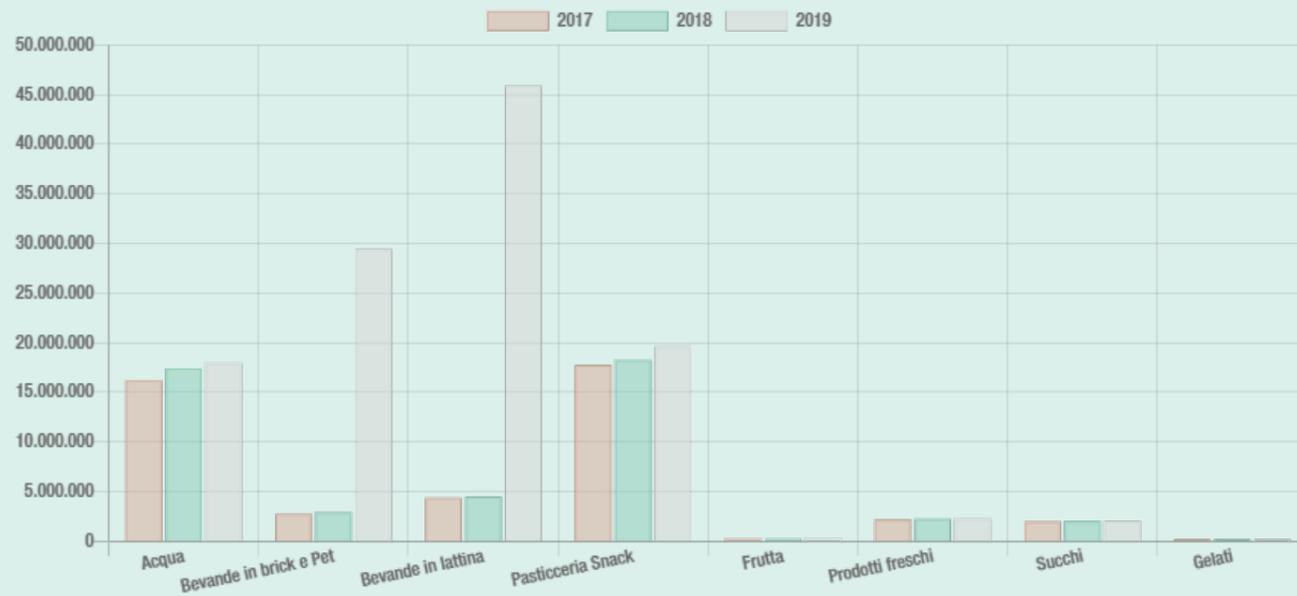
## 4.1.2 CONSUMI MATERIE PRIME IN AZIENDA



Come evidenziato dal grafico i consumi di plastica e alluminio nel 2019 sono diminuiti, nonostante l'acquisizione di Friulservice, a dimostrazione di una maggiore attenzione nell'ottimizzazione e nella scelta degli imballaggi, di conseguenza si registra un aumento del consumo di carta.

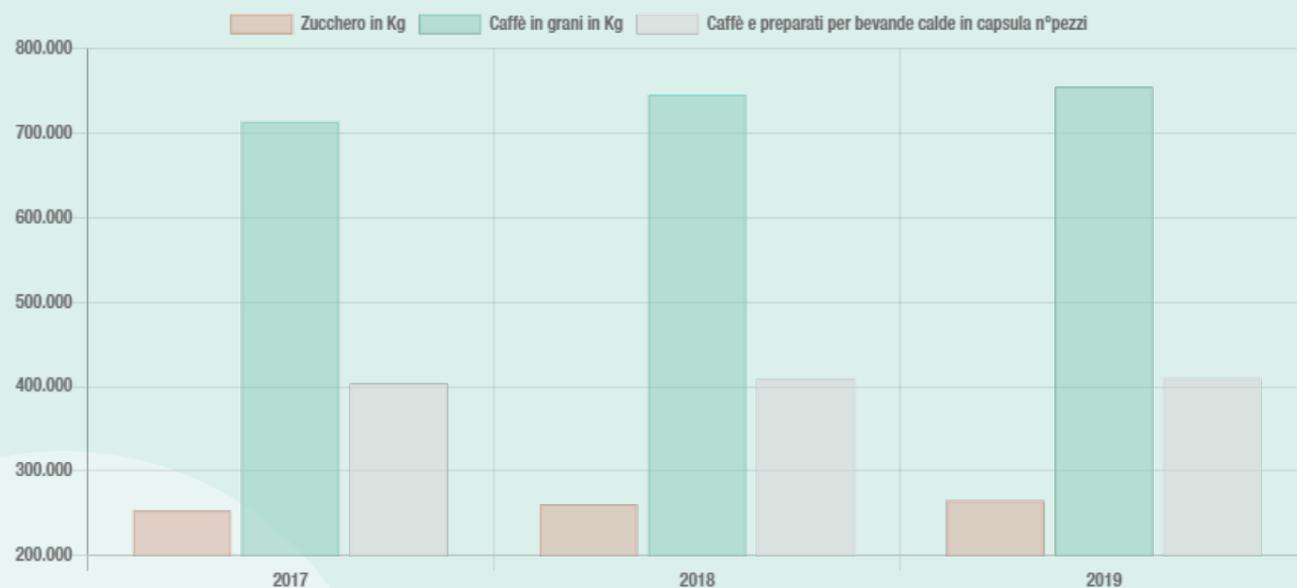
Per quanto riguarda i consumi dei prodotti confezionati si evidenzia nel 2019 un notevole aumento delle bevande in brik/PET e delle lattine a dimostrazione dell'impegno di Gruppo Illiria nel promuovere presso i propri clienti, comportamenti sostenibili. Si tratta infatti di promuovere bevande con imballaggi riciclati o facilmente riciclabili.

### 4.1.3 CONSUMI MATERIE PRIME IN PRODOTTI CONFEZIONATI



Si registra un costante aumento negli anni del consumo delle materie prime per la realizzazione delle bevande calde, dovuto alla costante crescita del business del Gruppo.

### 4.1.4 CONSUMI MATERIE PRIME BEVANDE CALDE



### 4.2 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Gas naturale, gasolio ed energia elettrica sono tre differenti fonti energetiche utilizzate dal Gruppo nelle sue sedi. Per ognuna delle seguenti fonti energetiche è stata calcolata l'emissione diretta di CO<sub>2</sub> (scope 1 e scope 2) secondo le seguenti modalità: dalle tabelle di comparazione del sito FIRE - Federazione Italiana per l'uso razionale dell'energia e guida emessa dal Ministero dello Sviluppo Economico per i furgoni.

Emissioni dirette - Scopo 1 - Le emissioni dirette di gas serra provenienti da emissione da combustione in caldaie e veicoli di proprietà del Gruppo.

In totale nel 2019 c'è stato un aumento dello 0.95% di emissioni dirette Scope 1

#### EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1 IN T CO<sub>2</sub>

	2017	2018	2019
Gasolio	1.488	1.773	1.812
Gas naturale	136	120	98,9
<b>TOTALE</b>	<b>1.624</b>	<b>1.893</b>	<b>1.911</b>

Emissioni indirette - Scopo 2 - Le emissioni di gas serra derivanti dalla generazione di energia elettrica acquistata dalla società. L'elettricità acquistata è definita come elettricità comprata o altrimenti portata nei confini organizzativi dell'azienda.

