



Bilancio della Sostenibilità  
2015

# Indice

---

## Il nuovo lusso

12

Lettera del Presidente	4	Vision e Mission	14
La nostra storia	6	Valori aziendali	15
Introduzione e perimetro del Bilancio della Sostenibilità	8	Modello di Business	16
Numeri chiave nel 2015	10	Stakeholder	18
		Materialità	22
		Assetto organizzativo	24
		Indicatori di Performance Economica	26
		Lefay Resort & SPA Lago di Garda: il primo della collezione	28
		Lefay SPA	29
		Lefay Vital Gourmet	31
		La Soddisfazione dell'Ospite	34
		La Comunicazione del Brand Lefay	36
		Nuovi Progetti	40

## L'eccellenza nella sostenibilità

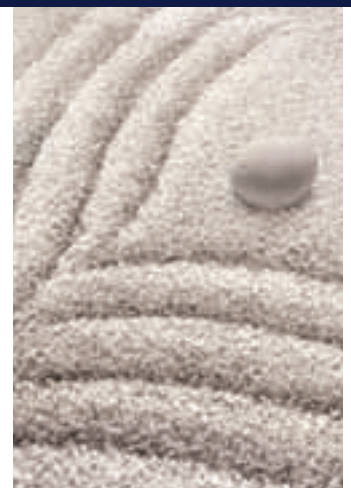
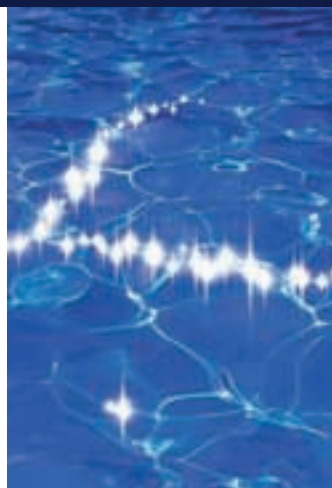
42

<b>L'Ambiente</b>	45
Mitigazione impatto ambientale	46
Riduzione consumi energetici	48
Riduzione consumi idrici e controllo scarichi	50
Rifiuti	52
Neutralizzazione Emissioni di CO <sub>2</sub>	54
<b>Le Persone</b>	58
Il sistema per la qualità e l'ambiente	60
La soddisfazione dei Collaboratori	61
Sviluppo professionale	66
Il decalogo dell'eccellenza	69
Formazione	70
<b>Il Territorio</b>	72
Gestione responsabile degli approvvigionamenti	74
Impiego Collaboratori locali	76
Promozione del territorio	77
Artisti	78

## Obiettivi di miglioramento

80

<b>Corporate</b>	
Ambiente	82
Persone	83
Territorio	83
<b>Resort</b>	
Ambiente	84
Persone	86
Territorio	88
Riconoscimenti e Certificazioni Ambientali	89
Premi	90
<b>Appendice</b>	
Tabella KPI	
Global Reporting Index	92
Relazione Verifica Esterna	96



# Lettera del Presidente

---

Sono lieta di presentare il secondo Bilancio della Sostenibilità, lo strumento che fotografa i progressi della nostra azienda nel raggiungimento di un modello d'eccellenza nell'ambito della responsabilità sociale e ambientale. L'impegno profuso nei confronti del rispetto dell'ambiente e nella soddisfazione dei nostri stakeholder si è fatto di anno in anno sempre più intenso e si è arricchito di obiettivi sempre più ambiziosi.

Con grande orgoglio possiamo affermare che molti di questi obiettivi sono stati raggiunti, come la completa compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, la diminuzione del fabbisogno energetico per presenza, la forte riduzione di stampati in carta e materiali PVC e l'incremento della soddisfazione dei nostri Collaboratori. Tutto questo unito a risultati economici in forte crescita (con un aumento del 9% del fatturato totale e del 11% del margine operativo rispetto al 2014) e riconoscimenti che ormai hanno raggiunto scala mondiale. Siamo tuttavia consapevoli che il veloce mutamento dello scenario internazionale e il costante accrescimento delle aspettative da parte dei nostri Ospiti porranno il nostro management di fronte a sfide ancora più complesse e delicate.

La nostra azienda ha intuito da subito che il presupposto fondamentale per soddisfare i propri Ospiti è soddisfare in primo luogo i Collaboratori, i quali, giorno dopo giorno, danno il loro meglio per offrire un servizio eccellente. Sono orgogliosa di vedere il nostro organico crescere continuamente e soprattutto la costante diminuzione del livello di turnover, pari al 22% nel 2015, risultato di un ampio programma di benefit e formazione unici nel nostro settore.

Sin dall'inizio abbiamo perseguito l'obiettivo di creare un modello aziendale orientato alla "sostenibilità" in modo trasparente e strutturato, ottenendo le certificazioni ambientali più prestigiose a livello internazionale come ISO 14001 e Green Globe. Nel 2015 Lefay SPA ha ottenuto la certificazione "Being Organic & Ecological SPA" da parte di Ecocert, l'ente francese riconosciuto a livello mondiale per la certificazione di prodotti cosmetici, diventando quindi la prima SPA certificata organica ed ecologica d'Italia. Tale obiettivo di trasparenza si rafforza anche nelle modalità con cui è stato redatto questo documento; infatti il Bilancio della Sostenibilità 2015 aderisce all'ultimo protocollo (G4) del Global Reporting Index, lo standard di reporting più rigoroso al mondo, ed è stato verificato dall'ente indipendente TÜV SÜD.

La presentazione del nostro nuovo Bilancio della Sostenibilità intende ancora una volta diffondere una cultura di impresa innovativa e consapevole con l'augurio che sia di ispirazione ad altre realtà del nostro settore e non solo.



Liliana Leali  
Presidente Lefay Resorts

# La nostra storia

---

Lefay Resorts nasce nel 2006 dalla visione di Alcide e Liliana Leali.

Alcide Leali, dopo la laurea in Economia e Commercio, inizia la sua attività lavorativa nel gruppo di famiglia, le "Acciaierie e Ferriere Leali Luigi", occupandosi del controllo di gestione e del settore finanziario. L'esperienza acquisita e le responsabilità aziendali in continua crescita portano Alcide Leali alla nomina di Amministratore Delegato del Gruppo Leali nel 1987 e alla nomina di Presidente nel 1995.

Insieme a sua moglie Liliana, laureata in Architettura, fonda nel 1989 la Compagnia aerea Air Dolomiti con l'obiettivo di dare all'uomo d'affari un servizio di qualità, offrendo servizi di collegamento dai principali aeroporti italiani verso le più importanti destinazioni europee. Alcide Leali assume la Presidenza della Compagnia aerea e, grazie all'esperienza maturata in ambito industriale, affronta questo delicato settore con rigore e lungimiranza strategica dando da subito ad Air Dolomiti una vocazione fortemente internazionale. Questo approccio ha portato Air Dolomiti a diventare la più importante compagnia aerea regionale italiana e una realtà ampiamente riconosciuta nel panorama del trasporto aereo europeo. Proprio grazie alla sua reputazione di compagnia di qualità e alla strategicità del mercato di riferimento, Air Dolomiti diventa ben presto oggetto di attenzioni da parte dei più importanti operatori del settore: nel 1992 firma un accordo di partnership con Crossair, pioniere in Europa dei trasporti regionali, e nel 1994 con Lufthansa, compagnia di bandiera tedesca. Grazie all'accordo con il carrier tedesco, Air Dolomiti entra nella più grande alleanza mondiale, la Star Alliance, il che le permette di siglare importanti accordi di collaborazione con compagnie di profilo globale come United e Austrian Airlines. Il sodalizio con Lufthansa viene rafforzato nel 1999, con l'ingresso nel capitale azionario di Air Dolomiti. Nel 2001 si inaugura una nuova fase di crescita per Air Dolomiti con la quotazione in Borsa e l'espansione della flotta con i nuovi regional jet. L'esperienza Air Dolomiti si chiude con successo nel marzo del 2003, quando Alcide Leali decide di cedere la Compagnia a Lufthansa.

Dopo i riconoscimenti ottenuti a livello mondiale con Air Dolomiti, la coppia di imprenditori decide di lanciare un brand innovativo nel panorama dell'ospitalità benessere di lusso attraverso la creazione di strutture ricettive di alta gamma caratterizzate da location uniche, basso impatto ambientale, offerta benessere all'avanguardia e gestione integrata dei servizi.

Aprire così, nel 2008, la prima struttura della Collezione, il Lefay Resort & SPA Lago di Garda, a Gargnano sulla sponda bresciana del Lago di Garda.



# Introduzione e perimetro del Bilancio della Sostenibilità

Sostenibilità significa sviluppare un modello aziendale finalizzato al raggiungimento dei risultati economico finanziari, nel pieno rispetto dell'ambiente e promuovendo lo sviluppo del territorio e la crescita dei propri Collaboratori.

Per comunicare in maniera chiara e trasparente l'impegno assunto verso i nostri stakeholder in Italia e all'Estero, nel 2014 abbiamo deciso di riepilogare nel primo Report della Sostenibilità gli importanti risultati raggiunti da Lefay Resorts e gli obiettivi di miglioramento attesi nei prossimi anni, per farne un vero strumento di gestione e rendicontazione della sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Il Bilancio della Sostenibilità 2015 è quindi il secondo, ed è stato rivisto nei contenuti, seguendo le linee guida "Global Reporting Initiative, sustainability reporting framework 4", riconosciute a livello internazionale. Il livello di applicazione GRI è G4 "in accordance CORE" ed è stato verificato da parte dell'ente TÜV Italia.

La relazione di Assurance nella sua completezza è pubblicata alla fine del Bilancio. Lefay Resorts tramite il coinvolgimento dei propri stakeholder ha cercato di identificare le aspettative sulle quali l'attività di impresa impatta in maniera rilevante.

L'impatto maggiore viene esercitato nei seguenti ambiti:

- ▶ Soddisfazione dell'Ospite e dei Collaboratori;
- ▶ Riduzione impatto ambientale e Sviluppo/Promozione del Territorio;
- ▶ Raggiungimento di performance economiche tra le più elevate del settore.





Per ogni impatto sono stati selezionati degli indicatori specifici del Global Reporting Index, illustrati all'interno del documento. Rispetto al 2014 rimangono invariate le fonti dei dati e la frequenza di rilevazione, in particolare:

- ▶ Il Bilancio della Sostenibilità 2015 si riferisce all'esercizio 1° gennaio - 31 dicembre 2015 e viene pubblicato con cadenza annuale.
- ▶ I risultati della soddisfazione globale dell'Ospite sono aggiornati con frequenza annuale, sulla base dell'analisi mensile dei questionari compilati.
- ▶ I consumi energetici e idrici sono aggiornati con frequenza annuale, sulla base delle rilevazioni mensili effettuate dal reparto manutenzione e si riferiscono a Lefay Resort & SPA Lago di Garda, mentre non sono stati considerati i consumi della sede Corporate, perchè ritenuti non significativi.
- ▶ Il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> viene aggiornato ogni due anni e validato da parte di TÜV Italia. L'anno di partenza per l'attività di monitoraggio è stato il 2011, mentre il primo anno di compensazione del 100% delle emissioni è stato il 2013. In occasione dell'aggiornamento del calcolo delle emissioni Lefay Resorts, provvede all'acquisto dei certificati CER, necessari per la completa neutralizzazione delle emissioni di ogni anno.
- ▶ Nel bilancio sono stati riportati anche dati relativi ad anni precedenti, per dare evidenza dell'andamento storico, nel caso in cui le modalità di calcolo non abbiano subito variazioni e pertanto i dati siano confrontabili.

Il Bilancio della Sostenibilità è consultabile anche sul sito [www.lefayresorts.com](http://www.lefayresorts.com) dove può essere scaricato in versione elettronica. Per qualsiasi informazione è possibile scrivere al seguente indirizzo e-mail: [marketing@lefayresorts.com](mailto:marketing@lefayresorts.com).



## Numeri chiave nel 2015

49.500

Le presenze (+ 4% rispetto al 2014)

15.410.000

€ di fatturato (+ 9% rispetto al 2014)

129

I collaboratori in Resort

96%

Il tasso di soddisfazione degli Ospiti

55%

Dei collaboratori sono locali

-12%

Di tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse dalla struttura

100%

La compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>

1

Nuova certificazione ambientale "Being Organic & Ecological SPA" Ecocert

9

Premi vinti tra i quali spicca il World Wellness & SPA Awards:

"Resort SPA of the Year - Western Europe & Scandinavia"



# Il nuovo Lusso

---



Esistono luoghi in cui tutti vorrebbero nascere  
ma solo alcuni ci riescono.

## Vision e Mission

### Vision

“Creare Luoghi Sognati”

### Mission

“Diventare il Brand italiano di riferimento nel mercato internazionale della vacanza benessere di lusso attraverso la creazione di una collezione di Eco-Resort all’insegna dell’Italian Style & Living e secondo i criteri del Nuovo Lusso Lefay.”



## Valori aziendali



### Il Nuovo Lusso

Secondo Lefay il concetto di lusso si sta ridefinendo ed è sempre più associato a concetti come spazio, natura, silenzio, tempo per se stessi, servizio discreto sottovoce, ma attento ad ogni dettaglio.



### Benessere Globale

Per Lefay il benessere si estende a tutta l'esperienza di vacanza, nel respiro dato dai grandi spazi, sia interni che esterni, nell'armonia dell'integrazione architettonica, nella naturalezza dei materiali utilizzati nella cucina vitale mediterranea e soprattutto nella filosofia di benessere Lefay SPA Method, cuore dell'offerta Lefay SPA.



### Sostenibilità

Sostenibilità significa sviluppare un modello aziendale finalizzato al raggiungimento dei risultati economico finanziari, creando "valore" e quindi una sempre maggiore attenzione verso la responsabilità ambientale e sociale.



### Le Persone

La vera chiave del successo risiede nell'eccellenza dei Collaboratori la cui soddisfazione deve essere un obiettivo tanto importante quanto la soddisfazione dei nostri Ospiti.



### Italianità

Lefay interpreta lo stile, il gusto e l'eleganza italiana in chiave moderna. Gli arredi, la cucina mediterranea, il servizio sorridente, l'accoglienza calorosa, l'offerta benessere, la cura del dettaglio, le proposte di soggiorno, tutto rimanda all'autentica tradizione italiana.

## Modello di Business

Il modello gestionale Lefay Resorts è costituito da due unità di business integrate.

Nell'Unità Corporate, con sede a San Felice del Benaco, sono state centralizzate le funzioni strategiche allo sviluppo del Brand e del coordinamento delle varie strutture ricettive alle quali viene demandata la pura gestione operativa.

La prima fase del Progetto Lefay Resorts prevede la gestione di **3 strutture ricettive wellness di lusso** in Italia. La seconda e la terza unità sono previste rispettivamente in montagna (Dolomiti) e in campagna (Toscana o Umbria).



### DEVELOPMENT

Ricerca della Location

Studio di Fattibilità

Acquisizione Area

Design & Progettazione Esecutiva

Processo Autorizzativo

Gestione Cantiere



### MANAGEMENT

Modello di Management Integrato

Concetti unici:  
Lefay SPA Method  
& "Lefay Vital Gourmet"

Eco-Management



## Location

- ▶ Destinazioni ad alto valore ambientale e paesaggistico
- ▶ Facile accessibilità per i mercati primari
- ▶ Apertura Annuale

## Prodotto

- ▶ Infrastruttura nuova o di recente costruzione
- ▶ 60-100 camere di circa 50 mq e Residenze (Villas/Luxury Apartments)
- ▶ Centralità della SPA (min. 2000 mq)

## Eco-Sostenibilità

- ▶ Certificazioni in campo ambientale riconosciute a livello Internazionale
- ▶ Almeno il 60% di energia utilizzata prodotta da fonti Rinnovabili
- ▶ Impiego di tecnologie all'avanguardia per minimizzare la dispersione di energia e di calore

## Management

- ▶ Gestione Diretta attraverso il coordinamento unità Corporate

Lefay Resort & SPA Lago di Garda, inaugurato l'8 agosto 2008, è il primo Resort della collezione.



# Stakeholder

Lefay Resorts ha orientato fin da subito le proprie strategie verso un modello di business sostenibile e capace quindi di determinare vantaggi competitivi per l'azienda, integrando obiettivi economico-reddituali con aspetti di natura sociale ed ambientale.

Per ottenere tale risultato sono state impostate relazioni con tutti i propri stakeholder nell'ottica di creare valore condiviso, inteso come l'insieme di politiche e pratiche operative che rafforzano la competitività dell'azienda migliorando nello stesso tempo le condizioni economiche e sociali della comunità in cui opera e dei propri stakeholder.

## Mappa degli Stakeholder



L'attenta mappatura degli stakeholder e l'attivazione di canali di comunicazione orientati all'ascolto e al dialogo, permettono a Lefay Resorts di individuare ed analizzare le aspettative di questi soggetti, per definire sempre nuovi obiettivi di miglioramento e mirare all'eccellenza del servizio offerto.

Per restare costantemente in contatto con loro vengono utilizzati vari canali di comunicazione:



### Ospiti

Lefay Resorts pone la massima attenzione verso la tutela della privacy dei propri Ospiti e nello stesso tempo ha identificato fin dall'inizio diversi strumenti, come i questionari di gradimento sul soggiorno, per garantire un dialogo continuo all'insegna della trasparenza.



### Affiliazioni e partner

Lefay Resorts gestisce direttamente tramite la funzione Marketing il rapporto con le proprie Affiliazioni come Small Luxury Hotels of the World, Virtuoso, Healing Hotels of the World. Inoltre gestisce i rapporti con Tour Operator, le Agenzie viaggio e le Aziende che scelgono la struttura come location per le loro convention aziendali.

La comunicazione trasparente con i propri Partner avviene attraverso specifici documenti redatti nel pieno rispetto delle normative di riferimento e validati da enti terzi.



### Collaboratori

Le aspettative e il livello di soddisfazione dei Collaboratori sono monitorati annualmente attraverso specifici questionari e durante l'incontro annuale di valutazione della performance.



### Fornitori

Il rapporto con i fornitori è regolato dai principi riportati nella politica degli approvvigionamenti dell'azienda e Lefay Resorts si impegna a verificare quotidianamente che vengano messi in pratica.



### Media

Lefay Resorts gestisce direttamente il rapporto con i Media, tramite la funzione Marketing e avvalendosi della collaborazione di Agenzie Stampa internazionali.



### Comunità locale

Per quanto riguarda il rapporto con la Comunità Locale, Lefay Resorts partecipa attivamente per promuovere lo sviluppo, assumendo persone del luogo, sponsorizzando attività e iniziative della zona, facendo conoscere ai propri Ospiti e giornalisti il territorio.



### Azionisti

Sostengono l'azienda e la orientano nelle decisioni chiave per tendere costantemente al migliorameto economico, ambientale e sociale.

## Aspettative degli Stakeholder



Nel corso degli anni, grazie ai diversi canali di comunicazione, Lefay Resorts ha identificato le aspettative maggiormente rilevanti per i propri Stakeholder, cercando di trovare un equilibrio qualora fossero in conflitto tra loro, ad esempio riuscendo ad erogare un'offerta sempre in grado di soddisfare le aspettative di un Ospite 5 stelle Lusso, nel pieno rispetto per l'Ambiente.

Lefay Resorts si impegna a diffondere il Bilancio della Sostenibilità e i suoi contenuti attraverso presentazioni, e-mail mirate ed incontri individuali rivolti ai diversi Stakeholder, per riceverne il riscontro sui contenuti stessi.

Il tutto per capire se vi sono nuovi dati o informazioni da esplicitare per renderlo ancora più trasparente e per attivare un vero processo di coinvolgimento.

## La creazione del valore sociale per gli Stakeholder

Il modello di impresa sviluppato da Lefay Resorts è finalizzato a creare valore sociale facendo leva sul concetto di crescita diffusa.



### OSPITI

Gli Ospiti scegliendo i servizi Lefay hanno l'opportunità di vivere un'esperienza arricchente che unisce la qualità di servizi e prodotti alla possibilità di approfondire la conoscenza sul wellness e la ricettività sostenibile di alto livello.