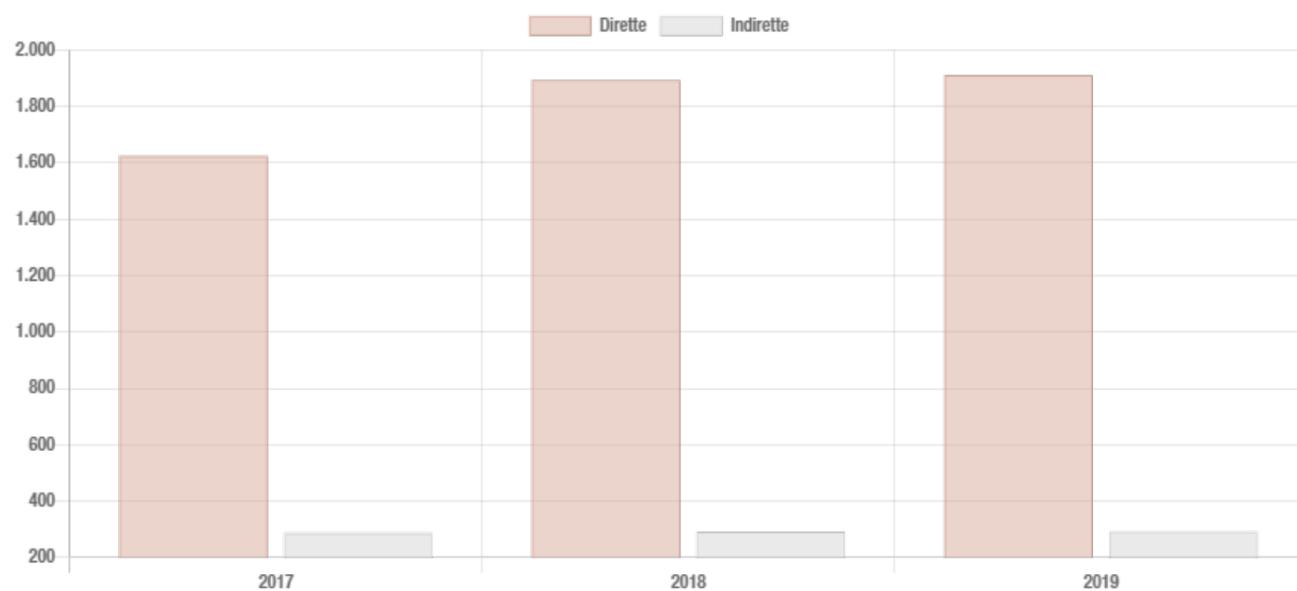
Da sottolineare come rimane pressochè invariato nel 2019 il valore delle emissioni da elettricità, nonostante l'acquisizione di una nuova azienda.

In totale nel 2019 c'è stato un aumento dello 0.68% di emissioni dirette Scope 2

#### EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 2 IN T CO<sub>2</sub>

	2017	2018	2019
Elettricità	287	290	292
<b>TOTALE</b>	<b>287</b>	<b>290</b>	<b>292</b>

## 4.2.1 TOTALE EMISSIONI CO2 IN TONNELLATE



## 4.3 I RIFIUTI

I Rifiuti che Gruppo Illiria genera e smaltisce derivano principalmente dagli imballaggi dei prodotti, e dai distributori automatici. Gruppo Illiria, affinché avvenga una corretta gestione e smaltimento dei rifiuti, negli anni ha sviluppato un sistema diviso in quattro fasi:



**Individuazione:** il responsabile sicurezza, ambiente e infrastrutture insieme al referente ambiente individua ogni rifiuto e analizza il processo che ha portato alla sua formazione, in modo tale da ridurre la quantità

**Classificazione:** di ogni rifiuto associando il relativo codice CER (Catalogo Europeo Rifiuti)

**Raccolta differenziata:** il responsabile sicurezza, ambiente e infrastrutture definisce la modalità da adottare per la gestione della raccolta differenziata, informando il personale. In ogni sede la raccolta avviene tramite appositi contenitori, posizionati in ogni ufficio e reparto

**Deposito temporaneo:** i rifiuti rimangono in questi contenitori a seconda della loro classificazione e sono trasportati e smaltiti in funzione alla loro tipologia. Non ci sono rifiuti trasportati all'estero

## SMALTIMENTO RIFIUTI IN KG

	2017	2018	2019
plastica	52.340	51.289	47.655
carta	181.940	191.200	193.860
ferro e acciaio	10.530	16.520	21.940
altro-plastica dura	7.400	11.258	19.380
distributori automatici da dismettere	25.423	66.060	74.360
neon	340	450	510
Fanghi trattamento impianti fognatura	7.700	7.500	7.400
resine a scambio ionico	4.000	4.520	4.199
imballi di legno	15.500	15.300	16.100
<b>TOTALE in KG</b>	<b>305.173</b>	<b>364.097</b>	<b>385.404</b>

L'aumento dello smaltimento rifiuti, negli ultimi due anni, è dovuto alle acquisizioni fatte e a una maggiore differenziazione del rifiuto, come si evidenzia nella tabella, in cui compaiono tre nuove voci.

Una differenziazione più accurata del rifiuto determina non solo un beneficio per l'ambiente, ma anche una riduzione di costi. Questo è un ulteriore esempio di come la politica di sostenibilità di Gruppo Illiria prenda sempre in considerazione più aspetti, nella convinzione che un'azienda sia realmente sostenibile quando riesce a coniugare operare positivamente per l'ambiente, la comunità e l'economia.

Attualmente non esistono materiali derivanti da riciclo.

I rifiuti pericolosi, se non superano i 10 metri cubi sono sigillati in contenitori chiusi e tenuti al coperto, per al massimo un anno.

Nel 2019 sono stati prodotti 74.795 kg di rifiuti pericolosi

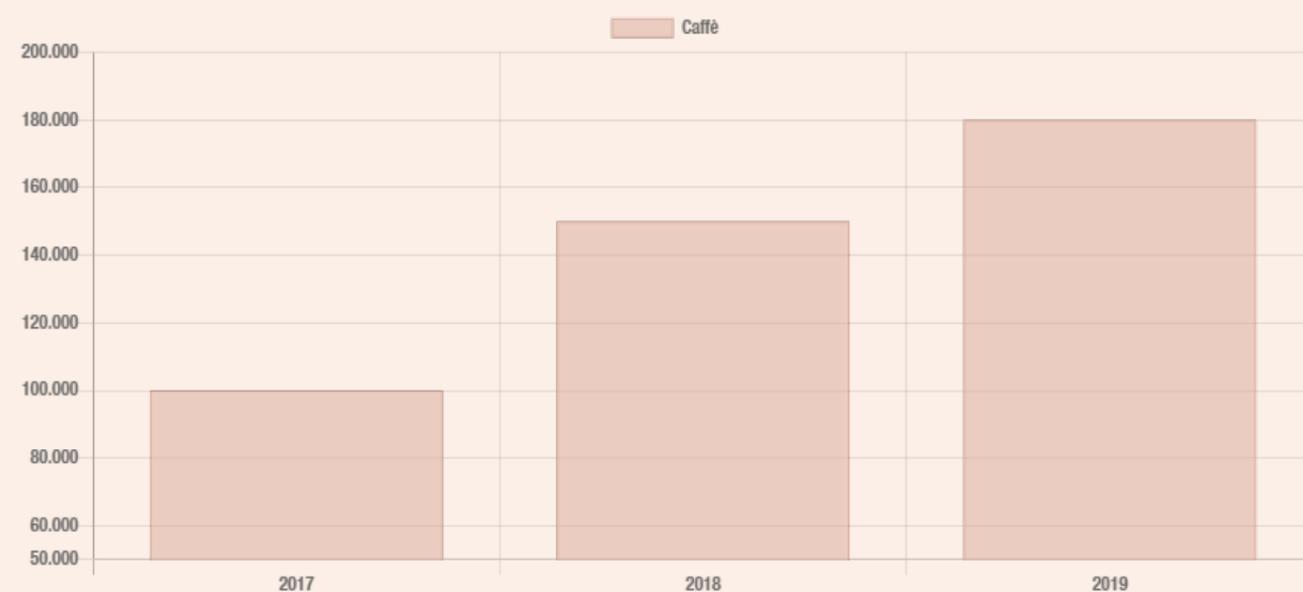
## 4.4 ENERGIA ALTERNATIVA CON I FONDI DI CAFFÈ

Continua la collaborazione con Organica SrL per la produzione di energia rinnovabile tramite impianti biogas alimentati da fondi di caffè. I fondi di caffè sono inseriti all'interno di un impianto a biogas, dove, in assenza di ossigeno e a temperatura controllata, i batteri che si formano degenerano la sostanza organica.

Questo processo di degradazione genera biogas, calore e digestato. Il biogas viene convertito in energia elettrica grazie a un cogeneratore e ceduto alla rete nazionale. Il calore viene utilizzato per il riscaldamento e il digestato come fertilizzante nelle coltivazioni.