### AFFILIAZIONI E PARTNER

I Partner e gli affiliati che decidono di proporre Lefay Resort & SPA Lago di Garda ai loro clienti hanno la possibilità, attraverso i servizi offerti dall'azienda, di incrementare le proprie conoscenze e la propria professionalità.



### COLLABORATORI

Ai collaboratori vengono offerte opportunità di crescita professionale e sviluppo delle competenze, anche attraverso attività di formazione continua e il miglioramento del lavoro di squadra che valorizzano la capacità e la creatività individuale.



### FORNITORI

I fornitori che collaborano con l'azienda beneficiano di vantaggi relativi alla reputazione e alle modalità sostenibili di gestione delle attività in essere.



### MEDIA

I media che hanno la possibilità di vivere l'esperienza Lefay riescono a capire e a comunicare il valore dei servizi e dei prodotti offerti, comprendendo che il binomio alta qualità e sostenibilità sociale e ambientale è possibile.



### COMUNITÀ LOCALE

La comunità in cui opera l'azienda beneficia in parte di visibilità ma anche di contributi diretti a iniziative culturali e sostenibili.



### AZIONISTI

Gli azionisti beneficiano di un accrescimento del valore economico nonché sociale ed ambientale generato dall'azienda nella sua attività.

# Materialità

## Processo di determinazione della materialità

La materialità degli argomenti trattati attraverso il sistema di reporting è il risultato del processo di identificazione, valutazione e attribuzione delle priorità dei temi di sostenibilità che influiscono in modo significativo sulla capacità dell'azienda di creare valore nel breve, medio e lungo termine. Lefay Resorts ha strutturato un processo per individuare i temi materiali attraverso una condivisione ai più alti livelli decisionali, e l'integrazione degli stessi in tutti i processi aziendali, dalla gestione degli aspetti ambientali significativi alla pianificazione delle strategie, allo stakeholder engagement, al reporting e comunicazione interna ed esterna, fino all'attuazione delle decisioni operative.

Il processo di determinazione dei temi materiali ha preso avvio dall'identificazione dei temi ritenuti più rilevanti per il business aziendale. Tali temi riguardano le sfere sociale, ambientale e di governance. Le attività connesse a ciascuna di esse contribuiscono al conseguimento di risultati e obiettivi della sfera economica e assicurano la creazione di valore sostenibile nel tempo.

Lefay Resorts considera tre principali prospettive per svolgere la determinazione dei temi materiali:

### La soddisfazione e i suggerimenti degli Ospiti

Per poter avere un riscontro diretto dagli Ospiti, Lefay Resorts li coinvolge attraverso una survey mandata via mail a quanti hanno dato il consenso, con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti ai fini della creazione di valore e valutare quanto la sostenibilità è integrata nei processi aziendali e compresa dai fruitori esterni della struttura ricettiva turistica.

### La soddisfazione e i suggerimenti dei Collaboratori

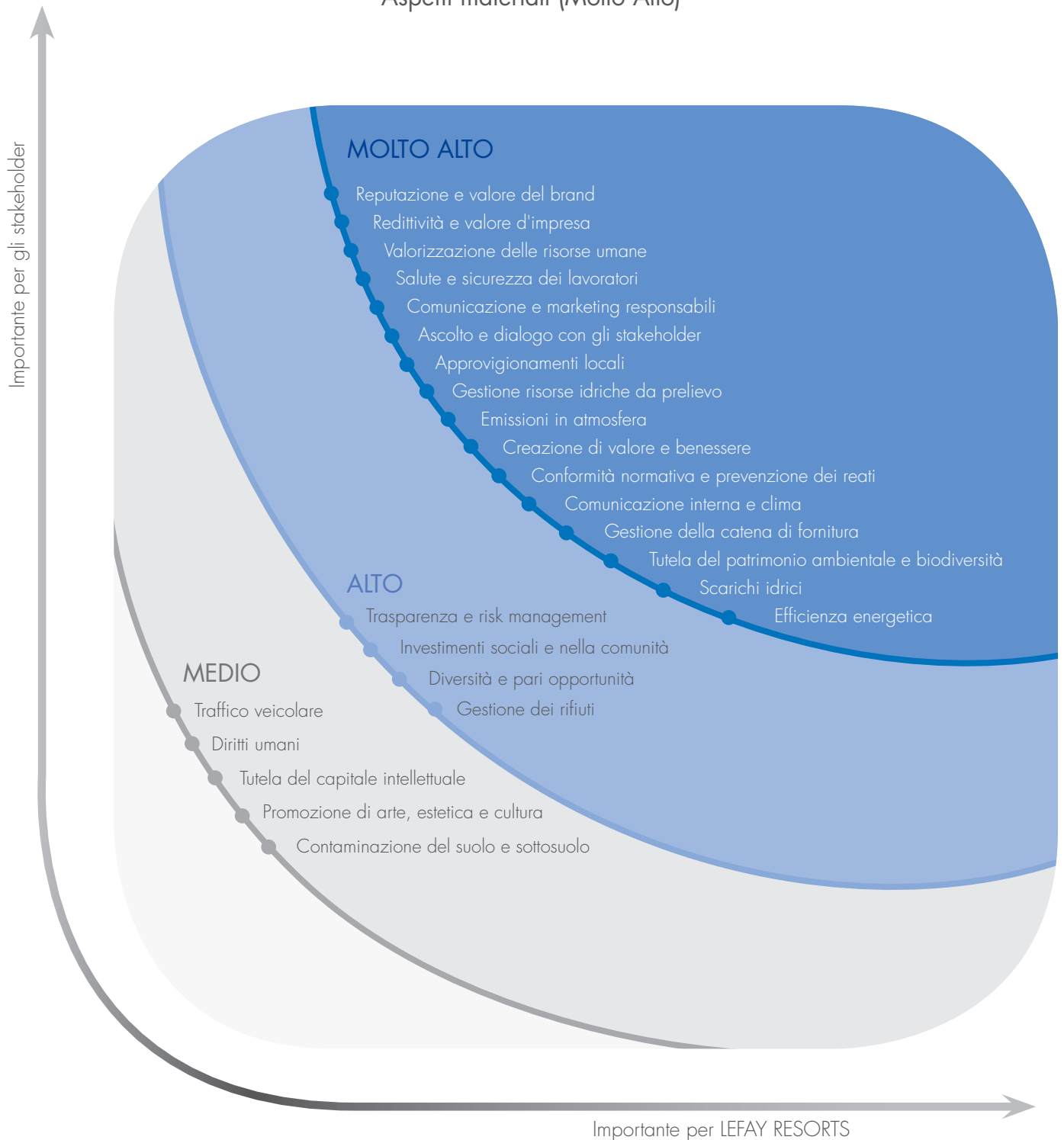
Per poter avere un riscontro diretto dai Collaboratori, forza motrice dell'attività ricettiva turistica svolta, Lefay Resorts tutti gli anni li coinvolge attraverso una survey interna che ha l'obiettivo di individuare i temi rilevanti ai fini della creazione di valore e valutare quanto la sostenibilità, soprattutto sociale, è integrata nei processi aziendali.

### La significatività degli aspetti ambientali e di salute e sicurezza

In particolare, nel processo di materialità sono stati considerati tutti i temi correlati ai rischi rilevanti per la Società con impatto sulle dimensioni Salute e Sicurezza, Ambiente e in parte Sociale e di Immagine e Reputazione. Tali temi sono quelli considerati significativi all'interno del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 in essere.

A seguito dell'identificazione dei temi rilevanti, è stata realizzata la valutazione della relativa importanza sulla base di metriche di quantificazione specifiche per ciascun ambito considerato: in particolare, il rilievo per i vertici aziendali così come la valutazione della significatività degli aspetti ambientali, hanno valutato l'importanza di ciascun tema ai fini della creazione di valore per l'azienda mentre le interviste ai collaboratori e la relativa survey interne, così come la prospettiva degli stakeholder ha evidenziato l'importanza di ciascun tema come percepita dalle diverse tipologie di interlocutori aziendali. La combinazione dei risultati ottenuti dalle due prospettive diverse ha consentito l'individuazione dei temi materiali e quindi la definizione delle priorità.

### Aspetti materiali (Molto Alto)



# Assetto organizzativo

## Struttura organizzativa Corporate



Lefay Resorts S.r.l. è detenuta al 100% dalla famiglia Leali.

### Consiglio di Amministrazione:

Presidente: Liliana Bresciani  
con potere esecutivo

Amministratore Delegato:  
Domenico Alcide Leali  
con potere esecutivo

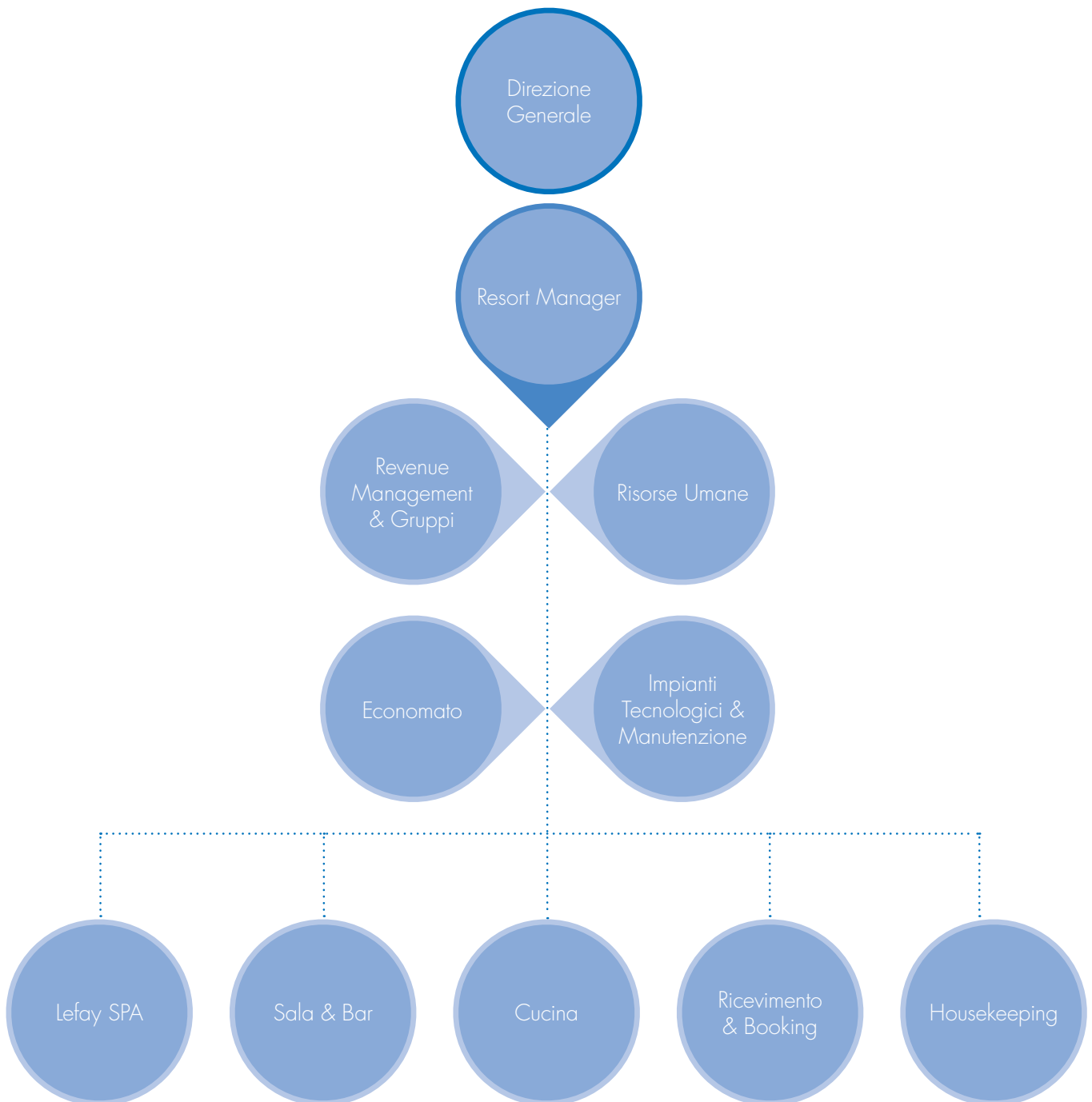
Consigliere Delegato:  
Alcide Leali Jr.  
con potere esecutivo

**Collegio Sindacale:**  
Sindaco: Claudio Zorzan

**Società di Revisione:**  
PKF ITALIA SPA



## Struttura organizzativa Lefay Resort &amp; SPA Lago di Garda



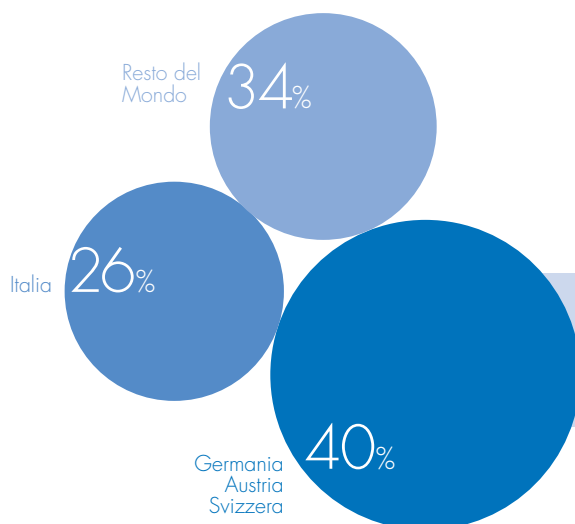
## Indicatori di Performance Economica

I principali indicatori economici di Lefay Resorts evidenziano anche per l'anno 2015 un andamento in costante crescita, decisamente in controtendenza rispetto a quanto evidenziato dal contesto italiano degli ultimi anni. Il fatturato operativo è aumentato in maniera significativa raggiungendo l'importante traguardo dei 15,4 milioni di euro.

Tale risultato è stato reso possibile grazie al continuo miglioramento del servizio erogato, in grado di soddisfare a pieno le aspettative dell'Ospite, all'ampia diversificazione dei mercati target e all'intensa attività di comunicazione del brand.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	CAGR
Ricavi delle vendite (M euro)	8,9	10,6	11,7	13,2	14,2	15,4	11,4%
Costo del personale (M euro)	2,3	2,8	3,9	4,3	4,8	5,1	17,2%
EBITDA Margin (%)	8%	16%	15%	23%	25%	26%	43,5%

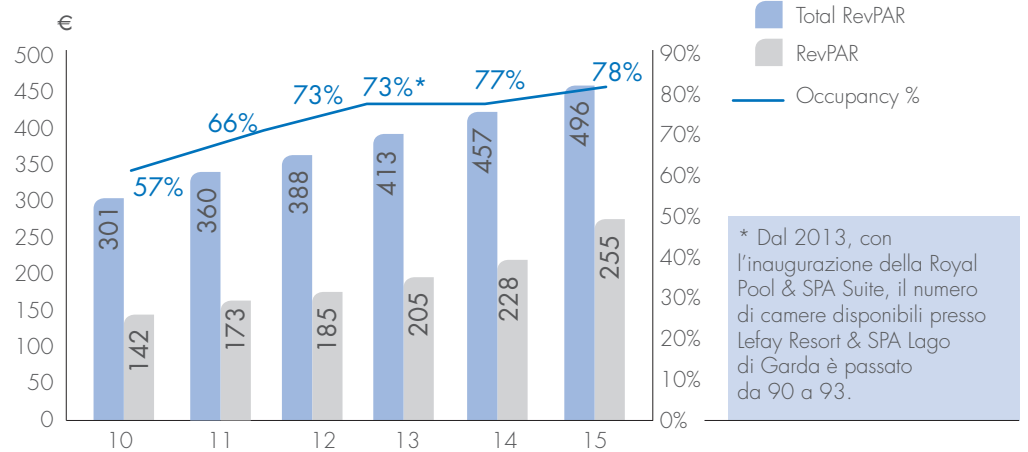
Da molta soddisfazione notare come il raggiungimento degli obiettivi economici vada di pari passo con l'ottenimento di importanti riconoscimenti internazionali, tra cui spiccano il premio come "Miglior SPA d'Italia" agli Spafinder Wellness Travel Awards e il premio "European Health and SPA Award 2015" per la categoria "Miglior SPA d'Europa".



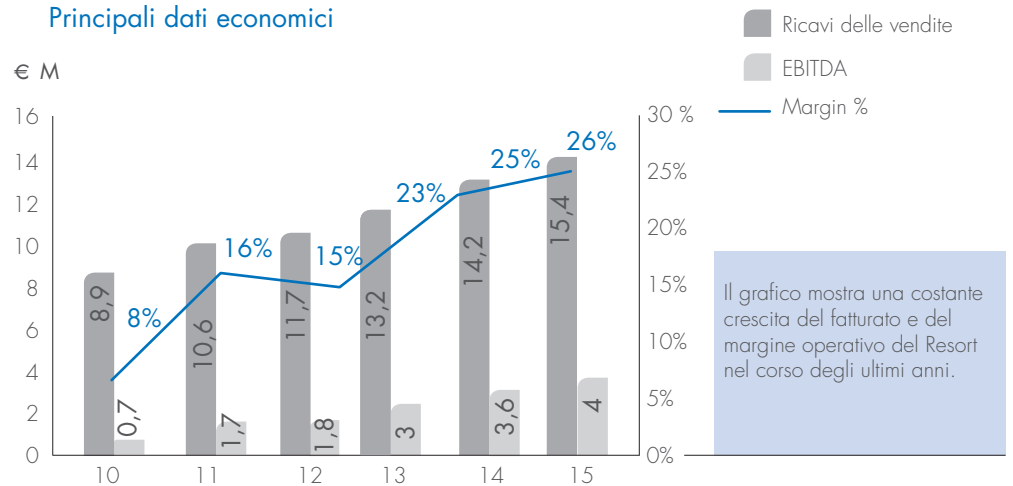
### Mercati di riferimento 2015

L'affermazione di Lefay sul mercato internazionale è testimoniata anche dalla provenienza dei nostri Ospiti: nel 2015 quasi il 75% proveniva da Mercati Esteri.

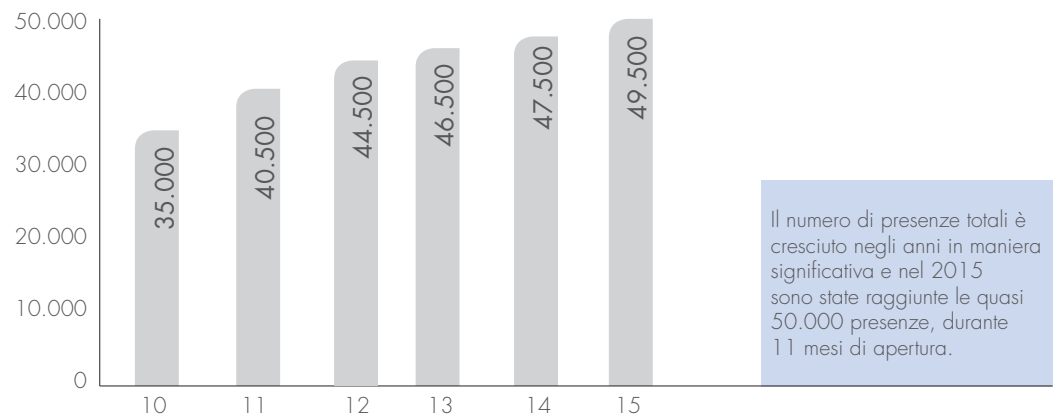
## Indicatori di performance operativa



## Principali dati economici



## Presenze Totali (N.)



## Lefay Resort & SPA Lago di Garda: il primo della collezione

Lefay Resort & SPA Lago di Garda sorge a Gargnano, nel cuore dell'incantevole e rinomata Riviera dei Limoni.

E' il primo resort 5 stelle lusso del Lago di Garda e si estende su un parco naturale di 11 ettari, tra dolci colline e terrazze naturali impreziosite da ulivi e boschi dalle quali si gode di una vista panoramica su tutto il lago.

Il Resort dispone di:

**93 suite** che si dividono in cinque tipologie:

41 Prestige Junior Suite (49 mq)

43 Deluxe Junior Suite (49 mq)

4 Family Suite (73 mq)

4 Exclusive Suite (83 mq)

1 Royal Pool & SPA Suite  
(estensione max 600 mq)

**SPA** di 3.000 mq con:

21 cabine trattamenti

2 private SPA

3 piscine riscaldate

1 lago salino riscaldato

3 aree relax

5 diversi tipi di sauna e  
bagni turchi

1 palestra attrezzata

1 sala corsi

**2 Ristoranti:**

Ristorante La Grande Limonaia

Trattoria La Vigna

**2 Bar:**

Lounge Bar

Pool Bar

**Servizi congressuali:**

3 aree meeting con capienza  
da 10 a 80 persone

**Parco di 11 ettari** per attività  
all'area aperta con percorsi  
running e trekking e giardini  
energetici e terapeutici



## Lefay Resort & SPA Lago di Garda: Lefay SPA

Lefay SPA si articola su tre aree: il "Mondo Acqua e Fuoco", che raggruppa tutte le zone interessate da piscine, saune grotte e laghetti; "Natura e Fitness", composta da una grande palestra fornita delle più moderne attrezzature per l'allenamento e da una sala ginnastica per corsi e attività di fitness; "Nel Silenzio e fra le Stelle: Trilogia nell'Aria", formata da tutte le ampie aree esterne adibite ad attività sportive e a percorsi dedicati al benessere e al relax.

Lefay, con la collaborazione di un team di medici riconosciuti a livello internazionale nelle diverse discipline olistiche, ha creato il Lefay SPA Method, un innovativo metodo del benessere che fonde i principi della Medicina Classica Cinese con la ricerca scientifica occidentale, con l'obiettivo di riportare gli Ospiti al completo riequilibrio e ringiovanimento di corpo, anima e spirito attraverso il recupero dell'energia vitale e la riscoperta di uno stile di vita sano e consapevole.

Questa unione, studiata e verificata, è la base di Lefay SPA Method e delle innovative proposte che lo compongono: programmi salute, trattamenti, rituali e massaggi energetici, "I Profumi del Lago" e i programmi benessere e bellezza. Nei trattamenti firmati Lefay SPA Method vengono utilizzati i prodotti viso e corpo della linea di cosmesi dermatologica naturale Lefay SPA, ricca dei diversi colori della natura, rappresentati dalle più note, preziose e ben sperimentate piante medicinali.

### Certificazione "Being Organic & Ecological SPA: Level Excellence"

Lefay SPA ha ottenuto a fine 2015 la nuova prestigiosa certificazione "Being Organic & Ecological SPA" Livello Excellence di Ecocert, l'ente francese riconosciuto a livello mondiale per la certificazione di prodotti cosmetici e di strutture benessere che si distinguono nell'ambito della sostenibilità ambientale.





L'esclusivo tempio del benessere Lefay SPA, oltre ad aver confermato il rispetto dei 50 rigidi criteri previsti per il raggiungimento del livello base, ha conseguito il livello Excellence grazie a tre particolari aspetti:

- ▶ **L'unicità** dei trattamenti e dei programmi salute Lefay SPA Method e l'impegno dedicato alla formazione e allo sviluppo professionale dello Staff;
- ▶ **L'eccezionale comfort** delle cabine SPA, che offrono agli Ospiti un'esperienza di relax incomparabile;
- ▶ **Le misure** messe in pratica per una gestione sostenibile della struttura.

Inoltre per ottenere tale certificazione almeno il 50% dei trattamenti proposti nella struttura doveva avvalersi di prodotti cosmetici biologici certificati. Questo ha imposto una severa revisione dei protocolli e dei prodotti utilizzati per ogni massaggio, e ha portato alla certificazione della linea oli viso e corpo Lefay SPA.

Con "Being Organic & Ecological SPA: Level Excellence", Lefay SPA si fa promotrice di una garanzia che veicola verso i propri Ospiti e verso il pubblico, un'offerta benessere che opera in armonia con l'ambiente e una cultura d'impresa che fa della sostenibilità uno dei suoi valori fondamentali.

La certificazione per la SPA si aggiunge alle altre già ottenute, intensificando ulteriormente il posizionamento del brand nell'ambito mondiale della sostenibilità.



## Lefay Resort & SPA Lago di Garda: Lefay Vital Gourmet

*"Persino il cibo può diventare cibo per l'anima".*

Partendo da questo presupposto, che vede la buona tavola come parte integrante del percorso benessere, è stato creato Lefay Vital Gourmet, un concept culinario che privilegia gli aspetti salutari del cibo e segue i principi della cucina sostenibile.

L'Executive Chef Matteo Maenza interpreta con creatività e contemporaneità questa filosofia nei piatti proposti all'interno del ristorante "La Grande Limonaia", situato al piano superiore della struttura con una spettacolare vista sul lago, puntando sulla dieta mediterranea, in cui l'olio extravergine d'oliva è protagonista.

La "Trattoria La Vigna" dedica agli Ospiti una cucina che si distingue per le numerose proposte all'insegna delle ricche tradizioni regionali italiane, mettendo in risalto il concetto dei semplici e caldi locali tipici, le trattorie appunto, dove si mantiene il culto per gli antichi sapori attraverso la storia della grande cucina italiana.

Per tutti coloro che vogliono prestare attenzione alla forma, Lefay ha creato il Menù Lefay SPA, un approccio detossinante e lievemente ipocalorico che ha l'obiettivo di assicurare il rifornimento energetico attraverso alimenti particolarmente selezionati per la loro qualità e trattati con metodi di cottura che non sollecitano in modo eccessivo l'apparato digerente.

*"Il Giardino" dal menù  
del Ristorante La Grande Limonaia*



## La Sostenibilità entra in cucina: i 5 principi della filosofia Lefay Vital Gourmet

La cucina sostenibile Lefay Vital Gourmet è contraddistinta dal rispetto di cinque principi:

### **Mediterraneità**

Cereali, frutta e verdura, pesce, carni e latticini poveri di grassi sono gli elementi cardine di questa dieta, valorizzati dall'uso dell'olio extravergine d'oliva Lefay.

### **Stagionalità**

Gli ingredienti utilizzati per la preparazione dei piatti rispettano il susseguirsi delle stagioni. Questo valore si traduce in una serie di benefici per l'organismo e per la Terra.

Durante il corso dell'anno i nostri menù e le carte variano a seconda della stagione, portando in tavola prodotti sempre freschi e di provenienza locale, accompagnati dai migliori vini italiani ed internazionali.

### **Italianità**

Tutti i nostri piatti sono ispirati alle eccellenze gastronomiche locali e valorizzano i prodotti del Belpaese, in maniera diversa. Un esempio? I nostri "Spaghetti" di Benedetto Cavalieri con crema di cime di rapa, scampi, burrata, limone di Gargnano e olive Nolche.

### **L'etica**

Lefay Vital Gourmet si impegna a non utilizzare nelle sue preparazioni specie animali e pesci in pericolo d'estinzione o prodotti ottenuti attraverso metodi violenti.

Un'attenzione che si rivolge alle sempre più crescenti richieste dei consumatori, attenti a ciò che consumano, alla provenienza e alla storia di ogni prodotto. Inoltre, i nostri Chef sono lieti di soddisfare i palati di Ospiti vegetariani e vegani, senza far loro rinunciare al gusto e alla ricercatezza.

### **Territorialità**

Privilegiamo fornitori locali, preferibilmente quelli che adottano un sistema di produzione agricola di natura biologica, coerentemente con la filosofia Lefay. Verdure biologiche "dall'orto di Domenico", patate di Martinengo, i marroni di San Zeno, tartufo del Monte Baldo, carne nostrana "Alpe del Garda": questi sono solo alcuni degli esempi delle eccellenze del territorio, valorizzati all'interno dei nostri ristoranti.





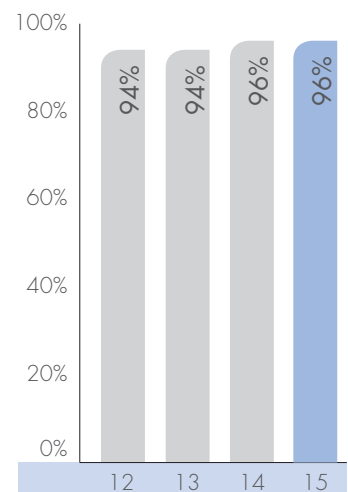
## La Soddisfazione dell'Ospite

Al fine di superare le aspettative degli Ospiti, Lefay Resorts ha creato un protocollo di servizio basato sull'integrazione tra gli standard di eccellenza riconosciuti a livello internazionale e un modello di offerta innovativo unico nel settore. Proprio per questo Lefay Resorts ha scelto di implementare un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente.

Tale sistema prevede diversi strumenti che aiutano ogni giorno a mantenere un controllo costante sul livello qualitativo dei servizi offerti ai nostri Ospiti e sul rispetto delle normative relative a salute e sicurezza, HACCP e privacy.

Innanzitutto, per poter verificare il livello di soddisfazione percepito dall'Ospite, è stato definito un sistema di rilevazione della customer satisfaction completamente digitalizzato per evitare spreco di carta. Questo sistema permette all'Ospite di valutare ed esprimere un parere relativamente ai diversi momenti del soggiorno: in particolare viene espresso un giudizio globale sull'esperienza di soggiorno al Resort, sulla tempestività e la precisione durante la fase di prenotazione e accoglienza, la pulizia e il comfort all'interno della camera, la qualità del cibo e del servizio nei diversi outlet F&B (prima colazione, pranzo, cena e bar), la qualità dei trattamenti SPA, la gentilezza e la professionalità dei Collaboratori. L'azienda si impegna a fornire un riscontro puntuale e tempestivo a tutti gli Ospiti che ne facciano espressa richiesta.

Soddisfazione  
Globale Ospiti (%)



A partire dal 2012 il sistema di rilevazione della customer satisfaction è stato modificato, passando da una rilevazione basata su questionari cartacei ad un sistema digitale. È stata rivista anche la scala dei punteggi e pertanto, si riportano solo gli anni a partire dal 2012, per consentire il confronto omogeneo dei dati.



L'ascolto dell'Ospite avviene anche attraverso il monitoraggio costante dei commenti pubblicati sui principali portali di viaggio: Tripadvisor, Holidaycheck, Booking.com ecc... e attraverso i principali social network.

Un altro strumento utile per identificare eventuali problematiche e predisporre le relative azioni di miglioramento è costituito da verifiche ispettive e audit di controllo. A inizio anno viene definita una pianificazione mensile che prevede: verifiche ispettive condotte da Collaboratori adeguatamente formati o da consulenti esterni, verifiche effettuate dal nostro Product Manager per testare il rispetto degli standard di servizio e visite da parte di Mystery Guest.

Periodicamente tutti i commenti lasciati dagli Ospiti attraverso i diversi canali a disposizione e i risultati emersi a seguito delle verifiche ispettive vengono analizzati dalla Direzione e gestiti con la collaborazione dei diversi reparti al fine di individuare le cause di insoddisfazione e le particolari criticità.

Attraverso questo sistema di gestione delle informazioni e grazie all'orientamento dell'azienda verso il miglioramento continuo, Lefay Resorts interviene con specifiche azioni mirate a risolvere eventuali problematiche e continuare a mantenere alti i livelli di soddisfazione dei propri Ospiti creando non solo un passaparola positivo ma anche ottimi risultati in termini di fidelizzazione: infatti per l'anno 2015 la percentuale di Ospiti repeater è stata pari al 25%.

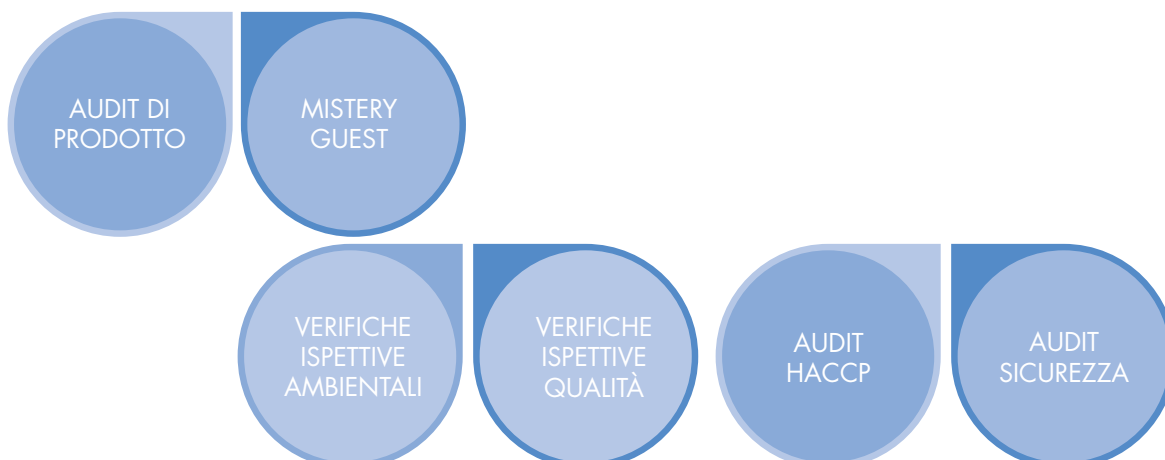
Da ultimi si sottolinea che nell'arco del 2015 il numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori è stato pari allo 0.

Nel 2015 sono stati effettuati **42 audit**, in particolare:

**31 Audit Interni:** verifiche ispettive per il sistema Qualità e Ambiente, audit di prodotto e mystery guest.

**11 Audit Esterni:** condotti da professionisti esperti in materia di HACCP, Privacy e Sicurezza sul lavoro e ispezioni condotte dagli Enti certificatori.

## Gli strumenti di controllo della Qualità

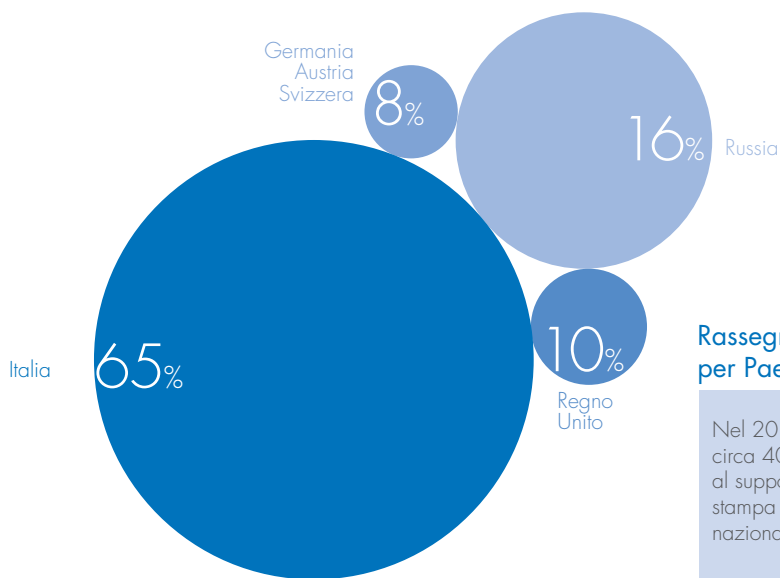


## La Comunicazione del Brand Lefay Resorts

L'identità del brand, i valori, le offerte, le novità, i servizi: per diffondere al meglio tutti gli aspetti di Lefay, ogni anno viene pianificata una strategia di comunicazione volta a mettere in luce le attività e l'impegno dedicati alla sostenibilità, attraverso azioni mirate rivolte ai mercati nazionale e internazionale. In particolare, Lefay Resorts è in grado di raggiungere molteplici interlocutori grazie ad un fitto tessuto di relazioni dinamiche e poliedriche, supportate dalle partnership con prestigiose agenzie PR e stampa in Italia, Regno Unito, Germania-Austria-Svizzera e Russia.

### Eventi Media e Rassegna Stampa

Per comunicare al meglio il concetto benessere Lefay e le sue proposte, nel corso del 2015 sono stati invitati giornalisti e blogger nazionali ed internazionali appartenenti a diversi canali media in linea con il posizionamento aziendale. Un'intensa attività promozionale che ha permesso al



### Rassegna stampa 2015 per Paese

Nel 2015 sono stati pubblicati circa 400 articoli, grazie al supporto di importanti agenzie stampa presenti sul territorio nazionale e all'estero.



Brand di raggiungere un'importante diffusione mediatica sia sui canali online che all'interno di pubblicazioni cartacee: nel solo anno 2015 sono stati diffusi complessivamente 373 articoli. Rispettivamente, il dato è ripartito come segue per i principali mercati: 259 articoli per i media italiani Italia; 33 per quelli di Germania, Austria e Svizzera; 41 nel Regno Unito e 64 in Russia. Un ulteriore importante traguardo riguarda la presenza del nostro Ristorante "La Grande Limonaia" all'interno delle tre principali guide gourmet specializzate nel settore dining: "Michelin", "Gambero Rosso" e "L'Espresso", in cui il ristorante ha ottenuto il prestigioso punteggio di 16/20, confermando il "Primo Cappello".

### Digitalizzazione

Nel mondo digitale, Lefay Resorts ha rafforzato la propria presenza sui principali canali social, grazie alla creazione di una community online di follower e allo sviluppo di un circolo virtuoso di interazioni. Nell'anno 2015 il profilo Lefay Resorts su Facebook ha raggiunto più di 22.000 like, mentre l'account Instagram ha superato in breve tempo i 3.000 follower. Sul social network Twitter, il profilo è seguito da più di 1.500 persone e sulla piattaforma LinkedIn si contano circa 750 collegamenti.



Attraverso questi strumenti di comunicazione digitale, Lefay Resorts ha sviluppato le tematiche che compongono la propria identità, quali la salute, la cucina, le persone e l'ambiente, diffondendone la propria visione. Una risonanza che va inoltre a beneficio della valorizzazione del territorio e delle manifestazioni locali, fra gli aspetti più importanti del valore "sostenibilità".

Nell'anno 2015 Lefay Resorts ha rinnovato l'impegno nella digitalizzazione dei propri materiali di comunicazione; nello specifico è stata nuovamente realizzata la versione digitale del Magazine Lefay Club, inviata a tutti gli Ospiti e agli utenti iscritti unicamente tramite newsletter, evitando la stampa cartacea di oltre 10.000 copie.



## Comunicazione Ambientale

Coerentemente al progetto "Lefay Total Green" sono stati sviluppati una serie di strumenti di comunicazione per sensibilizzare gli Ospiti e il pubblico esterno alle attività messe in atto dall'azienda per la riduzione del proprio impatto ambientale e per la neutralizzazione dell'impronta di carbonio.

Tra queste, vi è l'introduzione del nuovo marchio "Lefay Total Green" sui diversi materiali di comunicazione (es: green book, brochure ecc..) e sui materiali utilizzati all'interno del Resort.

Per quanto concerne il Green Book, strumento di comunicazione ambientale importante, riportiamo qui di seguito il sommario per far capire quali contenuti vengono veicolati ai nostri Ospiti durante il loro soggiorno presso la struttura di Gargnano:





*"Il Drago Verde", una delle  
cinque stazioni del Giardino  
Energetico Terapeutico*

## Nuovi Progetti

### Lefay Resort & SPA Dolomiti

Il secondo Resort della Collezione Lefay è situato in Trentino-Alto-Adige, nella ski-area di Madonna di Campiglio (comune di Pinzolo), una delle più rinomate destinazioni sciistiche di tutte le Alpi, circondato dalle splendide Dolomiti, montagne dichiarate dall'UNESCO Patrimonio Mondiale dell'Umanità. Il Lefay Resort & SPA Dolomiti, dotato di 84 camere e 25 residenze, reinterpreta l'architettura tradizionale del luogo, ritrovando quegli elementi delle costruzioni di montagna (il legno, la pietra, la rigorosa semplicità delle finiture), che costituiscono l'omaggio di Lefay alla perfezione naturale delle Dolomiti.

Apertura Stimata: 2018



*Rendering  
Lefay Resort & SPA Dolomiti*



## Lefay Villas Lago di Garda

Le prime Lefay Villas saranno costruite all'interno del parco di 11 ettari del Lefay Resort & SPA Lago di Garda e saranno gestite in base al modello delle "Branded Serviced Residences": i proprietari delle ville potranno godere, durante il proprio soggiorno, di tutti i servizi del Resort (Food & Beverage, SPA, concierge, manutenzione, housekeeping) mentre, durante il periodo di non utilizzo, beneficeranno di un rental programme molto vantaggioso gestito direttamente da Lefay Resorts.