**Nel 2019 si è raccolto 80% in più di fondi di caffè (dal 2017) e si è risparmiato quasi il 90% di emissioni di Co2 (dal 2017)**

### 4.4.1 SMALTIMENTO KG DI CAFFÈ



### RISPARMIO ENERGETICO CON CONTRATTO ORGANICA

	2017	2018	2019
fondi di caffè raccolti in kg	100.000	150.000	180.000
Produzione di energia elettrica in KWh	60.000	90.000	108.000
Risparmio di Kg di petrolio	11.200	16.830	20.196
Risparmio emissioni CO2 da energia elettrica in kg	24.120	36.180	45.360
Risparmio emissioni CO2 da energia termica in kg	20.400	32.200	41.020

Lo smaltimento dei fondi di caffè ha dei vantaggi anche in termini di risparmio energetico.

Nel 2019 sono stati smaltiti circa 180.000 kg di fondi di caffè che hanno prodotto 108.000 kilowatt di energia elettrica, con un risparmio di 45.360 kg di Co2. In aggiunta per il calcolo del petrolio non consumato per produrre quel quantitativo di energia elettrica, si può evidenziare che sono stati risparmiati 20196 kg di petrolio, che hanno determinato un risparmio di Co2 da energia termica di circa 41.020 kg, come da conversione fonte Enel.

## 4.5 SCELTE CONSAPEVOLI

Sono molte le attività che Gruppo Illiria ha deciso di intraprendere negli ultimi anni, per ridurre il suo impatto sull'ambiente e contemporaneamente sensibilizzare i propri clienti a scegliere soluzioni a basso impatto e promuovere presso i propri collaboratori e consumatori comportamenti virtuosi. Alcuni progetti saranno raccontati nel capitolo dedicato alle attività di CSR per la Comunità.

### RiVending

Gruppo Illiria è tra le prime aziende di vending in Italia ad aderire all'iniziativa "RiVending" che si propone di realizzare un ciclo virtuoso di recupero e riciclo di bicchieri e palette di plastica.

È stato dimostrato che il problema non è la plastica, ma come viene gestita. RICICLARE rimane la soluzione più green e sostenibile.



RiVending è un progetto ideato e promosso da Confida (Associazione Italiana Distribuzione Automatica), Corepla (Consorzio Nazionale per la Raccolta e il Recupero degli Imballaggi in Plastica) e UnionPlast (Unione Nazionale Industrie Trasformatrici Materie Plastiche - Federazione Gomma Plastica) e rappresenta il primo esempio di "ciclo-chiuso" in cui la plastica da problema diventa risorsa, all'interno di un processo integrato virtuoso di recupero e produzione a "rifiuti zero", in cui gli elementi plastici vengono reimmessi sul mercato.

Il progetto è stato illustrato nel corso del convegno "Economia circolare e sostenibilità nel vending" organizzato da Illiria presso il Parco Tecnologico Friuli Innovazione di Udine a novembre 2019, durante il quale alcuni fra i più autorevoli manager e imprenditori italiani del mondo della plastica e Presidente di Confida Massimo Trapletti, hanno fatto il punto della situazione anche in relazione alla questione della "Plastic tax" e della attuale legislazione italiana ed europea.

RiVending è un'iniziativa concreta e sostenibile contro lo spreco, favorendo la riduzione di rifiuti plastici nell'ambiente e un modello di riciclo virtuoso che, provenendo dal settore vending notoriamente incentrato sull'uso della plastica monouso, assume un valore più forte e si fa portatore dell'urgenza e della necessità di un cambiamento culturale. A fianco al distributore automatico viene posizionato uno speciale contenitore dove GETTARE BICCHIERI E PALETTE IN PLASTICA DOPO L'USO.

Il coperchio del contenitore presenta fori grandi quanto il diametro dei bicchieri per consentirne l'impilamento e risparmiare notevole spazio, e un foro per le palette. Il contenitore RiVending viene ritirato dalla stessa società che gestisce i rifiuti insieme al resto della raccolta differenziata e, dopo una semplice selezione dei sacchi, avviato al riciclo. I residui liquidi acquosi vengono facilmente eliminati prima del riciclo meccanico che li riporta ad essere scaglie o granuli di plastica che verranno reimmessi nella produzione. RiVending consente così di semplificare il processo, recuperando una plastica di altissima qualità e valore, ma prima di tutto permette di trasformare UN BICCHIERE USATO IN UN NUOVO BICCHIERE, un perfetto esempio di economia circolare.

Il progetto ha anche una forte componente educativa, perché promuove e sensibilizza il consumatore al corretto conferimento del rifiuto e al concetto di riciclo.

**Gruppo Illiria ha aderito al programma a ottobre del 2019 e a dicembre aveva installato già 200 bidoni**

## Il sistema di recupero gas fluorurati tecnici

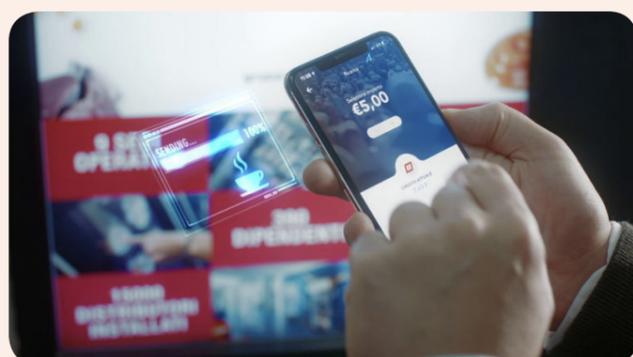
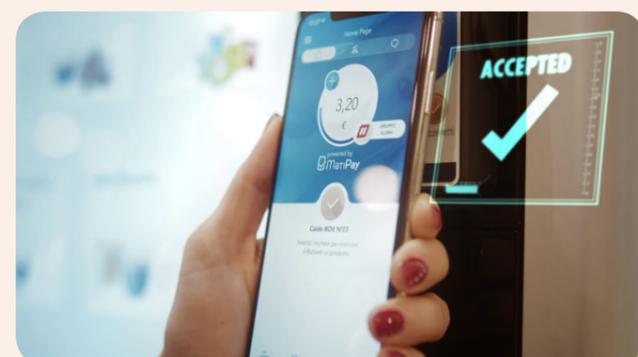
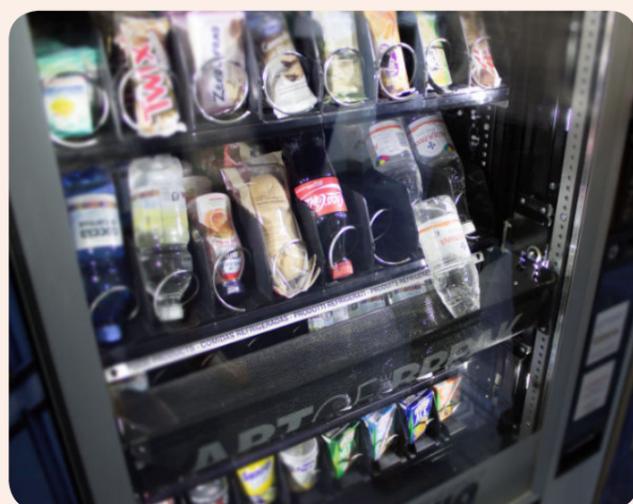
Gruppo Illiria dal 2015 è certificata F-Gas, a garanzia che tutte le attività di installazione, manutenzione e riparazione delle apparecchiature fisse di refrigerazione. Di condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti gas fluorurati ad effetto serra, siano gestite da personale certificato e dotato di strumentazione adeguata.

Negli ultimi due anni è aumentato a 4 il numero dei tecnici registrato e si è introdotto il recupero dei gas attraverso un processo di purificazione. In questo modo i gas refrigeranti possono essere reintrodotti nei frigoriferi.

## I distributori

I distributori automatici sono il fulcro dell'attività di Gruppo Illiria, per questo motivo l'azienda pone molta attenzione a tutte le scelte che riguardano le macchine e i prodotti erogati.

La diminuzione delle macchine totali nel 2019 è dovuto alla cessione di alcuni distributori a alla controllata OCS Group. Nonostante la cessione, i distributori in classe energetica superiore alla A sono il 65% delle macchine installate, con un incremento del 10% rispetto al 2018.



## CLASSE ENERGETICA DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Anno	Parco macchine Totali	Parco macchine Classe energetica A/ A+/A++	% Parco macchine Classe energetica A/ A+/A++ su totale
2017	15.182	7.530	50%
2018	18.787	9.957	52%
2019	16.792	10.959	65%

Per quanto riguarda i prodotti sostenibili forniti, continua l'impegno di Gruppo Illiria a offrire la possibilità, ai propri clienti, di scegliere la soluzione più adatta alle proprie esigenze. Da evidenziare una diminuzione dei bicchieri di carta, dipesa dall'introduzione del programma Rivending.

## PRODOTTI SOSTENIBILI FORNITI DAI DISTRIBUTORI

	2017	2018	2019
Bicchieri Hybrid	867.000	882.000	884.000
Bicchieri in carta	375.834	372.045	361.625
Contenitori Raccolta differenziata	255	320	330

## I prodotti a km0

La scelta di offrire all'interno dei distributori automatici prodotti a km0 rientra nel piano di sostenibilità di Gruppo Illiria, perché acquistando direttamente da produttori locali si creano canali d'acquisto sostenibili a livello ambientale e contemporaneamente si promuove la riscoperta del territorio, la salvaguardia dei prodotti locali e si sostiene l'economia territoriale. I prodotti a km0 proposti da Gruppo Illiria variano a seconda della località geografica e coprono tutte le categorie merceologiche, dalle bevande fredde come il latte, agli snack e ai cibi freschi come i panini farciti con affettati locali.



Nel **2019** le erogazioni di prodotti a **km0** sono state **2.156.196**

## La sala regia

La sala regia è un sistema avanzato di gestione delle attività degli operatori che garantisce un servizio in tempo reale in termini di rifornimento ed assistenza tecnica. Attraverso i monitor vengono controllate le operazioni effettuate, sia per quanto riguarda il rispetto delle consegne pianificate sia in relazione alla qualità del lavoro svolto. In questo modo Gruppo Illiria riesce ad assicurare il corretto funzionamento dei distributori automatici e garantire l'assortimento dei prodotti in qualsiasi momento. Infine, la geo-localizzazione dei mezzi sul territorio permette di inviare immediatamente al cliente il mezzo più vicino per risolvere qualsiasi problema di intervento.

Come già anticipato, nel 2019 la sala regia è stata implementata anche nel reparto tecnico, unicamente per le richieste di intervento. Un ulteriore passo avanti per l'ottimizzazione del servizio e la riduzione dei tempi. Infatti, ogni volta che Gruppo Illiria riceve una segnalazione attraverso il numero verde, la regia tecnica individua e avvisa il mezzo tecnico più vicino, garantendo il pronto intervento nel più breve tempo possibile. Questo determina:

- ✓ Riduzioni delle chiamate per richiesta interventi
- ✓ Minor tempo per intervento tecnico
- ✓ Ottimizzazione delle percorrenze con conseguenti minori emissioni di CO2 nell'ambiente

## Bioforest

Gruppo Illiria supporta l'Associazione Bioforest, che promuove una cultura produttiva più sensibile all'ambiente, per contribuire concretamente al ripristino e alla salvaguardia delle risorse naturali. Grazie al suo contributo, Gruppo Illiria contribuisce alla riforestazione e rigenerazione di ecosistemi forestali in Italia e nel Mondo. In particolare Gruppo Illiria, con il Programma Bioforest, sostiene il patrimonio naturale del Friuli Venezia Giulia delle Risorgive di Vinchiaruzzo, un'area umida di primaria importanza.

Gruppo Illiria ha a cuore il benessere dei propri clienti e consumatori, per questo motivo tutte le attività operative riguardanti il servizio, sono supportate da continui controlli, da un'efficace politica di manutenzione e da strumenti che garantiscano di anticipare e monitorare il corretto funzionamento dei distributori.

Queste le tipologie di intervento divise per aree

### Monitoraggio del servizio

-  monitoraggio dei rifornimenti e guasti del distributore
-  gestione delle scadenze prodotti
-  rilevamento automatico di consumazioni e incassi

### Catena del freddo

-  stoccaggio prodotti in celle frigorifere
-  trasporto prodotti freschi con pozzetti refrigerati
-  consegna al cliente in contenitori isotermici
-  inserimento nei distributori refrigerati

### Manutenzione e sanificazione

-  manutenzione programmata e preventiva dei distributori
-  pulizia e sanificazione
-  controllo delle temperature



# 5

## LA COMUNITÀ

Crediamo fortemente che le imprese debbano adeguare le proprie strategie e gli obiettivi di sviluppo in un'ottica sociale e ambientale. Per questo Gruppo Illiria ha scelto di essere "impresa sostenibile"

### LA COMUNITÀ



11.253

bottiglie raccolte con #NonTiScordarDiMe



MainPartner

dell'Università degli studi di Udine per un progetto legato alla sana alimentazione



41.000

pezzi donati al Banco Alimentare



1.350 euro

raccolti con la Staffetta Telethon

Per Gruppo Illiria essere sostenibili significa operare con vantaggio competitivo nel lungo periodo, includendo i valori sociali, ambientali ed economici.

Gruppo Illiria accetta la responsabilità di impegnarsi con la comunità e di investire nella società in modo da impiegare efficacemente le proprie risorse, supportando altresì l'attività di realtà no profit.

L'azienda è da sempre molto attenta ai temi sociali e continua ad assumersi responsabilità anche in campo sociale, fornendo il proprio contributo in diversi settori e credendo nell'importanza della sostenibilità di generare e distribuire valore, in modo duraturo e autonomo.

Il Gruppo promuove la Responsabilità Sociale d'Impresa che si sviluppa attraverso un insieme di scelte e strategie che, nel rispetto della società e delle aspettative legittime degli stakeholder, accrescono il valore economico dell'impresa stessa.

## 5.1 SOSTEGNO ALLA RICERCA E AL SETTORE SANITARIO

### Telethon staffetta 24X1 ora - Udine

La staffetta 24X1h Telethon è una manifestazione solidale, che si svolge a Udine dal 2015, con l'obiettivo di raccogliere fondi a sostegno della ricerca di malattie genetiche rare. Infatti più chilometri percorre la squadra nelle 24 ore, maggiore è la donazione a favore di Telethon. Gruppo Illiria partecipa dal 2016 con una squadra aziendale e allestisce ogni anno un corner per offrire caffè e ristoro a tutti gli atleti presente.

La squadra di Gruppo Illiria ha raccolto 1400 euro nel 2018 e 1350 nel 2019

Nel 2019 la Staffetta Telethon ha rappresentato anche l'ultima tappa del Tour #NonTiScordarDiMe progetto di educazione alla responsabilità ambientale.

### Donazione a Regione Lombardia per emergenza Covid-19

In un momento così critico come quello che stiamo vivendo, l'importanza di fare squadra è determinante per fornire un valido sostegno al nostro Paese. Per questo motivo alcune aziende della distribuzione automatica associate a Confida, tra cui appunto Gruppo Illiria, si sono attivate fin da subito, lanciando una serie di iniziative di solidarietà in molte regioni d'Italia a favore di ospedali, Protezione Civile, Fondazioni. Gruppo Illiria e altre 5 aziende hanno scelto di sostenere gli ospedali della Regione Lombardia, con un contributo totale di 12 mila euro.

## 5.2 SOSTEGNO A PROGETTI E ASSOCIAZIONI SOLIDALI

### La città sta a cuore anche a me

Illiria negli anni 2018 e 2019 ha sostenuto l'Associazione "WeSponsors", attiva nel promuovere i principi della sponsorizzazione consapevole, responsabile e coerente, che ha come finalità iniziative socialmente utili. In particolare, l'azienda ha scelto un progetto sostenibile per una città cardioprotetta, attraverso l'installazione di un totem defibrillatore in punti strategici nel centro di Pordenone.