Apertura Stimata: 2018



L'eccellenza  
nella sostenibilità

---



Esistono luoghi dove l'atmosfera è perfetta,  
perché l'ambiente è incontaminato.

Per Lefay Resorts sostenibilità significa sviluppare un modello aziendale finalizzato al raggiungimento dei risultati economico finanziari, creando “valore” e quindi una sempre maggiore attenzione alla responsabilità ambientale e sociale.

Tutto quello che fino ad oggi è stato considerato “lusso” è superato dalla nuova concezione di benessere globale che sta alla base della filosofia Lefay. Il “Nuovo Lusso Lefay” va oltre l’ostentazione, l’opulenza, il gusto estetico fine a se stesso e si integra invece con valori etici. Per questo Lefay Resorts ha voluto implementare un sistema di gestione qualità e ambiente certificato, fin dal 2008, per l’attività di “ideazione e sviluppo di soluzioni architettoniche per strutture ricettive ed ecocompatibili” secondo lo standard ISO 14001 e 9001. Nella realizzazione del primo Resort è stata prestata grande attenzione al rispetto per l’ambiente circostante attraverso un progetto architettonico integrato nel territorio, l’implementazione di tecnologie all’avanguardia che permettono di ridurre il consumo di energia ed acqua, e l’utilizzo di energia pulita e rinnovabile.

Sostenibilità sociale per Lefay Resorts vuol dire inoltre valorizzare le persone attraverso la crescita professionale, la soddisfazione dei nostri Ospiti, il supporto alle comunità locali, lo sviluppo del territorio e delle attività culturali.

Lefay Resort & SPA Lago di Garda ha ottenuto le più importanti certificazioni ambientali volontarie riconosciute a livello internazionale, quali:



**ISO 14001:2004:** rilasciata da TÜV Italia per l’erogazione del servizio ricettivo turistico improntato al rispetto per la natura e l’ambiente;



**Green Globe:** rilasciata dall’ente di certificazione Green Globe, attivo in oltre 83 Paesi del Mondo, a fronte dell’adesione ad oltre 250 standard relativi alla sostenibilità, applicabili alle imprese operanti nel settore del turismo.

Lefay Resort & SPA Lago di Garda è stata la prima struttura in Sud Europa a certificarsi nel 2011.



**Attestazione ISO 14064:** rilasciata da TÜV Italia è relativa al sistema di monitoraggio annuale delle emissioni di CO<sub>2</sub>.



**Being Organic and Ecological SPA:** rilasciata da ECOCERT, ente di certificazione francese. Lefay Resort & SPA Lago di Garda è la prima in Italia e quarta al Mondo a conseguire questa nuova certificazione con il **livello Excellence**, che presuppone l’impegno quotidiano nel rispetto di criteri che tutelano l’ambiente.

## L'ambiente

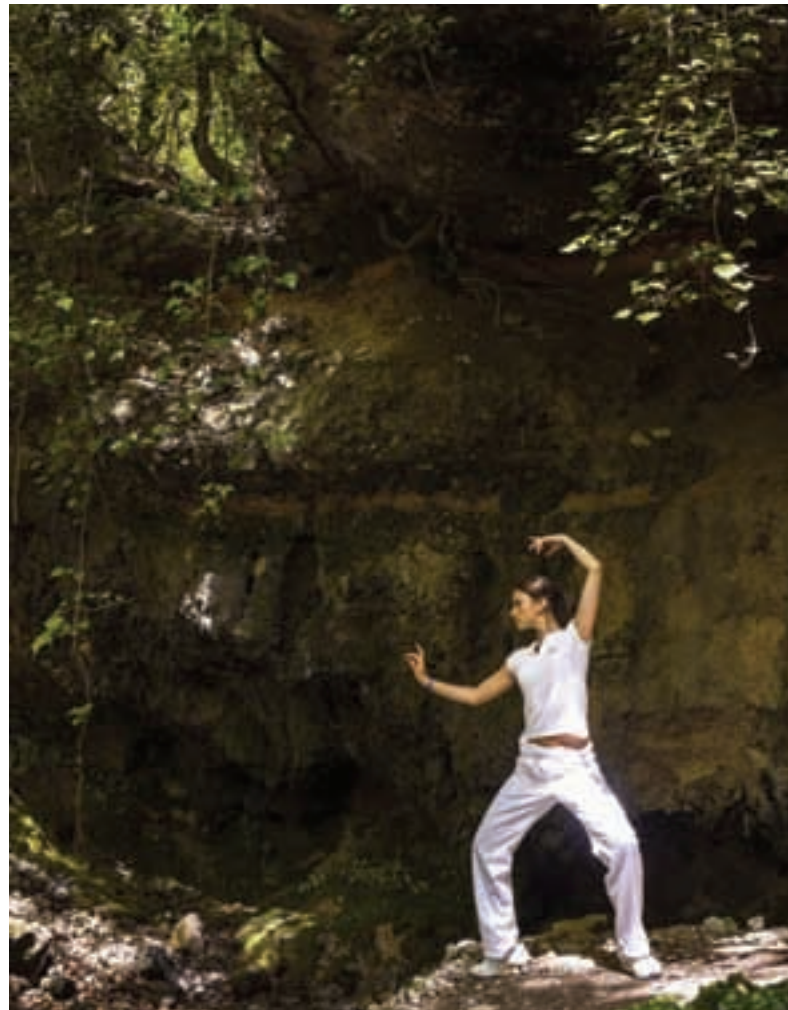
Il benessere della persona non può prescindere dal benessere ambientale. Per questo nella progettazione e nella realizzazione dei nostri Resort, facciamo riferimento all'eco-sostenibilità, all'impatto paesaggistico e alle fonti energetiche pulite e rinnovabili.

Il primo sforzo per raggiungere questo obiettivo è stato compiuto in fase progettuale.

Infatti Lefay Resort & SPA Lago di Garda si colloca in uno degli scenari più belli ed incontaminati della zona: il Parco dell'Alto Garda Bresciano. Il territorio circostante è ricco di biodiversità e caratterizzato da diversi habitat che ospitano specie endemiche di importanza naturalistica internazionale.

L'area che ospita il Resort è considerata anche "area protetta" da Rete Natura 2000, ovvero dalla rete ecologica diffusa su tutto il territorio dell'Unione Europea, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE per garantire il mantenimento a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna.

L'attenzione alla tutela di questo paesaggio unico, così come la necessità di creare una struttura efficiente dal punto di vista ambientale ed energetico hanno rappresentato la prima sfida per i nostri progettisti.



## Mitigazione impatto ambientale

Lefay Resort & SPA Lago di Garda non è stato concepito come un unico edificio massiccio, bensì come singole unità inserite nel pendio della collina, adeguate alle caratteristiche morfologiche del paesaggio.

### Architettura e Integrazione Morfologica

Grazie ai tetti coperti dalla vegetazione, le camere, viste dall'alto, sono quasi indistinguibili dal verde circostante.

Questa peculiarità progettuale ha implicato un notevole impegno in fase costruttiva.

Tuttavia questi sforzi sono stati ripagati da un risultato finale decisamente oltre le aspettative: il Resort, infatti, è perfettamente integrato nel paesaggio circostante con un impatto visivo dal lago di gran lunga inferiore rispetto a strutture preesistenti di dimensioni minori.

Per quanto riguarda invece l'architettura si è deciso da subito di non adottare una tipologia costruttiva che puntasse a un design totalmente slegato e in contrasto con l'ambiente circostante. Per questo i nostri progettisti, con grande umiltà, si sono guardati intorno e si sono ispirati alle limonaie, costruzioni tipiche dell'Alto Garda, caratterizzate da pilastri in pietra e legno, utilizzate per coltivare i limoni. Il risultato finale è una struttura pienamente integrata e nello stesso tempo innovativa.



*Veduta aerea,  
Lefay Resort & SPA Lago di Garda*

## Isolamento Termico

La struttura è stata inserita perfettamente nelle balze della collina, permettendo così una minore dispersione di energia e di calore verso l'esterno.

I blocchi delle stanze e la zona SPA, grazie all'orientamento verso Sud e le finestre realizzate con vetrate atermiche, riescono a raggiungere un elevato livello di isolamento termico: dal freddo in inverno, tramite produzione passiva di energia solare, dal caldo nei mesi estivi, grazie a sistemi di ombreggiatura mobili applicati nella parte frontale dei balconi.

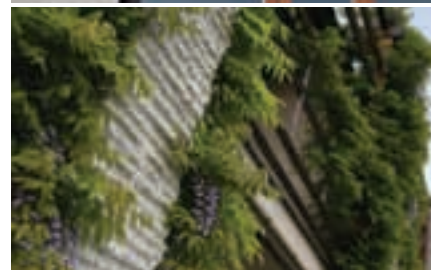
Il riscaldamento e il raffreddamento delle stanze e delle aree comuni sono ottenuti mediante sistemi radianti a bassa temperatura posizionati nei soffitti e nei pavimenti. Questo sistema permette di non produrre nessun flusso di aria corrente e nessun rumore, garantendo il massimo comfort per l'Ospite.

## Materiali Naturali

Il rispetto della bellezza dei luoghi e della natura a Lefay Resort & SPA Lago di Garda si ritrova anche nell'interior design, realizzato con l'utilizzo di materiali naturali in prevalenza provenienti dal territorio. In particolar modo si può ritrovare questa attenzione nella selezione dei materiali nell'arredamento. I materiali utilizzati nelle camere sono il legno d'ulivo per il parquet, noce nazionale per gli arredi e marmo rosso di Verona per il pavimento d'ingresso e il bagno.

I tessuti, compresa la biancheria, sono realizzati in fibra di cotone naturale senza nessun trattamento chimico. La biancheria da letto è stata scelta inoltre con certificazione GOTS (Global Organic Textile Standard) che ne attesta la composizione con fibre biologiche e la realizzazione nel rispetto di stringenti criteri ambientali.

Anche per le pitture sono state e vengono continuamente utilizzate vernici ad acqua non chimiche.



## Riduzione consumi energetici

L'utilizzo di tecnologie d'avanguardia che riducono il consumo energetico ha dato l'opportunità di poter coniugare un lusso accompagnato da tutti i comfort e servizi con il massimo rispetto per l'ambiente, grazie ad un utilizzo efficiente dell'energia e ad uno sfruttamento intelligente delle fonti energetiche pulite e rinnovabili.

L'impegno alla massima riduzione dell'impatto ambientale ha portato i progettisti a costruire una vera e propria centrale energetica, situata alla spalle del Resort, nella quale sono contenuti i più moderni impianti per la produzione di energia elettrica, calore e raffrescamento. La centrale tecnologica è costituita da tre impianti fondamentali:

### Centrale a Biomassa

Viene alimentata dal cippato ed è dedicata alla produzione di energia termica. Questo tipo di impianto riduce sensibilmente le emissioni di anidride carbonica e permette di ottimizzare l'impiego degli scarti da taglio di legname della zona riducendo al minimo l'impatto ambientale.

### Cogenerazione a Microturbine

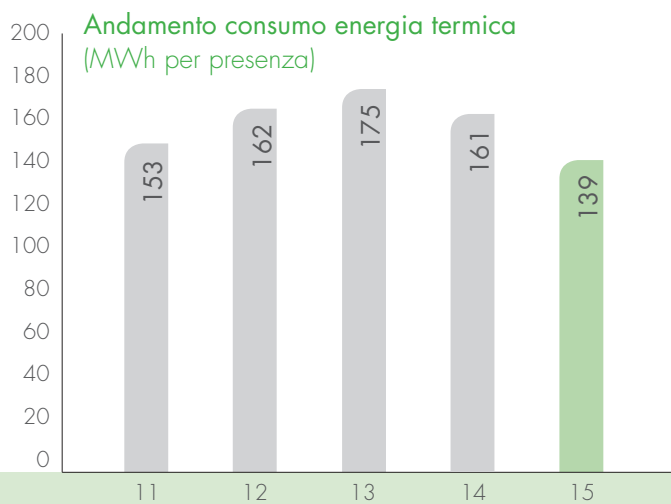
Un impianto di cogenerazione per la produzione combinata di energia elettrica e di energia termica da combustione di gas metano.

### Refrigeratore ad Assorbimento

Questo impianto tecnologico è uno dei pochi esemplari presenti a livello nazionale e permette di generare il freddo attraverso l'uso del calore di scarico delle microturbine e della caldaia a biomassa. Con questo tipo di produzione dell'energia da cogenerazione si arriva alla trigenerazione, ossia viene sfruttata una sola fonte di energia per produrre energia elettrica, caldo e freddo. Questo permette di sfruttare a 360° le potenzialità degli impianti installati.







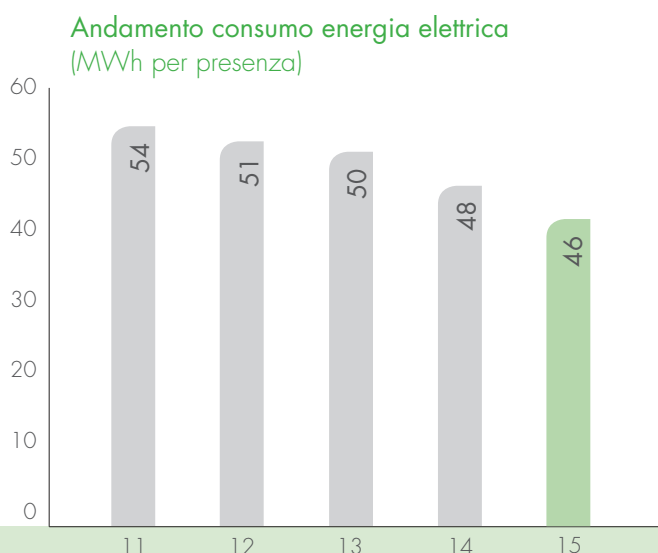
L'analisi dei consumi energetici e termici viene effettuata prendendo in considerazione l'indicatore dei consumi per presenza, questo permette di capire l'efficienza nella gestione del fabbisogno energetico in rapporto al livello di occupazione della struttura. Nel 2015, anche grazie ai progetti di efficientamento energetico messi in essere, abbiamo avuto una sensibile diminuzione dei consumi per-capite. Nel 2015 c'è stata una diminuzione del 14%.

Inoltre sono presenti dei pannelli fotovoltaici da 11KW picco e dei software estremamente all'avanguardia che permettono di ridurre i livelli di illuminazione artificiale quando la luce naturale è sufficiente e durante le ore notturne.

Per ottimizzare i consumi energetici della struttura, nel 2014 è stato lanciato il progetto relativo all' "ottimizzazione energetica" i cui risultati hanno portato nel 2015 alla sostituzione degli inverter delle pompe e quindi ad una maggior efficienza energetica complessiva dell'impianto.

Tale progetto ha coinvolto sia professionisti esterni sia i Collaboratori del reparto Impianti Tecnologici & Manutenzione.

I risultati emersi dall'analisi, svolta anche per l'anno 2015, effettuata sugli impianti e sulla loro modalità di funzionamento hanno evidenziato alcune possibili azioni di miglioramento che verranno implementate a partire dal 2016, per meglio rispondere al costante obiettivo di riduzione del fabbisogno energetico della struttura.



L'andamento del consumo di energia elettrica per presenza è costantemente in diminuzione. Grazie all'analisi dei consumi per area sono stati individuati gli ambiti più critici sui quali intervenire. In particolare per il reparto SPA, per i ristoranti e le camere si è provveduto a definire un piano di sostituzione delle lampadine con un modello a basso consumo.

Nel 2015 la quota di fonti di energia rinnovabili e assimilate impiegata da Lefay Resort & SPA Lago di Garda è stata la seguente: **76%**, 2 punti percentuali in più rispetto al 2014, per quanto riguarda la produzione di energia termica destinata a riscaldamento, raffrescamento e produzione di acqua calda e piscine; il **100%** dell'energia elettrica acquistata dalla rete è certificata RECS, ossia prodotta unicamente attraverso fonti rinnovabili. Nel 2015 la quota di energia elettrica auto prodotta utilizzando il sistema di cogenerazione e l'impianto fotovoltaico è rimasta invariata rispetto allo scorso anno, attestandosi al **30%** rispetto al fabbisogno complessivo del Resort.

Come ogni anno, la frequenza delle rilevazioni dei consumi energetici è stata effettuata mensilmente e condivisa con la Direzione nell'ambito di appositi incontri periodici.

## Riduzione consumi idrici e controllo scarichi

La concezione improntata al perseguimento della tutela ambientale a 360 gradi non si limita solo alla produzione e all'impiego dell'energia, ma comprende anche il regime idrico. Il consumo di acqua è una delle preoccupazioni maggiori dell'autorità locale della Riviera dei Limoni in quanto l'area in cui è situato il Resort soffre di carenza idrica per tutti i mesi estivi. I principali interventi messi in atto da Lefay Resorts nel tentativo di ottimizzare i consumi di acqua della struttura sono i seguenti:

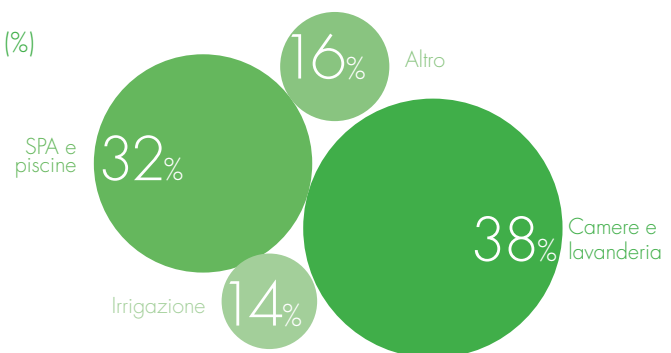
### Raccolta Acqua Piovana

Tutta l'acqua piovana che cade sulle superfici del Resort viene incanalata in un apposito sistema di raccolta, convogliata all'interno di un serbatoio della capacità pari a 300 m<sup>3</sup> e utilizzata per l'irrigazione delle aree verdi.

### Software Gestionali

Per ridurre fortemente il consumo di acqua da acquedotto l'impianto idrico è stato calibrato e progettato nei minimi dettagli. Tutti i sistemi di risciacquo WC e le rubinetterie dei bagni consentono di regolare la quantità d'acqua in uscita tramite dispositivi che permettono di risparmiare il consumo di acqua del 50% rispetto ad un impianto normale.

### Consumo idrico per utilizzo (%)



*Piscina Infinity,  
Lefay Resort & SPA Lago di Garda*

Gli impianti piscina prevedono una regolazione del reintegro d'acqua in funzione del numero di bagnanti.

### Gestione della Lavanderia

La lavanderia è una delle aree in cui viene fatto grande consumo sia d'acqua sia d'energia per il lavaggio, l'asciugatura e lo stiraggio di tutta la biancheria del Resort. Le azioni intraprese per ridurre tali consumi riguardano la sensibilizzazione degli Ospiti e del personale (ad esempio la richiesta cambio lenzuola effettuata solo su specifica richiesta dell'ospite).

### Analisi Consumi

L'analisi dei consumi di acqua viene effettuata prendendo in considerazione principalmente l'indicatore dei consumi per presenza; questo permette di capire l'efficienza nella gestione del fabbisogno energetico in rapporto al livello di occupazione della struttura. Per quanto riguarda l'andamento del consumo per presenza, la comparazione dei diversi anni mostra un andamento irregolare, influenzato particolarmente dai fattori seguenti:

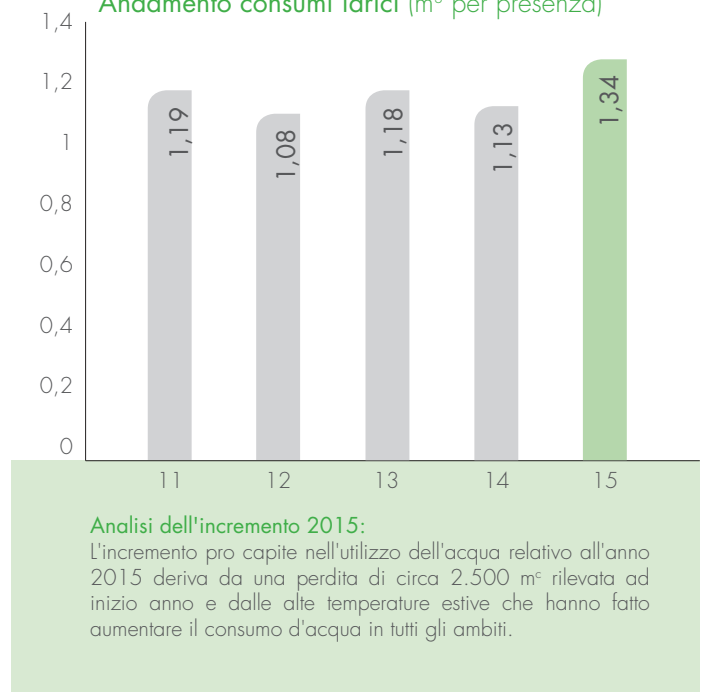
- ▶ precipitazioni (molto rilevanti per quanto riguarda l'irrigazione del parco di 11 ettari);
- ▶ inaugurazione nel 2013 della Royal Pool & SPA Suite con nuova piscina;
- ▶ aumento numero trattamenti effettuati presso Lefay SPA, con conseguente aumento dei lavaggi della biancheria utilizzata;
- ▶ perdite idriche che, avendo in essere un sistema di monitoraggio mensile si individuano facilmente e possono influire sui consumi solo per un ridotto lasso temporale prima di essere risolte.

Per cercare di ridurre i consumi idrici, nel corso del 2015 si sono analizzate attentamente le aree ritenute più critiche e sono state messe in atto alcune azioni di miglioramento, grazie al montaggio di riduttori di portata nei punti di maggior prelievo.

### Controllo degli scarichi idrici

Tutti gli anni Lefay Resort & SPA Lago di Garda commissiona ad un laboratorio accreditato le analisi per il controllo dei valori delle acque di scarico. Questo permette di tenere sotto controllo l'aspetto ambientale e di intervenire nel momento in cui uno o più valori dovessero superare i limiti.

Andamento consumi idrici (m<sup>3</sup> per presenza)



## Rifiuti

La gestione dei rifiuti è un altro elemento fondamentale per ridurre l'impatto sull'ambiente di una struttura che, per le dimensioni e la natura della sua attività, produce elevate quantità di rifiuti organici ed inorganici. Lefay Resort & SPA Lago di Garda riduce l'impatto ambientale dei rifiuti prodotti nella struttura tramite le seguenti importanti azioni:

- ▶ Raccolta differenziata;
- ▶ Impiego materiali riciclati e riutilizzo di materiali;
- ▶ Rifiuti speciali gestiti nella corretta maniera.

### Raccolta Differenziata

La raccolta differenziata prevede la suddivisione delle seguenti tipologie di rifiuti:



in conformità alle modalità di raccolta definite dal comune di Gargnano e viene applicata dai Collaboratori del Resort secondo gli standard stabiliti dal Sistema Gestione Qualità e Ambiente. Tale suddivisione viene effettuata alla fonte presso tutte le aree del Resort, tranne che nelle camere, dove i rifiuti vengono differenziati in fase successiva dal reparto Housekeeping.



## Impiego Materiali Riciclati

All'interno del Resort è stato fatto un importante sforzo per impiegare, ove possibile, materiale riciclati e/o biocompatibili come:

- ▶ carta certificata FSC e riciclata per tutte le carte da lettere Ospite e materiali cartacei (es. moduli colazione, porta badge, room directory, menù, ecc...);
- ▶ e nel prossimo futuro per tutte le attività di ufficio; bottiglie in vetro per limitare l'impiego di plastica e stipulazione di un accordo con il fornitore per il vuoto a rendere; eliminazione totale delle lattine in alluminio da tutti i reparti del Resort con l'unica eccezione del Pool bar estivo (per motivi di sicurezza);

A partire dal 2013 Lefay Resort & SPA Lago di Garda omaggia agli Ospiti al momento del check-out una bottiglietta d'acqua acquistata da un fornitore che aderisce al Programma del Ministero dell'Ambiente Italiano per la "Valutazione dell'Impronta di Carbonio".

Si è infine cercato di ottimizzare tutti i processi di ufficio al fine di limitare il più possibile l'impiego inutile di carta. Grazie allo sfruttamento di tutte le potenzialità offerte dal software di gestione alberghiera (Property Management System) siamo riusciti a minimizzare l'utilizzo di archivi cartacei, della corrispondenza cartacea tra i reparti e della corrispondenza cartacea all'Ospite (tutte le offerte e/o conferme vengono effettuate direttamente al telefono o via e-mail).

## Rifiuti Speciali

Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti classificati come "speciali", Lefay Resort & SPA Lago di Garda si avvale della collaborazione di aziende specializzate nel trasporto e smaltimento degli stessi e verifica che siano regolarmente iscritte all'Albo Nazionale Gestori Ambientali.

Le principali tipologie di rifiuti speciali sono costituite da ceneri, toner, neon e olio esausto. Ci sono inoltre i rifiuti sanitari prodotti dalla SPA che vengono gestiti come rifiuti speciali pericolosi, con fornitori autorizzati e tramite sistema nazionale SISTRI.

Tipologia di Rifiuto Speciale Prodotto 2015	Ton.
Metalli	0,78
Legno	0,4
Rifiuti Sanitari	0,011
Ceneri	5,26
Toner esausti con sostanze pericolose	0,025
Tubi al neon	0,06
Tubi al neon con sostanze pericolose	0,045
Olio di frittura	2,47
<b>Totale</b>	<b>9,051</b>

## Neutralizzazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>

Nell'ottica del miglioramento continuo Lefay Resorts, a partire dal 2011, ha dedicato molta attenzione alla tematica relativa alle emissioni di CO<sub>2</sub> e il 20 dicembre 2011, a Roma, ha siglato con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM) un Accordo volontario per la promozione di progetti comuni finalizzati alla valutazione dell'impronta ambientale - in particolare al calcolo della carbon footprint e alla riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra. Tali progetti hanno assunto un ruolo sempre più significativo per il rafforzamento delle azioni previste dalle norme e dalle politiche governative nell'ambito del Protocollo di Kyoto e del "Pacchetto Clima -Energia" adottato dal Consiglio dell'Unione Europea nel 2008. Tale accordo era articolato in 2 fasi:

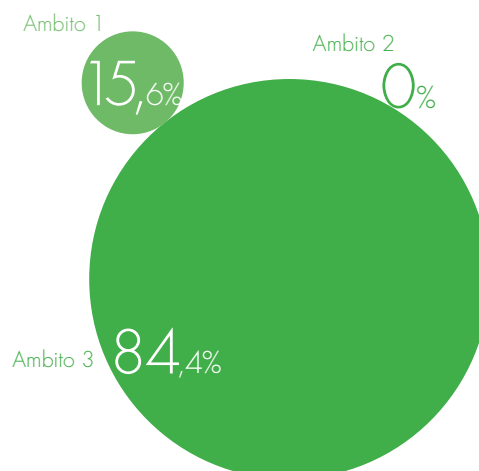
**FASE 1:** Definizione di un sistema di monitoraggio della CO<sub>2</sub> emessa e relativo calcolo.

**FASE 2:** Definizione di azioni di riduzione e/o neutralizzazione della CO<sub>2</sub> emessa.

Il sistema di monitoraggio delle emissioni e la successiva definizione delle azioni necessarie alla neutralizzazione del 100% delle stesse, ha portato al lancio del progetto **Lefay Total Green**.

Sia per il 2011 che per il 2013 Lefay Resorts ha fornito al Ministero una serie di dati che ha permesso a tecnici del settore, incaricati direttamente dal MATTM, di redigere l'Inventario delle emissioni di CO<sub>2</sub> attraverso un sistema di calcolo basato su software specifici. Dal 2015, l'Accordo volontario con il Ministero dell'Ambiente, se pur ancora in essere, non prevede più il supporto nel calcolo delle emissioni. Lefay Resorts ha deciso comunque di continuare con la rilevazione dei dati utili per redigere l'Inventario delle emissioni di CO<sub>2</sub> relativo all'anno di riferimento 2015 e di sviluppare un sistema di calcolo interno per poter validare l'Inventario come gli scorsi anni con un ente di certificazione esterno, secondo la ISO 14064. Le modifiche all'impianto metodologico non permettono quindi un confronto lineare dell'inventario 2015 con quelli pregressi.

### Suddivisione emissioni di CO<sub>2</sub> per ambito 2015 (%)



**Ambito 1:**  
emissioni derivanti dalla generazione di calore, vapore o energia elettrica attraverso la combustione di combustibili.

**Ambito 2:**  
consumo di elettricità e calore acquistati (fonte indiretta).

**Ambito 3:**  
attività relative al trasporto Ospiti, trasporto collaboratori, trasporto di merce acquistata, ecc.; produzione di prodotti food&beverage acquistati per le attività ed i servizi del resort; gestione e smaltimento dei rifiuti.

## FASE 1: Definizione del sistema di monitoraggio della CO<sub>2</sub> emessa.

I principi fondamentali seguiti per definire il sistema di monitoraggio della carbon footprint sono: credibilità, trasparenza ed uniformità, nel rispetto di quanto previsto dallo standard ISO 14064. Lefay Resorts non si è limitata all'analisi delle emissioni dirette ma ha quantificato anche quelle indirette, focalizzando l'attenzione in particolare sulle emissioni dovute al trasporto degli Ospiti che incidono in maniera significativa. Le fonti delle emissioni di Lefay Resort & SPA Lago di Garda sono state classificate rispetto ai seguenti ambiti:

**Ambito 1:** Fonti dirette.

**Ambito 2:** Consumo di elettricità e calore acquistati (fonte indiretta).

**Ambito 3:** Fonti indirette.

È prassi comune per la maggior parte delle aziende scegliere un singolo anno per la contabilizzazione delle emissioni di gas serra. Per Lefay Resorts l'anno base sarà il 2015 nella considerazione che la metodologia di calcolo è stata rivista per internalizzarla. Questo non toglie che si attui un confronto con i dati dell'Inventario 2013, in parte rivisti e quindi ove possibile modificati sulla base della nuova metodologia sviluppata. Lefay Resorts si impegna ad aggiornare il calcolo delle emissioni con frequenza annuale invece che biennale a partire dal 2015, al fine di tenere monitorata l'entità delle emissioni e definire eventuali azioni di miglioramento nei settori più emissivi.

L'efficacia del metodo utilizzato per il monitoraggio della CO<sub>2</sub> e i risultati ottenuti sono validati dall'ente certificatore TÜV Italia, nel pieno rispetto di quanto previsto dallo standard ISO 14064.

A maggio 2016 è stato effettuato l'aggiornamento del calcolo della CO<sub>2</sub> emessa, prendendo in considerazione i dati dell'anno 2015. Da tale aggiornamento, di entrambi gli inventari, è stata evidenziata una diminuzione nel 2015 di 1.087 tonnellate di CO<sub>2eq</sub> ed rispetto al 2013. La diminuzione si deve principalmente, da una parte ad una maggior efficienza energetica, e alla scelta di passare ad una fornitura 100% energia verde, dall'altra alla modifica nell'impostazione del calcolo dell'Inventario che, come precedentemente spiegato, è stato interiorizzato e non considera più per esempio le perdite da rete, già contabilizzate in bolletta o alcune materie prime di cui non si dispone di dati certi.

### Confronto emissioni per fonte anno 2013 e 2015

Dati certificati da TUV Italia secondo ISO14064

Fonte emissione	Anno 2013	Anno 2015	Delta % 2013 vs 2015
Energia	2.190,3	1.295,2	-40%
Mobilità Collaboratori	62,4	73,4	17,6%
Trasporto Ospiti	5.991,1	6.321,7	5,5%
Materie prime	1.085,6	493,2	-54,5%
Rifiuti	0,5	59,8	99%
<b>Tonnellate di CO<sub>2eq</sub></b>	<b>9.330</b>	<b>8.244</b>	<b>-11,6%</b>

## FASE 2: Definizione delle azioni di riduzione e/o neutralizzazione della CO<sub>2</sub> emessa

Dopo aver effettuato il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>, Lefay Resorts, attraverso il progetto Lefay Total Green, si è impegnata a compensarle tramite l'acquisto di pari crediti verificati, sul mercato internazionale. Il primo anno di compensazione è stato il 2013. Visto che l'aggiornamento del calcolo delle emissioni viene effettuato con frequenza biennale, le emissioni ipotizzate per l'anno 2014 e quindi quelle compensate sono state considerate pari a quelle del 2013. Per il 2015, come per il 2013, è stato effettuato un calcolo puntuale. La compensazione avviene scontando la residua quota di emissioni carboniche con l'acquisto di crediti CERs riconosciuti dall'ONU in osservanza alle disposizioni del Protocollo di Kyoto per contribuire alla realizzazione di progetti che consentano la riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub> e di altri gas serra da realizzarsi in paesi in via di sviluppo e non. Per la compensazione delle emissioni relative all'anno 2015, Lefay ha scelto di finanziare due progetti internazionali. Il primo, "BRT Zhengzhou, China", ha l'obiettivo di realizzare un sistema di trasporto pubblico rapido ed efficiente denominato BRT (Bus Rapid Transit) nella città di Zhengzhou, che ha una popolazione di circa 3,5 milioni di abitanti e sta vivendo una forte crescita della motorizzazione ed un importante aumento della domanda di trasporto. Il risparmio di emissioni associate al progetto si basa sul consumo effettivo di carburante del nuovo sistema di autobus ed è dovuto ad un cambiamento del livello di congestione della città e della velocità di percorrenza. Considerando che la quota maggiore delle emissioni di Lefay Resorts è proprio in ambito Trasporti, abbiamo ritenuto corretto compensare con un progetto nello stesso ambito, aggiungendone uno anche nel settore energetico: "Georgia: Refurbishment of Enguri Hydro Power Plant". Quest'ultimo ha l'obiettivo di aumentare la capacità di funzionamento di un impianto idroelettrico sul fiume Enguri (Asia) tramite un efficientamento impiantistico che permetterà di aumentare la produzione elettrica complessiva con la conseguente riduzione della necessità di attingere a combustibili fossili per produrre energia elettrica. Inoltre sono stati comprati crediti di CO<sub>2</sub> da un progetto italiano del Comune di Bologna dal titolo BOCAM.

Questi crediti sono generati dalla rete di piste ciclabili che attraversa la città, costituita da ben 143 km suddivisi in 15 itinerari, armonizzati in una vera e propria tangenziale per sole biciclette. CCPB, in qualità di terza parte indipendente ha verificato le "Emission Reductions" in base allo standard ISO 14064, per garantire la massima credibilità e trasparenza nella generazione dei crediti.



8.244 TCO<sub>2eq</sub>



Lefay ZERO  
emissioni







## Le persone

Il fattore distintivo di successo nell'ospitalità di lusso è senza ombra di dubbio la qualità delle persone, grazie alle quali ogni giorno è possibile superare le aspettative degli Ospiti e creare una proposizione di valore unica ed inimitabile.

Per questo motivo Lefay ha messo al centro dei suoi valori e della sua strategia lo sviluppo professionale dei suoi Collaboratori e grazie a loro punta ad essere riconosciuto come il "Brand di riferimento italiano nella vacanza benessere di lusso", in grado di soddisfare sempre al meglio le esigenze dei propri Ospiti.





## Il Sistema per la Qualità e l'Ambiente

Fiore all'occhiello dell'organizzazione Lefay Resorts è la gestione del Sistema per la Qualità e l'Ambiente, implementato al fine di garantire un servizio esclusivo che sia perfettamente allineato agli standard qualitativi ed ambientali previsti per offrire agli Ospiti un'esperienza di vacanza unica, in armonia con i luoghi e la natura.

Sin dalla fase di progettazione Lefay ha ritenuto indispensabile definire un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente integrato e condiviso, attraverso strumenti di lavoro chiari e precisi.

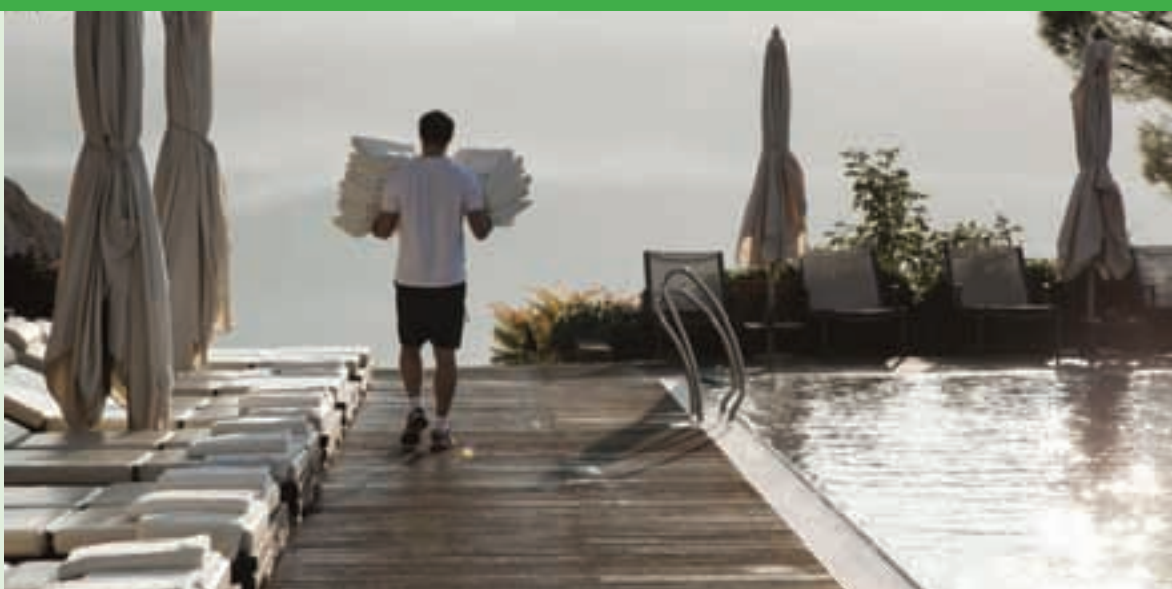
La comunicazione di standard e procedure avviene mediante apposita documentazione condivisa a tutti i livelli dell'organizzazione. Ad ogni Collaboratore viene fornito un manuale operativo, dove sono riportate le procedure e gli standard relativi non solo al servizio offerto ma anche al rispetto per l'ambiente.

Il rispetto degli standard condivisi viene verificato ogni giorno dai capi reparto e periodicamente durante le verifiche ispettive condotte da Collaboratori appositamente formati o consulenti esterni. Le non conformità rilevate sono portate all'attenzione della Direzione e vengono definite con i responsabili le azioni correttive da intraprendere per risolvere in maniera definitiva il problema. Il sistema per la qualità e l'ambiente permette a Lefay di operare nel pieno rispetto del concetto del "Miglioramento Continuo", che sta alla base del successo della nostra azienda.

Due volte l'anno, viene effettuato il Riesame della Direzione, al fine di valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, verificando con i responsabili di funzione il raggiungimento degli obiettivi definiti, commentando i risultati delle verifiche ispettive e definendo eventuali azioni correttive, azioni preventive o opportunità di miglioramento.

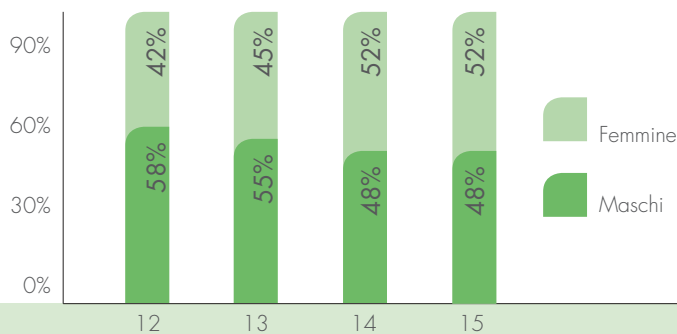
Alla fine del 2015 è stata introdotta una figura specifica per il controllo dei Sistemi di Gestione, la qualità dei processi e i progetti ambientali in essere, il Quality & Sustainability Manager.