La salute è il bene più prezioso per ogni persona e comunità e l'infarto resta ancora la prima causa di morte in Italia. Per combatterlo non solo è opportuno prevenirlo ma è decisivo intervenire in modo rapido e corretto quando si manifesta, gli studi infatti dimostrano che la presenza sul territorio di adeguati strumenti di pronto intervento a disposizione dei cittadini può fare la differenza e salvare molte vite.

### Pordenone pedala

Storica manifestazione cicloturistica non competitiva e di promozione del territorio della provincia di Pordenone, che appassiona e richiama ogni anno migliaia di persone.

Gruppo Illiria sposa la filosofia di Pordenone Pedala, che oltre al territorio vuole far scoprire anche le realtà produttive più rappresentative, che contribuiscono alla storia e allo sviluppo economico e sociale del territorio. Nel 2018 si è svolta la 46ª edizione e Gruppo Illiria ha deciso di partecipare attivamente allestendo uno stand "automatico" alla partenza in Piazza Risorgimento a Pordenone per offrire un caffè a tutti i partecipanti.

I ciclisti hanno potuto scegliere tra Nespresso Professional in capsule e una bevanda "coffee to go" con sciroppi e topping, dall'innovativo distributore touch screen.

Nel 2019 la partnership con Pordenone Pedala si è rinnovata portando il tour #NonTiScordarDiMe.

## Il Natale luminoso e solidale di ConfCommercio

A Udine, per tutti i weekend di dicembre 2018, la Camera di Commercio ha allestito una casetta solidale in cui alcune Associazioni No Profit, hanno avuto la possibilità di presentarsi alla cittadinanza e raccogliere donazioni.

Gruppo illiria, per tutta la manifestazione, ha offerto il caffè alle Associazioni presenti e alle persone che lasciavano una donazione.

## 5.3 SOSTEGNO A PROGETTI DI RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Oltre a Rivending, di cui abbiamo già parlato nel capitolo dedicato all'ambiente, Gruppo Illiria sostiene altri progetti legati alla tutela e salvaguardia dell'ambiente.

### #NonTiScordarDiMe

L'estate 2019 vede la nascita del progetto #NonTiScordarDiMe, campagna di informazione ambientale per promuovere la corretta gestione dei rifiuti plastici. Si tratta di un progetto culturale e sociale itinerante che affronta il tema della plastica non solo in termini di sensibilizzazione al problema della sovrapproduzione, ma soprattutto in termini di cultura al corretto smaltimento, ovvero il riciclo e il riutilizzo. Il progetto gode del patrocinio di ARPA FVG in quanto meritevole sotto il profilo dell'educazione alla tutela e salvaguardia dell'ambiente e della salute. Un tour itinerante dove un Green Team Illiria è dedicato alla raccolta della plastica diffondendo la cultura del corretto utilizzo e smaltimento, conferendo la plastica raccolta su spiagge e strade delle città, in speciali cestoni.

Obiettivo dell'iniziativa è contribuire a tenere pulite le spiagge friulane di Lignano e Grado durante il periodo estivo e le città, presidiando i luoghi e le manifestazioni più rilevanti della regione Fvg. Ma non solo. Per ogni bottiglia raccolta, Gruppo Illiria ha stanziato 10 centesimi a favore di un progetto ambientale che si è concretizzato nel 2020, con la somma raccolta nel 2019. Sono state infatti raccolte 11.253 bottiglie in Pet, per un totale di 1.125 euro con cui l'azienda ha adottato 11 alveari bio in Regione Friuli Venezia Giulia.



<b>Tappe del tour:</b>
<b>Lignano Sabbiadoro</b>
<b>Grado</b>
<b>Pordenone Pedala (Pordenone)</b>
<b>Friuli Doc (Udine)</b>
<b>Corsa dei Castelli (Trieste)</b>
<b>Telethon (Udine)</b>

## Adotta un alveare bio

Il tour #NontiScordardiMe ha raccolto 11.253 bottiglie di plastica, per ognuna delle quali Illiria ha corrisposto una piccola cifra a sostegno di un importante progetto ambientale. Tante piccole cifre hanno quindi dato vita ad una nuova iniziativa che consiste nell'adozione di 11 alveari bio in FVG dell'azienda agricola Canais di Magnano in Riviera (UD). Perché degli alveari? Perché le api sono in declino, minacciate da pesticidi, cambiamenti climatici, riduzione del loro habitat e via dicendo.

Nonostante siano piccole, il loro ruolo è importantissimo nel mantenimento della biodiversità e nella conservazione della natura. Esse sono di vitale importanza per la produzione alimentare e la preservazione della vita stessa dell'uomo. Sono insetti impollinatori, cioè permettono la formazione dei frutti trasportando il polline da un fiore all'altro e ben oltre 4.000 tipi di verdure in Europa, dipendono dall'impollinazione degli insetti.

## 5.4 SOSTEGNO A PROGETTI CULTURALI

### Pordenonelegge 2019

Pordenonelegge è uno tra i più importanti Festival italiani della letteratura, un contenitore di incontri con autori e personaggi, che conta ogni anno migliaia di visitatori. Nel 2019, in occasione della 20<sup>a</sup> edizione, Gruppo Illiria ha voluto dare il proprio contributo attraverso l'iniziativa "Illiria soddisfa la tua sete di cultura": al prezzo simbolico di 1 euro era possibile degustare un buon caffè e contemporaneamente poter scegliere, dal distributore automatico appositamente allestito, un libricino di poesie, tra i più interessanti delle recenti stagioni letterarie.



L'incasso raccolto è stato interamente devoluto a La Biblioteca di Sara di Pordenone, Onlus che si occupa di prestito libri e letture ad alta voce in Ospedali, Case per Anziani, Comunità di Accoglienza e altro ancora. Cultura a beneficenza legati da un'insolita iniziativa, resa possibile grazie alla folta partecipazione di quanti hanno avuto la soddisfazione di ricevere un libro di versi sublimi, nel tempo di un caffè!

### Visite degli studenti

Gruppo Illiria da anni ospita, nella propria sede, le visite guidate in azienda da parte degli istituti scolastici superiori che ne facciano richiesta. Durante il tour gli studenti hanno la possibilità di immergersi nel mondo Gruppo Illiria e scoprire "cosa c'è dietro un distributore automatico".

Per gli studenti la visita è un vero e proprio tour in una delle realtà produttive più significative del territorio e tocca molti degli aspetti che loro studiano a scuola, dall'organizzazione alla gestione dell'operatività, dalle peculiarità di ogni reparto fino alla tecnologia della sala regia, fiore all'occhiello dell'azienda.

### 20ma Edizione fabbriche aperte

Sempre in un'ottica di sostegno all'orientamento professionale e di formazione, Gruppo illiria, nel 2019, ha aderito a "Fabbriche Aperte", progetto di Confindustria Udine di interazione tra il mondo della scuola, che offre la possibilità a studenti e insegnanti di conoscere più da vicino il mondo dell'impresa attraverso un programma di visite ad aziende appartenenti alle diverse tipologie produttive che rappresentano la specificità dell'industria friulana, per approfondirne gli aspetti organizzativi, produttivi, tecnologici e innovativi.

Fabbriche Aperte si inserisce all'interno del più ampio progetto 'Spirito d'Impresa' di Confindustria Udine, volto a favorire la generazione di nuova imprenditorialità, a far emergere i giovani talenti nascosti tra i banchi di scuola e, contestualmente, a contrastare, nel medio-lungo periodo, il fenomeno del disallineamento tra la richiesta di specifici profili professionali da parte delle aziende del nostro territorio e la disponibilità di profili formati.

### Concorso fotografico

Continua il sostegno al concorso fotografico rivolto agli studenti di tutti gli istituti secondari del Friuli Venezia Giulia, organizzato dall'ISIS Fermo Solari di Tolmezzo.

Ogni anno viene dato un tema differente su cui lavorare, nel 2018 il titolo è stato "Adesso Pausa! Attimi di ricreazione" mentre nel 2019 i temi sviluppati sono stati due: "Limiti e confini" e "Da zero a cento..." L'obiettivo del concorso è quello di stimolare la ricerca e l'espressione con il linguaggio delle immagini nel mondo giovanile. Gruppo Illiria sostiene il progetto attraverso l'acquisto dei premi, oltre a comunicarlo e pubblicando le foto vincitrici sui propri social network.