Tale figura è nello Staff di Lefay Resorts con il compito di supportare sia la struttura Corporate sia il Resort Manager e i capi reparto, nello svolgimento delle loro mansioni in linea con quanto riportato nei documenti e nelle Procedure di Sistema.



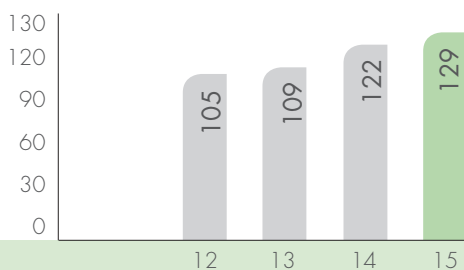
## La soddisfazione dei Collaboratori

Collaboratori: Maschi vs Femmine (%)



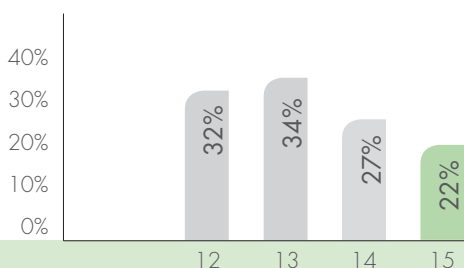
Nel 2015 la percentuale delle collaboratrici femminili assunte è rimasta invariata rispetto al 2014. In generale le candidature ricevute per i diversi reparti evidenziano una maggior inclinazione delle collaboratrici di sesso femminile verso i reparti Reception & Booking, SPA, Housekeeping, mentre l'area Food & Beverage attira maggiormente candidati di sesso maschile.

N. organico Resort



Il numero dei collaboratori assunti presso Lefay Resort & SPA Lago di Garda è aumentato ancora nel 2015, passando da 122 a 129 collaboratori, di cui 3 appartenenti alle categorie protette.

Tasso Turnover Collaboratori (%)



Il 2015 conferma il trend di diminuzione del livello di Turnover attestandosi al 22%, valore più basso della media di settore, segno che le politiche messe in atto funzionano.

### Condivisione obiettivi

Ogni anno, per ogni reparto, vengono definiti gli obiettivi aziendali di tipo economico, qualitativo e di efficienza. Periodicamente vengono indette delle riunioni alle quali partecipano la Direzione, i capi reparto e altri Collaboratori, per monitorare l'andamento degli obiettivi condivisi a inizio anno, per proporre nuovi standard di servizio o per affrontare problematiche riscontrate durante l'attività quotidiana.

Tali riunioni permettono di allineare gli sforzi di tutti verso il raggiungimento degli obiettivi ritenuti strategici per l'azienda, rafforzando il senso di appartenenza e sviluppando le competenze manageriali dei Collaboratori.

### Employees' Satisfaction

Oltre al raggiungimento di obiettivi economici e qualitativi Lefay Resort ritiene che il livello di soddisfazione dei propri Collaboratori sia una variabile altrettanto importante, da tenere costantemente monitorata.

Per questa ragione a partire dal 2012 è stato introdotto l'"Employee Satisfaction Survey".

Una volta l'anno tutti i Collaboratori vengono coinvolti in un'indagine per valutare il livello di soddisfazione rispetto ai seguenti parametri: la formazione, il livello di motivazione, la condivisione dei valori, la qualità della mensa e degli alloggi, le prospettive di crescita professionale, il livello di trasparenza dell'azienda nella gestione delle Risorse Umane.

Questo strumento permette all'azienda di raggiungere tre benefici specifici: migliorare la comunicazione tra responsabile e Collaboratore, sostenere lo sviluppo organizzativo e collegare il contributo individuale alla realizzazione del piano strategico dell'azienda.

Anche nel 2015 tale strumento è stato implementato, e attraverso le risposte date dai Collaboratori sono stati rilevati anche gli ambiti di miglioramento sui quali lavorare per il futuro.

Qui alcuni dati derivanti dall'analisi dei risultati:

- ▶ 88% dei collaboratori lo ha compilato e riconsegnato in forma anonima;
- ▶ in media il 83% risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto del proprio posto di lavoro;
- ▶ il Reparto dove la soddisfazione è più alta (92%) è quello della Reception & Booking.

### Politica assunzioni e retribuzioni

Tutti i Collaboratori Lefay Resorts vengono assunti applicando le condizioni previste dal CCNL settore Turismo. Tutte le posizioni professionali del Resort sono raggruppate in macro categorie caratterizzate dallo stesso livello di inquadramento del CCNL, senza applicare alcun tipo di distinzione retributiva sulla base del sesso. Ai Collaboratori vengono riconosciute delle remunerazioni superiori rispetto a quanto prevista dai livelli base del CCNL Turismo in media del 10%. Alla retribuzione base si aggiungono infatti delle indennità di disagio per tutti coloro che risiedono ad una certa distanza dal Resort, delle indennità di mansione per determinati ruoli e un sistema incentivante legato agli obiettivi condivisi a inizio anno.

Nel 2014 è stata presa un'importante decisione organizzativa in netta controtendenza rispetto ai recenti trend di settore: l'internalizzazione del servizio di pulizia camere. Questa decisione, mirata a migliorare ulteriormente la qualità del servizio all'Ospite, ha determinato un aumento consistente nel numero di assunzioni, in particolar modo una crescita del numero delle collaboratrici di sesso femminile. Per tutte le nuove collaboratrici è stato definito un percorso formativo che è stato completato nel corso dell'anno. Sulla base dei risultati evidenziati dall'analisi delle customer satisfaction e dai questionari employees' satisfaction possiamo affermare che la scelta di internalizzare il servizio è stata assolutamente positiva. Siamo altresì particolarmente soddisfatti del trend legato alla percentuale di assunzioni a tempo indeterminato. A partire dal 2011 la percentuale è passata dal 35% al 54,5%.

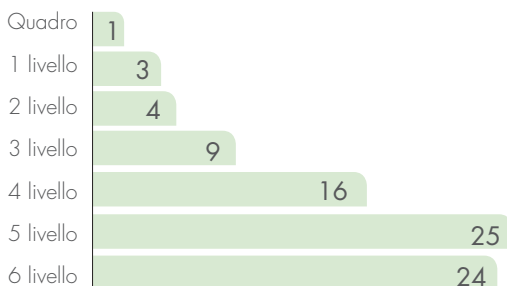
Anche l'andamento del turnover è migliorato nel corso degli anni, infatti si è quasi dimezzato, passando dal 43% del 2011 al 22% nel 2015. La diminuzione del tasso di turnover è il risultato delle diverse attività intraprese nel corso degli anni, legate allo sviluppo professionale dei nostri Collaboratori, finalizzate a rafforzare il senso di appartenenza e la condivisione dei valori di Lefay Resorts.

Nel 2015 il numero di infortuni sul lavoro è aumentato rispetto all'anno precedente, passando da 5 infortuni a 8 ma il totale delle giornate di assenza per infortunio è diminuito passando da 155 nel 2014 a 117 nel 2015, mentre il tasso di assenteismo (inteso come il numero di ore per malattia, maternità, allattamento e altre assenze giustificate o ingiustificate, rapportato al totale ore ordinarie lavorate nell'anno) è pari 5,8%.

### Livelli Collaboratori Uomini



### Livelli Collaboratori Donne



### Benefit

Partendo dal presupposto che per richiedere ai nostri Collaboratori l'eccellenza verso gli Ospiti, l'azienda deve essere altrettanto eccellente nei loro confronti, abbiamo implementato una serie di benefit unici nel settore in Italia:

#### Orari di lavoro

L'azienda ha definito delle linee guida per la redazione degli orari di lavoro in modo tale che risultino omogenee tra tutti i reparti, sostenibili e soprattutto conformi alle disposizioni di legge in materia.

#### Vacanze

Ogni Collaboratore ha diritto di usufruire dei giorni di ferie previsti dal CCNL Turismo durante la chiusura Resort (solitamente a gennaio) e può richiedere altri due periodi di ferie a sua scelta nel corso dell'anno.

#### Retribuzione

Lefay Resorts applica a tutti i suoi Collaboratori il CCNL Turismo con inquadramenti legati al ruolo all'interno dell'azienda, a tempo determinato o indeterminato a seconda delle caratteristiche e delle necessità specifiche della posizione aperta. Tutti gli aspetti legati alla propria posizione (es. ferie, giorni di riposo, turni,) sono gestiti in modo chiaro e trasparente dall'Ufficio Risorse Umane e possono essere monitorati costantemente da ciascun Collaboratore.



### Ristorante "Noi"

Tutti i Collaboratori possono accedere gratuitamente e senza nessuna limitazione al Ristorante a loro dedicato. Il Ristorante "Noi", gestito e curato direttamente dallo staff Lefay Vital Gourmet, offre i servizi prima colazione, pranzo, cena e snack pomeridiani su diversi turni per permettere a tutti i Collaboratori di poter utilizzare il servizio in conformità dell'operatività ed esigenze del proprio reparto, con un'attenzione specifica nella formulazione del menù e della sua alternanza seguendo la stagionalità degli alimenti.

### Alloggi

A tutti i Collaboratori che dovessero farne richiesta, Lefay offre gratuitamente l'alloggio all'interno della struttura o in un Residence dedicato. Gli alloggi sono di recentissima costruzione e molto confortevoli. Per i Collaboratori che invece non richiedono l'uso dell'alloggio è prevista un'indennità di rimborso aggiuntiva alla retribuzione, legata al luogo di residenza.

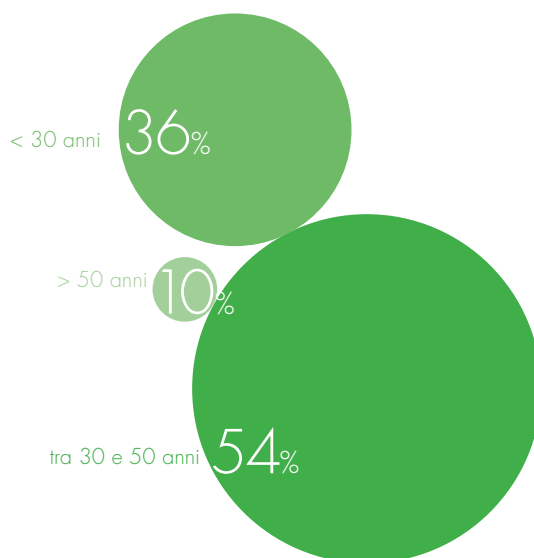
### Divise

Ad ogni Collaboratore all'inizio della sua attività lavorativa viene messa a disposizione un set di divise del proprio reparto. Lefay inoltre offre gratuitamente il servizio di lavaggio, ripristino e stiratura delle divise.

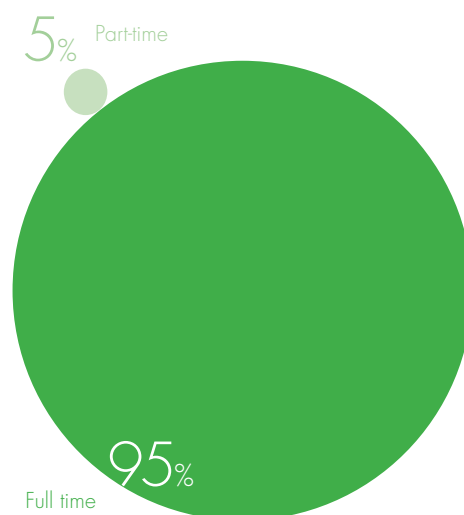
### Agevolazione per l'acquisto di prodotti e servizi a marchio Lefay

Lefay Resort riserva a tutti i Collaboratori sconti sull'acquisto sia di soggiorni nella struttura per sé e per i propri familiari, sia di tutti i prodotti a marchi Lefay SPA, Lefay Style e Lefay Vital Gourmet attraverso l'uso del Lefay Shop presente all'interno dell'area SPA.

#### % Collaboratori per fascia d'età



#### % Collaboratori full time







*Veronica Tonni,  
Responsabile Fitness Lefay SPA*

## Sviluppo professionale

In conformità con i valori aziendali, Lefay riconosce la necessità di dare priorità alle risorse interne per quanto riguarda la crescita professionale.

Proprio per questo motivo, ogniqualvolta si apre una posizione all'interno del Resort, prima di attivare la selezione di nuovi profili dall'esterno, viene effettuata un'accurata analisi dei Collaboratori all'interno del reparto al fine di individuare coloro che, tramite una promozione di ruolo, potenzialmente possono ricoprire la posizione vacante.

Lefay Resorts applica in maniera chiara e trasparente il contratto nazionale del lavoro del settore Turismo e le promozioni vengono riconosciute sulla base dei meriti e delle competenze di ogni collaboratore. Oltre ai ruoli professionali tipici del settore, l'azienda in base alle esigenze della propria attività ha creato dei ruoli specifici quali ad esempio:

- ▶ Responsabile Formazione Lefay SPA Method;
- ▶ Trainer Lefay SPA Method;
- ▶ Eco Manager.

Per ogni ruolo è stato pianificato un percorso formativo, sono stati individuati obiettivi, responsabilità e compiti, riassunti in una job description. I momenti fondamentali che caratterizzano il percorso di crescita professionale all'interno di Lefay Resorts sono i seguenti:

- ▶ Processo di selezione;
- ▶ Valutazione performance;
- ▶ Riconoscimento.

Nell'ambito dello sviluppo professionale, per Lefay Resorts particolare rilevanza riveste la Formazione.

*Luca Scalfi,  
Eco Manager*



## Processo di selezione

Cerchiamo di attrarre i migliori talenti esponendo i fattori differenzianti di un'esperienza lavorativa a Lefay rispetto ai competitor.

Nel corso del 2013 abbiamo implementato un nuovo software di gestione dei curricula e la nuova sezione "Lavora con Noi" sul sito internet [www.lefayresorts.com](http://www.lefayresorts.com) che permette ai candidati di visualizzare le posizioni lavorative vacanti e di prendere visione dei benefit offerti dall'azienda.

Si tratta di un sistema di selezione trasparente che ha permesso di aumentare l'afflusso di profili ad alto interesse, di rendere il processo di selezione più efficace e di semplificare e accelerare il processo di gestione delle Selezioni.

## Valutazione performance

Al fine di rendere chiaro, oggettivo e strutturato il percorso di crescita e sviluppo dei Collaboratori, a partire dal 2013 Lefay Resorts ha deciso di introdurre un sistema obiettivo e oggettivo di valutazione delle risorse umane.

Tutti i Collaboratori vengono coinvolti in tale processo, che prevede le fasi seguenti:

- ▶ autovalutazione da parte di ogni Collaboratore;
- ▶ valutazione e colloquio di feedback con la Direzione e il proprio capo reparto.

Durante il processo vengono valutate le competenze:

- ▶ **trasversali** richieste per tutti i ruoli, quali flessibilità, motivazione, orientamento alla qualità;
- ▶ **specifiche** a seconda del ruolo professionale ricoperto, come capacità linguistiche e tecniche;
- ▶ **manageriali** solo per capi reparto e vice.

## Riconoscimento

Lefay Resorts ogni mese nomina **il Collaboratore del mese**. Con questo riconoscimento si premiano i Collaboratori che riescono a sorprendere gli Ospiti andando al di là delle loro aspettative oppure che dimostrano grande impegno e spirito di collaborazione nel proprio lavoro.

In particolare la condivisione degli obiettivi aziendali viene rafforzata dall'utilizzo di sistemi di incentivazione appositamente creati per i ruoli ritenuti strategici.

## Comunicazione interna

Lefay Resorts comunica con tutti i propri Collaboratori in modo costante e trasparente attraverso gli strumenti seguenti.

Corporate Identity Booklet: viene distribuito ogni anno a tutti i Collaboratori e riassume vision, mission e valori dell'azienda, il decalogo dell'eccellenza Lefay, premi e riconoscimenti.

Bacheca aziendale: vengono esposti i principali articoli della stampa nazionale ed internazionale su cui viene menzionato il Resort. Ogni mese viene esposto il riconoscimento del "Collaboratore del mese".

Comunicazioni interne: eventuali aggiornamenti apportati agli standard di prodotto o modifiche relative alle procedure interne vengono comunicate a tutti i capi reparto e condivise con tutti i Collaboratori.

Riunioni periodiche: periodicamente vengono organizzate delle riunioni sia di reparto sia trasversali, per discutere le novità, gli eventi e l'andamento gestionale.

Comunicazione istituzionale: la Direzione Lefay Resorts condivide inoltre tutti i successi aziendali (eventuali award o riconoscimenti ottenuti) e i riscontri stampa risultati dall'attività di pubbliche relazioni attraverso comunicazioni tempestive.



# Il decalogo dell'eccellenza

Siamo una squadra molto unita e, attraverso obiettivi chiari e condivisi, raggiungeremo i livelli più alti di qualità nel servizio offerto ai nostri Ospiti insieme alla nostra soddisfazione personale. E' fondamentale che ognuno di noi condivida i valori fondanti della nostra azienda e ne sia esempio in prima persona ogni giorno. Proprio per questo abbiamo condiviso dieci principi fondamentali che devono esserci di guida giorno dopo giorno per il raggiungimento dell'eccellenza secondo Lefay.

1. **Il rispetto dei colleghi:**  
siamo eccellenti con le persone con cui lavoriamo allo stesso modo in cui lo siamo con gli Ospiti, rispettandone la diversità e valorizzandone l'unicità.
2. **La comunicazione:**  
ci esprimiamo sempre con tono sobrio e sottovoce cercando di non prevaricare mai l'interlocutore.
3. **L'ospitalità:**  
accogliamo i nostri Ospiti come se li dovessimo accogliere a casa nostra.
4. **Lo stile:**  
curiamo il look, la divisa e il portamento perché sono la prima espressione del "Nuovo Lusso" Lefay.
5. **Il Team:**  
ci esprimiamo sempre con "noi" mai con "io", raggiungiamo il successo grazie alle persone che ci stanno a fianco giorno dopo giorno.
6. **La professionalità:**  
ci impegniamo alla conoscenza e all'applicazione degli standard d'eccellenza Lefay.
7. **Il sorriso:**  
esprimiamo ogni giorno la passione, la gioia e la motivazione che ci contraddistinguono.
8. **Il rispetto dell'ambiente:**  
ci impegniamo a rispettare l'ambiente anche con i nostri piccoli gesti quotidiani.
9. **Essere d'esempio agli altri:**  
siamo consapevoli che qualsiasi insegnamento, se non accompagnato dall'esempio, diventa vano.
10. **L'eccellenza oltre lo standard:**  
cerchiamo di anticipare le esigenze dei nostri Ospiti e andare sempre al di là delle loro aspettative!

## Formazione

La chiave del successo di Lefay Resorts è rappresentata dall'eccellenza delle persone: per questo una volta entrati nel mondo Lefay i Collaboratori fanno parte di un Team motivato e orientato all'eccellenza, hanno la possibilità di poter accrescere la propria preparazione professionale e di godere di una serie di benefit unici nel settore in Italia.

Le attitudini e le competenze dei Collaboratori hanno un impatto diretto sull'eccellenza del servizio che dobbiamo mantenere giorno dopo giorno nei confronti degli Ospiti. La formazione Lefay si divide in tre categorie.

### Corso d'Introduzione

Una volta entrato a far parte del mondo Lefay, ogni Collaboratore partecipa ad un corso introduttivo di due giorni con lo scopo di immergersi nei valori dell'azienda, conoscere l'ambiente di lavoro e gli standard operativi del proprio reparto. All'interno di questo percorso un intero modulo è dedicato alla sostenibilità della struttura, alle certificazioni ambientali implementate, agli obiettivi di miglioramento ambientale e alle azioni collegate, alle buone pratiche ambientali da mettere in pratica durante il lavoro di tutti i giorni.

### Corsi di Formazione Tecnico-Professionale

Nel corso dell'anno ogni Collaboratore partecipa a sessioni formative ad hoc (es. corsi di lingua, gestione delle relazioni con l'Ospite, cultura araba, gestione di Ospiti con celiachia) al fine di sviluppare o migliorare le competenze specifiche richieste per il suo ruolo. A questi corsi si aggiungono quelli previsti sulle tematiche: Salute e Sicurezza, HACCP, Privacy, gestione delle allergie e gestione dei rifiuti.