## 5.1 SOSTEGNO A PROGETTI DI SANA ALIMENTAZIONE E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

### Pret-a-gourmet

Un esempio dei tanti spunti di innovazione che Gruppo Illiria porta sul mercato, anche in termini di prodotto, è il progetto pilota che vede come protagonista il primo distributore automatico di eccellenze food a Kilometro Zero che propone la vendita di prodotti di grande qualità tipici della regione Friuli Venezia Giulia, in formati pensati per la spesa in famiglia. Frico Friulano, Prosciutto di San Daniele, Formaggio Montasio, Zucca di Venzone, Olio del Carso, Zafferano del Natisone, Rosa di Gorizia, solo per citarne alcuni, sono le tipicità che si possono trovare. I produttori sono tutti accumulati dalla stessa propensione per la sostenibilità ambientale delle produzioni, dall'attenzione per i desiderata dei consumatori e dalla collaborazione con le altre aziende del territorio per la promozione gastronomica locale. Il progetto, nel giugno 2019, è stato presentato a Tg2 Eat Parade e, successivamente, durante l'evento-convegno organizzato nella sede di Illiria.

### Scienza e Cultura del cibo

Con l'anno accademico 2019-2020 Gruppo Illiria diventa Main Partner del nuovo corso di laurea triennale dell'Università Degli Studi di Udine, che intende formare professionisti della promozione e della valorizzazione del sistema agroalimentare e della ristorazione, coniugando e integrando competenze negli ambiti tecnico-scientifico, economico-gestionale, giuridico, delle scienze umane, sociali e della comunicazione.

Un programma innovativo anche nella didattica, che lancia un nuovo modello di collaborazione con le imprese che hanno deciso, come Gruppo Illiria, di aderire al progetto in qualità di partner attivo. L'obiettivo è quello di creare una vera e propria community "think food": dalle testimonianze aziendali alle tesi di laurea su temi concordati, dai laboratori didattici su argomenti segnalati dalle imprese alle visite aziendali, dai servizi personalizzati di reclutamento ai focus group.

"Per Illiria - dichiara il Direttore Generale Mario Toniutti - questo nuovo percorso rappresenta una vera evoluzione del legame impresa-università, teso ad attivare una circolarità delle conoscenze in un autentico sistema di rete."

### Promozione di un stile di vita sano

Gruppo Illiria dal 2014 aderisce al progetto FreeFrom, nato per promuovere un corretto stile alimentare, anche per i pasti fuori casa. Negli ultimi anni il settore del Vending ha fatto molti passi avanti in questa direzione, per offrire al consumatore la possibilità di seguire una corretta alimentazione, in qualsiasi situazione.

Grazie all'inserimento di linee specialistiche, il consumatore può continuare a soddisfare le proprie esigenze e abitudini alimentari, anche fuori casa, consumando prodotti biologici, gluten free e vegani e idone alle intolleranze alimentari.

Questi prodotti vengono accuratamente segnalati nel distributore, che diventa così veicolo di marketing sociale.

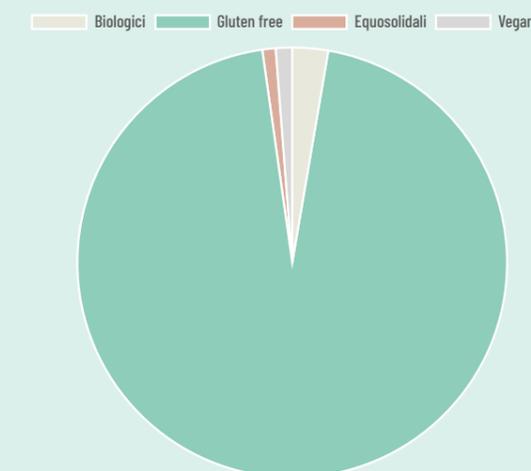


## LINEA PRODOTTI SANA ALIMENTAZIONE

	2017	2018	2019
biologici	336.365	412.520	526.375
gluten free	18.121.716	18.354.410	18.909.845
equosolidali	207.358	201.254	185.326
vegan	290.198	274.100	249.355
<b>Totale</b>	<b>18.955.637</b>	<b>19.242.284</b>	<b>19.870.901</b>

Si riconferma il trend degli ultimi anni con un aumento dei prodotti gluten free e biologici. In particolare Gruppo Illiria, grazie alla certificazione dell'Associazione AFC, è in grado di installare distributori che erogano esclusivamente prodotti e bevande per celiaci. I prodotti gluten free infatti rappresentano il 95% dei prodotti della linea sana alimentazione.

## 5.5.1 LINEA SANA ALIMENTAZIONE IN %



## 5.6 PROGETTI E COLLABORAZIONI CON SOCIETÀ SPORTIVE E DILETTANTISTICHE

In un'ottica di promozione dei corretti stili di vita e sostegno allo sport, non solo come esperienza ludica, ma anche formativa ed educativa, Gruppo Illiria da anni sostiene alcune società sportive e dilettantistiche del territorio.

### A.S.D. RUGBY PASIAN DI PRATO

Dal 2018 Illiria partecipa al sostegno e alla diffusione dell'attività sportiva nei giovani dai 4 anni, condividendo i valori propri del gioco del rugby come lealtà, senso di responsabilità, rispetto dell'avversario, spirito di sacrificio, altruismo, amicizia, impegno, gioco di squadra, determinazione e coraggio.

Uno sport altamente educativo che insegna a lavorare insieme per il raggiungimento di obiettivi collettivi e individuali.

### A.S.D. UPC TAVAGNACCO

Dal 2019 Illiria sostiene la squadra di calcio femminile di serie A.

### A.S.D. LE STELLE

Nell'estate 2019 Illiria ha partecipato come partner dell'ottava edizione di "Gioca Estate con le Stelle", manifestazione di promozione sportiva svoltasi in Piazza Unità d'Italia a Trieste con oltre mille tra bambini e adolescenti, che si sono cimentati nella prova delle 18 diverse discipline sportive proposte.

L'evento è organizzato e promosso dall'Associazione Sportiva Dilettantistica "Le Stelle Olimpiche" composta da atlete donne che hanno partecipato ad almeno un'edizione dei Giochi Olimpici o Paralimpici. In particolare, questa edizione è stata a impatto zero sull'ambiente e Gruppo Illiria, azienda da sempre impegnata nella responsabilità ambientale, ha voluto che anche i braccialetti identificativi dell'evento fossero ecologici, realizzati con una speciale carta biodegradabile contenente sementi, che i bimbi hanno potuto piantare una volta a casa.



## 5.7 SOSTEGNO BANCO ALIMENTARE

Ogni anno Gruppo Illiria dona al Banco Alimentare i prodotti in prossimità di scadenza con lo scopo di aiutare chi vive in condizioni di difficoltà.

**Nel 2018 ha donato 21.809 pezzi per un valore complessivo di 6.880 euro**

**Nel 2019 ha donato 41.054 pezzi per un valore complessivo di 15.740 euro**

## 5.8 COMUNICAZIONE

### "Guardiamo oltre", nuova campagna Brand Identity di Gruppo Illiria

Nel 2018 parte una nuova campagna di comunicazione: un visual dal forte potere evocativo e un head che racconta la missione aziendale. Proiettati al futuro nell'anticipare le esigenze dei clienti, cercando di andare OLTRE al vending tradizionale offrendo sempre nuovi modi, nuove tecnologie di utilizzo e nuovi prodotti.

Guardare OLTRE verso i bisogni del consumatore che oggi più che mai ricerca qualità, salute, etica e rispetto delle risorse. Il volo con la mongolfiera è il mezzo più ecologico che c'è, capace di dare una visione completa e mirata del mercato e delle sue evoluzioni, per essere "DISTRIBUTORI DI BENESSERE".

### Magazine "Oltre"

Nel dicembre 2019 nasce "Oltre", il magazine di Gruppo Illiria a cadenza semestrale pensato per informare e condividere con tutti i collaboratori, clienti e stakeholders, alcune tematiche di attualità di interesse comune, oltre a novità e iniziative portate avanti dall'azienda nel corso dell'anno.

Ogni uscita tratta un argomento diverso, nel primo numero è stato scelto parlare di ambiente con aspetti legati a inquinamento, cambiamenti climatici e green economy, attraverso il racconto di azioni concrete messe in atto da imprese che, come Illiria, hanno capito quanto oggi sia fondamentale compiere scelte consapevoli volte a promuovere uno stile di vita sempre più sostenibile.

Tutte le organizzazioni, infatti, non possono più prescindere dal tenere in considerazione gli impatti ambientali (e sociali) della propria attività e hanno il dovere morale di attuare politiche eco-friendly per assicurare un futuro al nostro Pianeta.



# 6

## DIMENSIONE ECONOMICA

Crediamo fortemente che le imprese debbano adeguare le proprie strategie e gli obiettivi di sviluppo in un'ottica sociale e ambientale. Per questo Gruppo Illiria ha scelto di essere "impresa sostenibile"

### 6.1 LA CRESCITA SOSTENIBILE

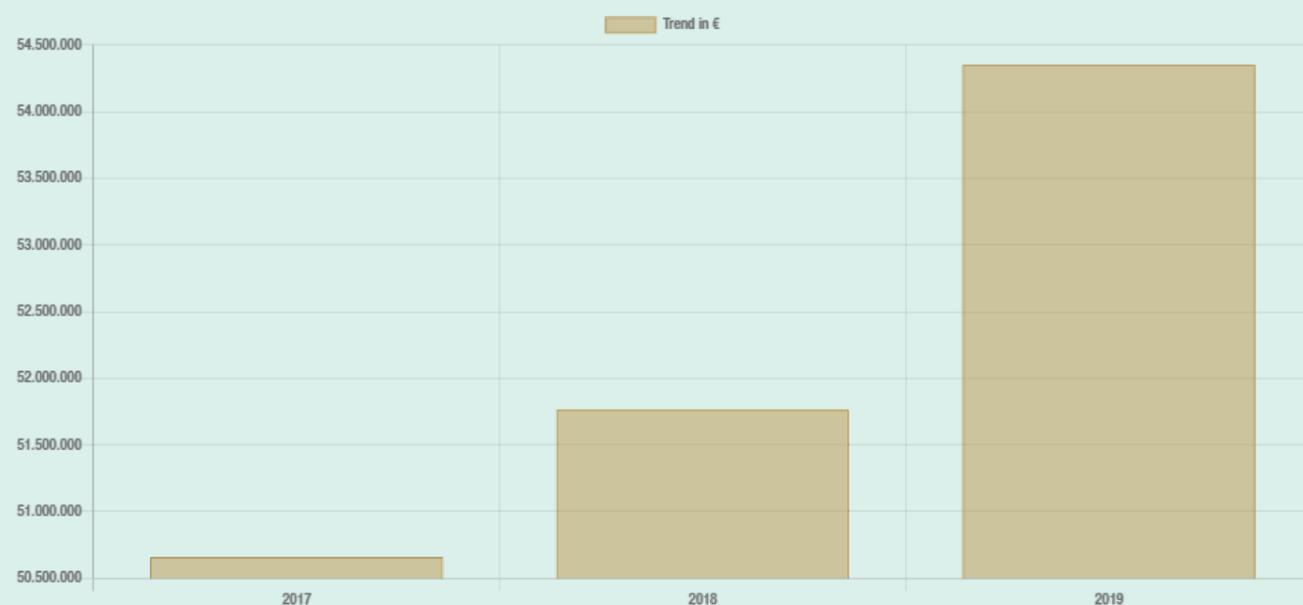
Gruppo Illiria Spa persegue da anni una politica improntata alla crescita della dimensione economica dell'azienda in termini di aumento delle vendite e della presenza sul territorio.

Il modello di sviluppo, che ha natura sia endogena sia esogena, non prescinde da un sostanziale equilibrio tra crescita commerciale da un lato ed efficienza reddituale e solidità patrimoniale dall'altro.

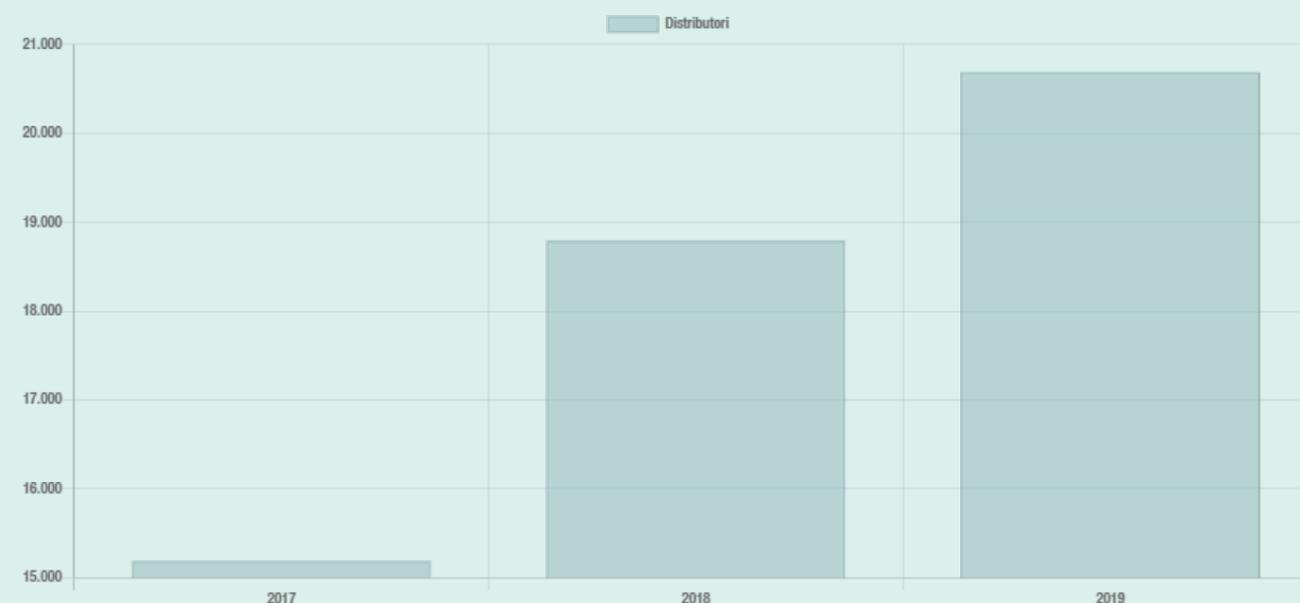


+ 7,48% dal 2017

#### 6.1.1 TREND FATTURATO



#### 6.1.2 NUMERI DISTRIBUTORI SUL TERRITORIO



\*il dato del 2019 è comprensivo dei distributori della controllata OCS Group.

La crescita dimensionale viene conseguita ponendo attenzione alla struttura patrimoniale della società: lo sviluppo non altera l'incidenza sul totale delle poste a breve e a medio/lungo termine, sia degli Impieghi sia delle Fonti. Un aspetto importante in tema di equilibrio della struttura patrimoniale è richiamato dal grado di copertura delle immobilizzazioni, che arriva al 91% attuale: l'indice rapporta le passività a lungo con le attività fisse evidenziando la capacità della Società di finanziare a lungo termine gli investimenti in immobilizzazioni.



+ 36% dal 2017

### ANALISI STRUTTURA PATRIMONIALE

	2018		2019	
<b>A) Composizione degli impieghi</b>		%		%
TOTALE ATTIVO	51.300.686	100,0	68.848.123	100,0
ATTIVITÀ CORRENTI	11.960.199	23,3	15.497.926	22,4
ATTIVITÀ FISSE	39.340.487	76,7	53.350.197	77,6
<b>B) Composizione delle fonti</b>				
TOTALE PASSIVO	51.300.686	100,0	68.848.123	100,0
PASSIVITÀ CORRENTI	16.829.031	32,8	20.061.375	29,4
PASSIVITÀ A LUNGO	34.471.655	67,2	48.786.748	70,6
<b>Grado Copertura Immobilizzazioni</b>		87,62		90,84

## 6.2 LA CRESCITA ESTERNA

Nel corso del 2019 la società ha continuato nello sviluppo per linee esterne, sia attraverso l'acquisto di partecipazioni di controllo per 7,6 mln circa, sia attraverso l'acquisizione diretta di rami di azienda, iscrivendo maggiori avviamenti per 4,5 mln circa.