Per i Collaboratori del reparto SPA è stato definito un percorso formativo professionale specifico, coinvolgendo lo SPA Manager, i responsabili della formazione Lefay SPA e referenti e medici esperti nelle diverse discipline olistiche.



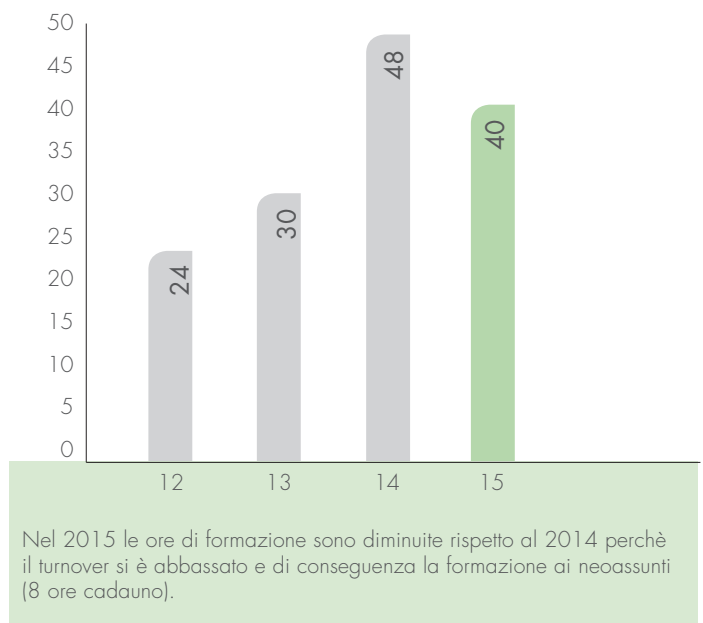
Ogni Collaboratore è dotato di un libretto di addestramento, all'interno del quale vengono riepilogati i corsi teorici seguiti, le ore di formazione on the job effettuate per l'ottenimento delle abilitazioni allo svolgimento dei trattamenti sull'Ospite e le valutazioni ottenute a seguito di verifiche periodiche, atte a valutare il livello di preparazione e il rispetto degli standard Lefay SPA.

A conclusione di questo percorso viene rilasciato un attestato professionale.

### Corsi per il Management

Infine per i responsabili di reparto è previsto un percorso formativo dedicato al fine di sviluppare le loro capacità manageriali e le competenze necessarie per aver successo nel proprio ruolo.

### Numero ore medie di formazione per collaboratore



### CORSO DI INTRODUZIONE

Per tutti i nuovi Collaboratori che entrano a far parte della squadra Lefay.



### CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Per potenziare le conoscenze e le capacità tecnico professionali di tutti i Collaboratori.



### CORSI PER IL MANAGEMENT

Corsi dedicati a ruoli specifici, al fine di potenziare le competenze manageriali su diverse tematiche.

## Il Territorio

Il Resort sorge sulle colline dello storico paese di Gargnano, nel cuore del Parco Naturale dell'Alto Garda, ed offre una meravigliosa vista sullo specchio d'acqua dolce più esteso e luminoso d'Italia: il Lago di Garda, anche chiamato Benaco.





La luminosità dell'ambiente, la dolcezza del clima, la ricca vegetazione unitamente agli splendidi paesaggi che fanno da sfondo alle interessanti testimonianze storiche e ai numerosi eventi culturali e folcloristici, fanno del Lago di Garda una destinazione unica, capace di ospitare visitatori e amanti della vacanza all'insegna del relax, dello sport, del divertimento e del gusto.



## Gestione responsabile degli approvvigionamenti

### Politica Acquisti

Il rispetto del valore della sostenibilità sociale ed ambientale si rispecchia anche nella politica degli approvvigionamenti del Resort. In tal senso privilegiamo aziende che operano secondo le normative previste dai sistemi di certificazione ambientale e di qualità internazionali.

La selezione dei fornitori avviene prendendo in considerazione i seguenti requisiti, nell'ordine di priorità sotto indicato:

- ▶ possesso di necessarie autorizzazioni, permessi e/o qualifiche se obbligatorie;
- ▶ possesso di referenze specifiche di settore, intese come esperienza già maturata nel settore turistico ricettivo e/o in progetti eco-compatibili;
- ▶ possesso di certificazioni di qualità e ambientali o di sostenibilità del prodotto/servizio (chiedendone copia per evidenza oggettiva);
- ▶ sede operativa del fornitore per privilegiare la collaborazione con fornitori locali al fine di ridurre l'impatto di emissioni da trasporto e favorire lo sviluppo del territorio;
- ▶ convenienza economica.

Lefay Resorts si impegna nello sviluppo di rapporti con i propri fornitori a lungo termine, anche condividendo la sua Politica per la qualità e l'Ambiente, nella convinzione che solo una relazione di reciproco scambio e accrescimento garantisce la qualità dei prodotti che propone agli Ospiti.

Inoltre, coerentemente all'impegno nella riduzione di CO<sub>2</sub>, il **69%** del fatturato per prodotti alimentari è legato a fornitori locali provenienti dalla provincia di Brescia, il **23%** da province limitrofe entro i 150 km (Milano, Verona, Padova) e il restante 8% dal Centro o Nord Italia.



*"Il Luccioperca", un piatto del Ristorante La Grande Limonaia*

## Scelta dei Prodotti

Nel rispetto della bellezza dei luoghi e della natura che lo circonda, fin dalla sua apertura Lefay Resort & SPA Lago di Garda ha privilegiato l'utilizzo di materiali naturali ed eco-compatibili:

Interior Design: realizzato con l'utilizzo di materiali naturali in prevalenza provenienti dal territorio come il legno d'ulivo per il parquet, noce nazionale per gli arredi e marmo rosso di Verona per il pavimento d'ingresso e il bagno. Tutti i tessuti, sono realizzati in fibra di cotone naturale senza nessun trattamento chimico. Anche per le pitture sono state utilizzate vernici ad acqua non chimiche.

SPA: la creazione di una linea di cosmesi dermatologica personalizzata per viso e corpo con prodotti ricchi di principi attivi naturali senza alcuna aggiunta di petrolati, colori artificiali, parabeni e tensioattivi (sodio-lauriletere-solfato).

Food & Beverage: ideazione della filosofia Lefay Vital Gourmet che si basa sul rispetto delle stagioni e il loro susseguirsi, la ricerca di materie prime di qualità e la valorizzazione della freschezza degli ingredienti. Dedicata particolare attenzione agli aspetti salutari del cibo, puntando sulla dieta mediterranea, dove l'olio extravergine d'oliva è protagonista.

## Ricerca e Sviluppo

Ogni anno Lefay Resorts investe nella ricerca per migliorare costantemente la propria offerta benessere, innovando prodotti e trattamenti. In particolare, fra le novità di Lefay SPA 2015, troviamo la sezione Medicina Estetica Energetica utilizza i benefici dell'agopuntura e della moxibustione come principali tecniche per rallentare i segni del tempo. Un approccio da cui è nato l'innovativo trattamento olistico "Il Fluire del Ruscello", che unisce al potere dell'agopuntura l'azione drenante di un massaggio eseguito attraverso il Gua Sha, tipico strumento cinese che stimola le zone dei canali e degli agopunti di accumulo.

In più, oltre ad utilizzare prodotti naturali per tutti i tipi di trattamenti, i massaggi energetici Lefay SPA Method vengono svolti con prodotti naturali certificati e accompagnati da un'aromaterapia a base di oli essenziali che seguono il ritmo delle stagioni.

E ancora, oltre all'applicazione delle procedure per la gestione sostenibile della struttura, la responsabilità nei confronti dell'ambiente si ritrova nei prodotti utilizzati all'interno di Lefay SPA: il 50 % dei nostri trattamenti è effettuato infatti con prodotti biologici. Oltre all'ambito cosmetico, Ecocert, ha verificato la qualità della frutta esposta, dei tessuti, dei detersivi e dei profumatori per garantire agli Ospiti un'esperienza benessere di alto livello rispettosa dell'ambiente.

Inoltre è continuata la ricerca e la sostituzione di articoli in plastica e/o monouso utilizzati presso il Resort con materiali durabili naturali o riciclati (es. shopper realizzate in Juta e Bamboo, bicchieri per il tea time in SPA biodegradabili, salviette in cotone nei bagni Ospiti delle aree comuni, sottobicchieri).

## Impiego Collaboratori locali

Lefay Resorts si impegna a favorire l'impiego di Collaboratori residenti nei comuni limitrofi, compatibilmente alle competenze professionali richieste.

La percentuale di Collaboratori "locali" (residenti nella provincia di Brescia) è passata dal **58%** del 2014 al **55,5%** del 2015, nella considerazione però che molti vengono dal vicino Trentino.

L'impegno di Lefay nei confronti dello sviluppo della comunità locale viene dimostrato anche nella scelta coraggiosa di mantenere aperta la propria struttura Lefay Resort & SPA Lago di Garda tutto l'anno, in una destinazione tipicamente stagionale (marzo-ottobre).

Scelta peraltro premiata dalla presenza di un numero rilevante di Ospiti durante tutto l'arco del periodo d'apertura infatti il tasso medio di occupazione della struttura ha raggiunto nel 2015 il 78%.

*Tiziana Amore,  
Manager Risorse Umane*



# Promozione del Territorio

## Stampa e Public Relations

Grazie ai contatti e alle reti di relazioni con interlocutori internazionali e nazionali, Lefay Resorts contribuisce attivamente allo sviluppo e alla promozione del Lago di Garda sia in Italia sia all'estero grazie al costante lavoro di Team con prestigiose agenzie di comunicazione in Europa. Nel corso del 2015 sono state organizzate visite stampa per oltre 78 giornalisti nazionali ed internazionali e sono stati pubblicati circa 400 articoli relativi al Resort e al territorio, con una conseguente promozione della cultura, del turismo e dei prodotti locali.

## Sponsorizzazioni e Collaborazioni

Lefay Resorts sostiene con entusiasmo alcune delle iniziative culturali e sportive promosse dalla Comunità Locale, sponsorizzando diversi eventi. Tra questi, la gara del circuito golfistico del "Golf Club di Bogliaco"; le regate organizzate ogni anno sul Lago di Garda o le gare promosse dalle associazioni sportive locali. Di particolare spicco è la regata "Transbenaco" organizzata ogni anno dal "Circolo Nautico di Portese", con cui rinnoviamo puntualmente il nostro supporto. Per quanto riguarda le iniziative culturali, Lefay Resorts sponsorizza concerti ed eventi musicali, tra cui il prestigioso "Festival Tener-a-Mente", che si tiene durante i mesi estivi al Vittoriale degli Italiani di Gardone Riviera e vede la partecipazione dei più grandi nomi della musica mondiale.

## Associazioni

Lefay Resorts aderisce ad Associazioni Locali, tra cui il Consorzio Turistico Gargnano Relax, attivo nella promozione turistica del territorio locale e A.I.B, Associazione Industriale Bresciana, tra le maggiori del settore in Italia aderente al Sistema Confindustria, che conta più di 1.200 imprese.

## Cultura e Natura

A completare un soggiorno a Lefay, le numerose esperienze alla scoperta del Lago di Garda, promosse per far conoscere agli Ospiti i principali beni culturali e paesaggistici del territorio circostante. Ciò avviene grazie all'organizzazione di visite guidate presso i principali siti di interesse storico/culturale (ad es. Vittoriale degli Italiani e Arena di Verona) e naturalistico (escursioni in mountain bike, hiking o trekking nel Parco dell'Alto Garda).

*Sponsorizzazione "Festival Tener-a-Mente"*



## Artisti

Al fine di coinvolgere emotivamente gli Ospiti e di valorizzare l'espressione artista locale, all'interno delle nostre Suite sono esposte opere realizzate da artisti del luogo.

Sin dalle prime fasi di progettazione, Lefay Resorts si è relazionata con gli artisti locali per la realizzazione di opere d'arte uniche nel loro genere: ad esaltare i meravigliosi luoghi in cui è immerso il Resort, i colori e la creatività di dipinti e fotografie d'autore.

All'interno della struttura, gli Ospiti possono godere delle opere dell'artista bresciano Renato Missaglia che interpretano i sette elementi della natura Gardesana: l'ulivo, la bounganville, l'alloro, la vigna, i limoni, il lago e la limonaia.

Inoltre, nella Royal Pool & SPA Suite, si possono ammirate le scenografiche opere dell'ecclettico artista bresciano Antonio Mazzetti. In tutti gli spazi comuni del Resort infine è possibile osservare i suggestivi scatti fotografici del lago e della rigogliosa natura gardesana, realizzati da Pino Mongiello.



*Sopra e a sinistra,  
due esempi delle opere  
dell'artista  
Renato Missaglia*

*Un'opera dell'artista  
bresciano Antonio Mazzetti  
all'interno della  
Royal Pool & SPA Suite*



# Obiettivi di miglioramento

---





Esistono luoghi dove  
il benessere è in ogni senso.

# CORPORATE

## Ambiente

Obiettivi di miglioramento in corso:

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Attivazione del nuovo gestionale ERP per informatizzare il processo di richiesta approvvigionamenti, evitando la compilazione di moduli cartacei	2016	IN CORSO
		Sostituire le buste paga cartacee con l'invio via mail	2016	IN CORSO
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO <sub>2</sub>	TCO <sub>2</sub>	Quantificare le emissioni legate al sito internet della Lefay Resorts e procedere alla neutralizzazione	2015 2016	IN CORSO Si attiverà per il nuovo SITO internet
		Calcolare e compensare le emissioni della Lefay Resorts valutando progetti locali per l'acquisto di certificati CERs	2015 2017	IN CORSO per l'anno di riferimento 2015
Incrementare la raccolta differenziata	N. di tipologia di rifiuti raccolte	Introdurre differenziazione PLASTICA, UMIDO, VETRO e METALLI	2016	IN CORSO
Aumentare del 2% fatturato relativo all'acquisto di prodotti con certificazione per i settori: PULIZIA	Fatturato pdt certificati/tot. fatturato	Dare priorità alla scelta di prodotti per la pulizia con Ecolabel	2016	IN CORSO

## Persone

Obiettivi di miglioramento in corso:

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	N. di convenzioni attivate	Stipulare convenzioni agevolate per i nostri Collaboratori presso attività locali	2016	IN CORSO
Migliorare conoscenza lingue straniere	N. ore di formazione	Effettuare almeno 10 ore di corso lingua inglese per tutti i Collaboratori	2016	IN CORSO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base delle mansioni specifiche (almeno 8 ore di formazione a testa)	2016	IN CORSO

## Territorio

Obiettivi di miglioramento in corso:

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Aumentare del 2% fatturato fornitori prodotti e servizi locali	Fatturato fornitori locali/tot. fatturato	Dare priorità nella politica di gestione degli approvvigionamenti ai criteri seguenti: - Fornitori locali di beni; - Fornitori locali di servizi.	2016	IN CORSO

# RESORT

## Ambiente

Obiettivi di miglioramento completati:

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Monitorare mensilmente TEP generati	TEP	Adeguamento reportistica mensile di monitoraggio utenze	2014	COMPLETATO
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Digitalizzazione Magazine Lefay Club e attività di Direct Marketing tramite Web	2014	COMPLETATO
		Digitalizzazione della Lettera del Direttore per utilizzarla sulla TV in camera	2015	COMPLETATO
		Sostituire stampati in carta con alternativa in materiale più resistente e riutilizzabile	2015	COMPLETATO
Diminuire consumo materiale PVC	N. tessere Keycard in PVC vs fibra naturale	Sostituire Key card in PVC con fibra naturale	2015	COMPLETATO
Aumentare attività interne di riciclaggio e riutilizzo	% prodotti monouso	Almeno il 50% dei monouso per la SPA (cuffiette e slip) devono essere prodotti con materiale riciclato	2015	COMPLETATO
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO <sub>2</sub>	TCO <sub>2</sub>	Calcolare e compensare le emissioni della Lefay Resorts valutando progetti locali per l'acquisto di certificati CERs	2013 2014	COMPLETATO

# Ambiente

Obiettivi di miglioramento in corso e nuovi:

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO <sub>2</sub>	TCO <sub>2</sub>	Calcolare e compensare le emissioni della Lefay Resorts valutando progetti locali per l'acquisto di certificati CERs	2015 2017	IN CORSO per l'anno di riferimento 2015
Diminuzione 2% fabbisogno energetico per presenza	KwH/Guest Night	Sottoporre la struttura Lefay Resort & SPA Lago di Garda a controllo energetico da parte di ente terzo	2014 2016	IN CORSO
		Sostituzione lampadine con tipologia a basso consumo	2014 2016	IN CORSO
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Sostituire le buste paga cartacee con l'invio via mail	2016	IN CORSO
		Attivazione del gestionale TEAMSYSTEM per informatizzare il processo di richiesta approvvigionamenti dai vari reparti del resort, evitando la compilazione di moduli cartacei	2016	IN CORSO
		Digitalizzazione schedine di notifica per gli ospiti	2016 2017	NUOVO
Aumentare attività interne di riciclaggio e riutilizzo	% contenitori amenities	Almeno il 50% dei contenitori amenities prodotto con materiale riciclato	2016 2017	IN CORSO Per i prodotti cosmetici della linea OLI LEFAY BIO
	SI/NO	Acquistare Composter per rifiuti «umidi»	2016 2017	NUOVO
Diminuzione consumo di acqua e detersivi		Cercare alternative sostenibili all'ammorbidente	2016 2017	NUOVO

Continua

## Ambiente

Continua

### Obiettivi di miglioramento in corso e nuovi:

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Sensibilizzare bambini a tematiche relative alla sostenibilità	SI/NO	Elaborare un Green Book per bambini (tipologie di animali, piante locali, durata degradabilità rifiuti ecc...)	2016 2017	NUOVO
Promuovere tipologie di piante locali	N. di piante individuate con cartellino/totale di piante locali presenti	All'esterno posizionare delle targhette con il nome delle piante locali presenti all'interno dei giardini	2016 2017	NUOVO
Promuovere l'utilizzo di mezzi di trasporto privati elettrici	N. di punti di ricarica messi a disposizione dei clienti	Progetto con Tesla per l'installazione di 2 punti di ricarica di auto elettriche all'interno del garage del Resort	2016 2017	NUOVO

## Persone

### Obiettivi di miglioramento completati:

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Attivare la connessione WIFI per gli alloggi del personale	2014	COMPLETATO
Migliorare conoscenza lingue straniere	N. ore di formazione	Effettuare almeno 10 ore di corso lingua inglese per tutti i Collaboratori	2014 2015	COMPLETATO Nel 2015 sono state effettuate oltre 200 ore per i corsi di inglese
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici, come già avviene per il reparto SPA, anche per gli altri reparti	2014 2015	COMPLETATO Nel 2015 sono stati effettuati dei corsi professionali per il reparto sala, cucina, housekeeping e manutenzione, per un totale di 500 ore

## Persone

Obiettivi di miglioramento in corso e nuovi:

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Migliorare conoscenza lingue straniere	N. ore di formazione	Effettuare almeno 10 ore di corso lingua inglese per tutti i Collaboratori	2016	IN CORSO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici	2016	IN CORSO
Raccogliere Feedback degli Ospiti sugli aspetti ambientali del Resort	SI/NO	Includere nel questionario Customer satisfaction domande relative agli aspetti ambientali	2015 2016	IN CORSO
Formazione F&B sulle modalità di preparazione delle pietanze per celiaci	N. ore di formazione	Seguire le Linee Guida «Alimentazione fuori casa» dell'AIC	2015 2016	IN CORSO
Sensibilizzare i collaboratori al tema Sostenibilità	N. ore di formazione	Lancio programma formativo Lefay Total Green con focus specifici sulla gestione dei rifiuti e la diminuzione degli impatti ambientali	2016	IN CORSO
Offrire agli Ospiti prodotti cosmetici certificati BIO	N. prodotti cosmetici BIO/totale prodotti cosmetici	Selezionare prodotti certificati BIO per la vendita presso Lefay SPA Shop	2016 2017	IN CORSO
Offrire agli Ospiti trattamenti SPA effettuati utilizzando esclusivamente cosmetici certificati BIO	N. trattamenti con prodotti cosmetici BIO/totale trattamenti	Utilizzare esclusivamente prodotti cosmetici certificati BIO per l'effettuazione di alcuni trattamenti dell'offerta Lefay SPA	2016	IN CORSO
Migliorare atmosfera Ristorante Noi	SI/NO	Miglioramento comfort e attrezzature	2016	NUOVO
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	N. di convenzioni attivate	Stipulare convenzioni agevolate per i nostri Collaboratori presso attività locali	2015 2016	NUOVO