Ai fini di mantenere il corretto equilibrio tra Fonti e Impieghi, la società ha optato per l'emissione di un prestito obbligazionario che si inquadra in un contesto più ampio di partecipazione al progetto "Elite" come descritto in Home Page nel paragrafo Il Programma Elite di Borsa Italiana.

### IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE



+ 7,6 mln partecipazioni in imprese controllate

### IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI



+ 4,5 mln avviamento

## 6.3 LA CRESCITA INTERNA

Nel corso del 2019 è proseguito il percorso di rinnovamento e implementazione della rete dei distributori automatici in un'ottica di evoluzione tecnologica e interconnessione delle macchine al sistema aziendale.

L'investimento per il solo 2019 è pari a 6,7 mln e rientra, ai fini dell'ottimizzazione dell'impatto fiscale, nelle agevolazioni previste dalla norma del cd. "iper-ammortamento".

### IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI



+ 6,7 mln attrezzature industriali e commerciali

## 6.4 IL VALORE AGGIUNTO

### DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

	2018	2019
Ricavi di vendita	51.765.619	54.352.796
Altri ricavi e proventi	1.812.899	2.205.883
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>53.578.518</b>	<b>56.558.679</b>
per materie prime, sussid., consumo e merci	19.050.494	20.814.574
variazione delle rimanenze	-196.698	-686.017
per servizi	9.476.666	11.075.115
per godimento beni di terzi	541.411	471.169
oneri diversi di gestione	495.379	502.011

COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	29.367.252	32.176.852
<b>VALORE AGGIUNTO TIPICO LORDO</b>	<b>24.211.266</b>	<b>24.381.827</b>
Proventi finanziari	85.998	152.781
Gestione straordinaria	-72.000	-72.248
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE DA DISTRIBUIRE</b>	<b>24.225.264</b>	<b>24.462.360</b>
<b>VALORE GLOBALE SUL FATTURATO</b>	<b>54,79%</b>	<b>56,75%</b>

### DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2018	2019
Remunerazione del personale e compensi cda	17.049.038	17.924.914
Remunerazione della PA	757.807	138.468
Remunerazione del capitale di credito	67.815	166.712
Oneri finanziari	67.815	166.712
Remunerazione dell'azienda	6.350.604	6.232.266
Ammortamenti	4.689.575	5.514.879
Utile	1.661.029	717.387
<b>Valore Aggiunto Sociale Distribuito</b>	<b>24.225.264</b>	<b>24.462.360</b>

Nel 2019 il valore aggiunto sociale distribuito è pari a 24.462.360 euro, pari al 56,75% del valore della produzione. Di particolare rilevanza il Valore Aggiunto distribuito al personale, pari a 17,9 mln con un'incidenza sul valore della produzione pari al 33%.

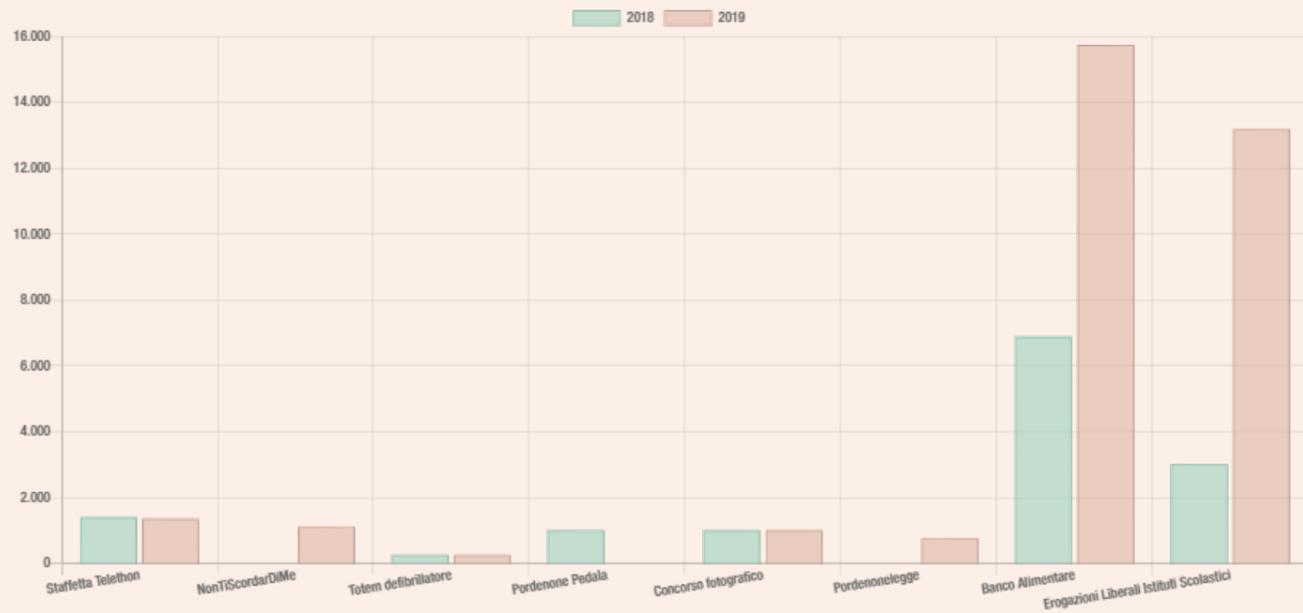
## 6.5 INVESTIMENTI IN AMBITO SOCIALE

Come ampiamente descritto nel capitolo dedicato alla Comunità, Gruppo illiria investe abitualmente in attività di utilità sociale e di sviluppo del territorio.

Nel 2019, escludendo la donazione prodotti al Banco Alimentare, i principali investimenti sono stati fatti a favore dell'Istituto Malignani di Udine, con la consegna di notebook e tablet, per un valore di 13.000 euro.

Nell'ultimo triennio gli investimenti in ambito sociale sono più che triplicati raggiungendo i 33.440 euro nel 2019.

### 6.5.1 INVESTIMENTI IN CAMPAGNE SOCIALI



### 6.5.1 INVESTIMENTI IN CAMPAGNE SOCIALI NEL TRIENNIO



# CERTIFICAZIONI

Crediamo fortemente che le imprese debbano adeguare le proprie strategie e gli obiettivi di sviluppo in un'ottica sociale e ambientale. Per questo Gruppo Illiria ha scelto di essere "impresa sostenibile"

## CERTIFICAZIONI

Certificazione UNI EN ISO 9001:2015



Certifica la gestione del Sistema qualità.

Certificazione UNI EN ISO 14001:2015



Dimostra l'impegno concreto nel ridurre l'impatto ambientale che i processi, i prodotti e i servizi hanno sul territorio. Attesta inoltre l'affidabilità del Sistema di Gestione Ambientale applicato dalla Società.

Certificazione UNI EN ISO 22000:2005



Identifica i requisiti in materia di sicurezza alimentare, di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici (HACCP).

Certificazione UNI ES ISO 22005:2008



Certifica a livello internazionale i sistemi di rintracciabilità agroalimentari.

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.

Certificazione Carta dei Servizi



Attesta la verifica, da parte di Quasar Certificazioni SrL, del rispetto di quanto dichiarato nella carta dei Servizi di Gruppo Illiria.

Certificazione FGAS-A4091 REG.(CE) 303/2008



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

Certificazione BIO



È la certificazione che permette di vendere prodotti biologici e certifica il sistema di magazzino e la commercializzazione.

Norma UNI EN ISO 45001:2018



Certifica i requisiti del Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute dei lavoratori adottato da Gruppo Illiria, su standard internazionali.



Via Jacopo Linussio n°1  
33100 - Udine (UD)  
tel. +39 0432 675735  
fax +39 0432 675387  
info@gruppouilliria.it  
pec@pec.gruppouilliria.it

**gruppouilliria.it**