## Territorio

### Obiettivi di miglioramento completati

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Migliorare le attività di web e direct marketing	SI/NO	Implementazione nuovo gestionale per Newsletter	2014	Attivato nel 2014 <b>COMPLETATO</b>
Sviluppare nuovi canali di Comunicazione	N. Nuovi canali di comunicazione	Attivazione Instagram	2014	A partire da giugno 2014 <b>COMPLETATO</b>

### Obiettivi di miglioramento in corso e nuovi

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Aumentare del 2% fatturato fornitori prodotti alimentari locali	Fatturato fornitori locali/tot. fatturato	Dare priorità nella politica di gestione degli approvvigionamenti ai criteri seguenti: - fornitori locali; - scelta materie prime stagionali e locali.	2015 2017	Nel 2015 fatturato per fornitori locali: +3% <b>IN CORSO</b>
Aumentare del 2% fatturato relativo all'acquisto di prodotti con certificazione per i settori: ALIMENTARI	Fatturato pdt certificati/tot. fatturato	Dare priorità alla scelta di prodotti alimentari con: BIOLOGICO, DOC, DOP, IGP, STG; Slow Food; Fair Trade; Blu Marine Stewardship Council (MSC).	2014 2016	Nel 2015 fatturato per acquisto di prodotti certificati: +2%, per formaggi certificati slow food, e frutta e verdura biologica. <b>IN CORSO</b>
Diminuire consumo d'acqua per presenza	M3/Guest Night	Modulazione erogazione rubinetti Resort	2014 2016	Diminuzione fabbisogno idrico: -5% <b>IN CORSO</b>
Aumentare il fatturato per l'acquisto di biancheria certificata	Fatturato biancheria certificata/tot. fatturato	Acquistare biancheria certificata: Global Standard Textile	2014 2016	Nel 2015 fatturato biancheria GOTS +7% <b>IN CORSO</b>
Partecipazione attiva a progetti locali in ambito ambientale e culturale	SI/NO	Avviare accordo di collaborazione con enti e fondazioni territoriali Definire accordo per sostegno progetti con istituzioni locali	2014 2016	<b>IN CORSO</b>
Aumentare % di energia Rinnovabile	Energia rinnovabile/Totale consumata	Installazione nuovi pannelli solari/fotovoltaici	2018	<b>NUOVO</b>
Aumentare del 2% acquisto di prodotti per la pulizia con certificazione	Fatturato pdt certificati/tot. fatturato	Dare priorità alla scelta di prodotti per la pulizia con certificazione: Ecolabel; Angelo Blu; EcoCert; Nordic Swan.	2016	<b>NUOVO</b>



## Riconoscimenti e Certificazioni Ambientali

Riconoscimenti ambientali:	Certificazioni:
Tripadvisor Greenleaders - Platinum 2015 Tripadvisor Greenleaders - Platinum 2014	ISO 9001
Green Good Design Award 2013	ISO 14001
Virtuoso Best of Best Award 2012 - "Most Socially Responsible"	ISO 14064
CNN International 2012	Green Globe
Legambiente: Premio Innovazione Amica dell'Ambiente 2009	"Being Organic & Ecological SPA: Level Excellence" 2015

# Premi

## 2015

Spafinder Wellness Travel Awards:  
"Country Awards - Best SPA in Italy"  
and "Best for Mind & Spirit"

Spa Traveller Awards:  
"Best SPA Resort (more than 50 rooms) in Italy"  
and "Most Effective De-Stress Programme"

Small Luxury Hotels of The World Awards:  
"Club Members' Hotel of the Year"

Readers' Choice Travel Awards - Condé Nast Traveller:  
"20 Top Destination SPA"

European Health & SPA Award: "Best Destination SPA"

World Wellness & SPA Awards:  
"Resort Spa of the Year - Western Europe & Scandinavia"

Condé Nast Johansens Excellence Award:  
"Best Destination Spa Europe & Mediterranean 2015"

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:  
"25 Migliori Hotel", "Top 25 hotel di lusso" e  
"Top 25 hotel romantici"

Guida "I Ristoranti d'Italia 2015" de l'Espresso:  
Ristorante "La Grande Limonaia" premiata con primo "Cappello",  
riconoscimento che identifica i migliori ristoranti italiani

2014

Condé Nast Traveller Readers' Choice Travel Awards:  
"20 Top Destination SPA" e "World's Best 100"

European Health & SPA Award: il nuovo rituale "La Vita nei Sensi"  
premiato come "Miglior Trattamento SPA in Italia"

Expedia® Insiders' Select™ 2014

CNN: 9 deluxe weight loss vacations

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:  
"I migliori hotel di lusso" e "Gli hotel più romantici"

Trivago Hotel Award:  
"Miglior Hotel della Lombardia"

2013

European Health & SPA Award:  
"Miglior Destination SPA"

SpaFinder Readers' Choice Awards:  
"Migliore SPA d'Europa" e "Migliore SPA d'Italia"

Small Luxury Hotels of the World:  
"Hotel of the Year"

Condé Nast Traveller Readers' Choice Travel Awards:  
"20 Top Destination SPA"

Expedia® Insiders' Select™ 2013

Busche SPA Diamond Award:  
"Migliore SPA Resort internazionale"

World Luxury SPA Awards:  
"Best Luxury Destination SPA" e "Best Luxury Wellness SPA"

2012

Spafinder Readers' Choice Awards:  
"Miglior Eco-SPA", "Migliori Camere" e "Miglior Design d'Interni"

Condé Nast Johansens Excellence Award:  
"Most Excellent SPA Hotel Europe & Mediterranean"

2011

Spafinder Readers' Choice Awards:  
"Migliore SPA in Italia"

European Health & SPA Award:  
"Miglior Destination SPA" e "Miglior Trattamento Viso"  
per il massaggio Lefay SPA Method Derma di Luce

2010

Gala SPA Awards:  
"Innovative SPA Concept"

Italian SPA Award:  
"Eco-SPA"

# Tabella KPI-Global Reporting Index

## GRI G4 in accordance "CORE"

INFORMATIVA STANDARD GENERALE			
Criterio	Descrizione	Riferimento	Assurance esterna TÜV Italia
<b>STRATEGIA E ANALISI</b>			
G4-1	Dichiarazione del Presidente in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione ed alla strategia per la sostenibilità.	Lettera del Presidente	✓
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
G4-3	Nome dell'organizzazione.	La nostra storia	✓
G4-4	Principali eventi, marchi, prodotti e/o servizi.	Modello di business	✓
G4-5	Luogo della principale sede dell'organizzazione.	Modello di business	✓
G4-6	Paesi nei quali opera l'organizzazione.	Modello di business	✓
G4-7	Assetto proprietario e forma legale.	Assetto organizzativo	✓
G4-8	Mercati serviti.	Indicatori di performance economica	✓
G4-9	Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti, numero di attività svolte, vendite o ricavi netti, capitalizzazione, quantità di prodotti o servizi forniti.	Indicatori di performance economica	✓
G4-10	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per: a) genere e forma contrattuale; b) categoria professionale e genere (per dipendenti a tempo indeterminato); c) tipologia di impiego e genere; d) provenienza geografica e genere.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-11	Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-12	Descrizione dell'organizzazione della catena di fornitura.	Gestione responsabile degli approvvigionamenti	✓
G4-13	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione.	La nostra storia	✓
G4-14	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio di precauzione.	NA	✓
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE: COINVOLGIMENTO IN INIZIATIVE ESTERNE</b>			
G4-15	Elenco dei principi, delle Carte o di altre iniziative esterne in campo economico, ambientale e sociale, principi adottati o altre iniziative sottoscritte dall'organizzazione.	La soddisfazione dell'ospite	✓
G4-16	"Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.	Promozione del territorio	✓

Criterion	Description	Reference	External Assurance TÜV Italia
<b>IDENTIFICAZIONE DEGLI ASPETTI MATERIALI E PERIMETRO</b>			
G4-17	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o in documenti equivalenti. Indicazione di eventuali società incluse nel bilancio consolidato o nei documenti equivalenti non incluse nel Report.	Modello di business	✓
G4-18	a) Spiegazione del processo per la definizione dei contenuti del Report e del perimetro degli aspetti rendicontati. b) Spiegazione di come l'organizzazione ha applicato i Principi di Reporting per la definizione dei contenuti del Report.	Introduzione e perimetro al RS	✓
G4-19	Elenco di tutti gli aspetti significativi identificati nel processo di definizione dei contenuti del Report. IDENTIFICAZIONE ASPETTI MATERIALI	Analisi della Materialità	✓
G4-20	Per ogni aspetto significativo identificato, indicare il perimetro di applicazione all'interno dell'organizzazione.	Analisi della Materialità	✓
G4-21	Per ogni aspetto significativo identificato, indicare il perimetro di applicazione all'esterno dell'organizzazione.	Analisi della Materialità	✓
G4-22	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche.	NA	✓
G4-23	Cambiamenti significativi di campo di applicazione e perimetro del Report rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	NA	✓
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS</b>			
G4-24	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.	Stakeholder	✓
G4-25	Principi per identificare e selezionare i principal stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	Stakeholder	✓
G4-26	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.	Stakeholder	✓
G4-27	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel Report. Indicare i gruppi di stakeholder che hanno sollevato i diversi argomenti chiave e criticità.	Stakeholder	✓
<b>PROFILO DEL REPORT</b>			
G4-28	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite.	Introduzione e perimetro al RS	✓
G4-29	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Introduzione e perimetro al RS	✓
G4-30	Periodicità di rendicontazione	Introduzione e perimetro al RS	✓
G4-31	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Introduzione e perimetro al RS	✓
<b>PROFILO DEL REPORT: GRI CONTENT INDEX</b>			
G4-32	GRI Content Index	Tabella di correlazione al GRI 4	✓
<b>ASSURANCE</b>			
G4-33	Politiche e pratiche adottate al fine di ottenere l'assurance esterna del Report	Relazione Assurance del TÜV	✓

Criterio	Descrizione	Riferimento	Assurance esterna TÜV Italia
<b>GOVERNANCE</b>			
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Identificare ogni organo responsabile delle scelte in campo economico, ambientale e sociale.	Assetto organizzativo	✓
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
G4-56	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.	Visione e Mission; Valori Aziendali	✓

### INFORMATIVA STANDARD SPECIFICA

G4-DMA	Indicare, per ciascun aspetto, perché è significativo; come viene gestito l'aspetto e i suoi impatti; le modalità di valutazione dell'efficacia di tale gestione.	Analisi della Materialità	✓
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
G4-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.	Indicatori di performance economica	✓
G4-EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-EC6	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-EC9	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	Gestione responsabile degli approvvigionamenti	✓
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE</b>			
G4-EN3	Consumo di energia entro l'organizzazione.	Riduzione consumi energetici	✓
G4-EN6	Riduzione dei consumi di energia dovuti alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	Riduzione consumi energetici	✓
G4-EN7	"Riduzione del fabbisogno di energia dei prodotti e servizi offerti.	Riduzione consumi energetici	✓
G4-EN8	Prelievo totale di acqua per fonte.	Riduzione consumi idrici	✓
G4-EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	Riduzione consumi idrici	✓
G4-EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.	Riduzione consumi idrici	✓
G4-EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette.	L'ambiente	✓
G4-EN15	Emissioni dirette di gas a effetto serra (GHG) (Scopo 1).	Neutralizzazione Emissioni di CO <sub>2</sub>	✓
G4-EN16	Emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) (Scopo 2).	Neutralizzazione Emissioni di CO <sub>2</sub>	✓
G4-EN17	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) (Scopo 3).	Neutralizzazione Emissioni di CO <sub>2</sub>	✓
G4-EN19	Riduzione delle emissioni di gas effetto serra.	Neutralizzazione Emissioni di CO <sub>2</sub>	✓

Critero	Descrizione	Riferimento	Assurance esterna TÜV Italia
G4-EN23	Peso totale dei rifiuti per tipo e per metodi di smaltimento.	Rifiuti	✓
G4-EN27	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi offerti.	Obiettivi di miglioramento	✓
G4-EN30	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	Neutralizzazione Emissioni di CO <sub>2</sub>	✓
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE - CONDIZIONI DI LAVORO</b>			
G4-LA1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-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.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-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.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE - RESPONSABILITA' DI PRODOTTO</b>			
G4-PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	La soddisfazione dell'Ospite; La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	La soddisfazione dell'Ospite	✓



Scegli la certezza.  
Aggiungi valore.

TÜV Italia srl - Sede - I-20099 Sesto S. Giovanni (MI) via Giosué Carducci 125

Spett.le

LEFAY RESORTS Srl  
Via A. Feltrinelli, 136  
25084 GARGNANO (BS)

## Relazione di Verifica secondo le Linee Guida "Global Reporting Initiative GRI G.4 CORE" – LEFAY RESORTS Srl

La presente Relazione Pubblica si riferisce alla Verifica del "Bilancio di Sostenibilità di LEFAY RESORTS Srl" (di seguito anche detta "Organizzazione") per l'anno 2015 effettuata da TÜV Italia Srl.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità LEFAY RESORTS Srl - 2015 racchiude le informazioni ed i dati relativi agli uffici amministrativi di San Felice del Benaco (BS) e al sito Lefay Resort & Spa Lago di Garda di Gargnano (BS).

LEFAY RESORTS Srl ha deciso di escludere dal perimetro di rendicontazione, come previsto dalle linee guida GRI, alcuni indicatori riepilogati nella tabella GRI G.4 posta alla fine del Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, i dati ambientali relativi ai consumi della sede amministrativa di San Felice del Benaco (BS) non sono rendicontati in quanto non rilevanti rispetto a quelli del sito Lefay Resort & Spa Lago di Garda.

Il processo di verifica è avvenuto in accordo alle metodologie e alle fasi descritte di seguito.

TÜV ITALIA S.R.L.  
TÜV SÜD Group

Direzione e Sede Amministrativa:  
Via Giosué Carducci, 125 edificio 23  
20099 Sesto San Giovanni (MI)  
Sede legale: Via Mauro Macchi, 27 20124 Milano  
Società Unipersonale  
soggetta al controllo e al coordinamento di  
TÜV SÜD AG

Telefono: +39 02 24130.1  
Telefax: +39 02 24130.399

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



Registro delle imprese di Milano  
n. iscrizione e Cod. Fis.: 08922920155  
R.E.A.: 1265140 - P. IVA 02055510966  
Cod. Identificazione CEE: IT 02055510966  
Capitale sociale: Euro 500.000 int. Vers.



### **Scopo della Verifica**

L'obiettivo della verifica è quello di valutare, con un sufficiente grado di confidenza, che le tecniche di raccolta, controllo e comunicazione del dato siano allineate con i requisiti espressi nelle linee guida applicate per il processo di rendicontazione dall'Organizzazione richiedente che è responsabile di tutte le informazioni contenute nel Bilancio di Sostenibilità.

Si precisa che i dati di carattere economico sono stati presi in considerazione esclusivamente per verificare la rispondenza con gli indicatori economici prevista dalla Linea Guida GRI G.4.

### **Processo della Verifica**

Il processo di verifica si è articolato in diverse fasi condotte tra il mese di Maggio e Giugno 2016, sia presso il sito di Gargnano (BS), sede del Lefay Resort & Spa Lago di Garda, sia in remoto per il riesame della documentazione.

La metodologia di verifica utilizzata ha permesso di valutare la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a tutti i requisiti applicabili della Linea Guida GRI G.4 e selezionati dall'Organizzazione.

Sono state condotte interviste con il management aziendale ed il personale operativo, è stato effettuato un campionamento delle evidenze a supporto degli indicatori comunicati, si è provveduto alla verifica a campione delle registrazioni e dei documenti ed inoltre alla analisi dei processi di raccolta dati e di comunicazione adottati dall'Organizzazione nel Bilancio di Sostenibilità.

La verifica ha valutato anche i principi della rendicontazione sia quelli riconducibili al contenuto del report, sia quelli relativi alla qualità e accuratezza delle informazioni. Sono stati analizzati in dettaglio i test eseguiti dall'Organizzazione per la valutazione dei temi rilevanti (*materiality*) in coerenza con la mappatura e analisi delle parti interessate (*stakeholder*). È stato verificato il percorso di miglioramento a fronte delle risultanze della verifica precedente.

### **Conclusioni**

In base al processo di verifica adottato è possibile affermare che la metodologia utilizzata dall'Organizzazione nella redazione, controllo ed elaborazione dei testi relativi al Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2015 è risultata coerente ed affidabile in relazione alle Linee Guida GRI G.4.

L'organizzazione ha dimostrato impegno a rendere le informazioni presenti nel Bilancio di Sostenibilità leggibili, confrontabili e presentate in modo ordinato, organico ed accurato. Fonte dei dati e responsabilità sono bene individuate e chiare, inoltre si evidenzia un buon coinvolgimento del personale a tutti i livelli relativamente ai processi di raccolta e monitoraggio dei dati.

Rispetto all'edizione precedente del Bilancio di Sostenibilità si evidenzia altresì una migliore individuazione delle parti interessate ed anche una più approfondita valutazione della materialità.

In base alle evidenze raccolte, TÜV Italia Srl ha potuto verificare che il "Bilancio di Sostenibilità di LEFAY RESORTS Srl" per l'anno di riferimento 2015 è conforme al **Livello CORE** del Global Reporting Initiative (GRI – G.4).

### **Opportunità di Miglioramento**

A conclusione delle attività è stato suggerito per i prossimi bilanci di ampliare la rendicontazione di alcuni indicatori multipli che, anche se poco significativi, risultano inclusi all'interno delle Linee Guida GR4.

Durante la verifica si è riscontrato un forte impegno da parte dell'Organizzazione, per le prossime edizioni del Bilancio di Sostenibilità, a consolidare l'impegno e la metodologia utilizzata per il coinvolgimento delle parti interessate specifico sulle tematiche della sostenibilità; ad approfondire alcuni indicatori; ad attuare un processo interno che garantisca la verifica della completezza e la comparabilità, a livello temporale, di tutti gli indicatori rendicontati.



Italia

### **Nota metodologica**

La presente relazione finale risponde ai criteri AA1000AS 2008 "Dichiarazione di Assurance". La relazione è pubblica e può essere usata da LEFAY RESORTS Srl solo congiuntamente al Report di Sostenibilità a cui si riferisce.

L'organizzazione non può omettere parti della relazione fornita da TÜV Italia Srl ed è responsabile di tutte le informazioni presentate nel proprio Bilancio di Sostenibilità.

### **Indipendenza e Informazioni sull'Assurance Provider**

TÜV Italia Srl, filiale del Gruppo internazionale TÜV SÜD, è un organismo di certificazione ed ispezione indipendente accreditato dai maggiori enti in ambito sociale e ambientale. Vanta esperienze a livello internazionale nelle certificazioni e verifiche in ambito responsabilità sociale, ambientale e carbon management.

Per il Progetto di Valutazione del Bilancio di Sostenibilità LEFAY RESORTS Srl, TÜV Italia Srl si è avvalsa di un team multidisciplinare.

TÜV Italia Srl dichiara di non avere conflitti di interesse nei confronti di LEFAY RESORTS Srl, né nei confronti di alcuna società inclusa nel perimetro di rendicontazione.

\*\*\*

Sesto San Giovanni (Milano), 13 Giugno 2016

Sara Brandimarti  
**TÜV Italia srl - TÜV SÜD Group**  
Management Service  
Project Manager

Andrea Coscia  
**TÜV Italia Srl - TÜV SÜD Group**  
Management Service  
Direttore di Divisione



Questo report è stato realizzato con carta riciclata FSC®  
a testimonianza del nostro impegno nei confronti dell'ambiente



LEFAY RESORTS SRL  
Via Feltrinelli, 136  
25084 Gargnano (BS) Italy  
Tel: +39 0365 241800  
Fax: +39 0365 241899  
[www.lefayresorts.com](http://www.lefayresorts.com)

