



Bilancio della Sostenibilità
2014

Indice

Il nuovo lusso

8

Lettera del Presidente	4	Vision e Mission	10
La nostra storia	6	Valori aziendali	11
Introduzione al Bilancio della Sostenibilità	7	Modello di Business	12
		Stakeholder	13
		Assetto organizzativo	14
		Indicatori di Performance Economica	15
		Lefay Resort & SPA Lago di Garda: il primo della collezione	18
		Lefay Resort & SPA Lago di Garda: Lefay SPA	19
		Lefay Resort & SPA Lago di Garda: Lefay Vital Gourmet	20
		La soddisfazione dell'Ospite	22
		La Comunicazione del Brand Lefay Resorts	24
		Nuovi Progetti	26

L'eccellenza nella sostenibilità

28

L'Ambiente	31
Mitigazione impatto ambientale	32
Riduzione consumi energetici	34
Riduzione consumo d'acqua	36
Rifiuti	38
Neutralizzazione Emissioni di CO ₂	40
Le Persone	44
Il sistema per la qualità e l'ambiente	46
La soddisfazione dei Collaboratori	47
Sviluppo professionale	50
Il decalogo dell'eccellenza	53
Formazione	54
Il Territorio	56
Gestione responsabile degli approvvigionamenti	58
Impiego collaboratori locali	60
Promozione del territorio	61
Artisti	62

Obiettivi di miglioramento

64

Ambiente	66
Persone	67
Territorio	68
Riconoscimenti e Certificazioni Ambientali	69
Awards	70
Appendice	
Global Reporting Index	72
Relazione Verifica Esterna	79



Lettera del Presidente

Gentilissimi Signori,

presentare il nostro primo Bilancio della Sostenibilità significa per noi perseguire con estrema attenzione gli obiettivi che ci siamo posti sin dall'inizio della nostra avventura imprenditoriale. La volontà di raggiungere l'eccellenza nell'ambito della responsabilità ambientale e sociale ha significato lavorare diffondendo una cultura d'impresa nuova che si presta perfettamente alla nostra idea di lusso contemporaneo.

La sostenibilità è per noi una guida e un valore che ci accompagnano quotidianamente nell'agire operativo, nelle scelte e che ci permette di parlare agli interlocutori con competenza e chiarezza: dagli enti preposti ai media fino ad arrivare ai nostri Ospiti, diffondere questa cultura, promuoverla e realizzarla con fatti permette di distinguerci e di essere certi di aver aperto una strada forse poco nota nel nostro paese ma che sicuramente si può definire irreversibile.

Il lusso secondo noi è ben distante dall'opulenza manifesta, spesso relegata a ruolo di decorazione: lusso per noi significa tempo, spazio, luce e cura di se e di ciò che ci circonda. Abbiamo abbracciato un modello contemporaneo di lusso che porta l'uomo al centro dell'attenzione e la nostra offerta mira a regalare esperienze di vita complete ed etiche. Siamo certi che la consapevolezza di non disturbare l'ambiente circostante sia oggi qualcosa che induca a scelte definite: ai nostri Ospiti vogliamo trasmettere tutto questo, accogliendoli in una struttura pensata nel massimo rispetto del territorio, offrendo loro cibi locali, riscaldandoli o rinfrescandoli con energie rinnovabili fino a guidarli in percorsi benessere di ispirazione antica dove la coscienza di sé emerge ed emerge nel rispetto di ciò che la circonda.

Responsabilità sociale significa anche voler contribuire al benessere delle comunità locali ed è per questo che Lefay Resorts supporta lo sviluppo del territorio e delle persone che lo abitano. All'interno prestiamo grande cura alla crescita professionale e al coinvolgimento dei Collaboratori che compongono lo staff.

Certi dell'importanza della diffusione di una cultura consapevole abbiamo creato il marchio Lefay Total Green e realizzato il Bilancio della Sostenibilità: lo strumento concentra in se stesso la filosofia sostenibile che è divenuta ormai parte del nostro DNA e che intendiamo diffondere anche come modello di riferimento.

L'orgoglio di essere ambasciatori italiani di ideali e fatti che ci elevano ad essere una realtà unica nel panorama della vacanza benessere ci porta a voler fare sempre meglio e spero dunque di ritrovarvi nella prossima edizione del nostro Bilancio della Sostenibilità.



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 offrire all'uomo di 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'ampiamiento 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.



Introduzione al 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, lo scorso anno 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.

Il Bilancio della Sostenibilità 2014 è stato rivisto nel formato e nei contenuti, seguendo le linee guida riconosciute a livello internazionale "Global Reporting Initiative, sustainability reporting framework 3.1". Il livello di profondità è medio (livello B+) 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 capire le loro aspettative ed ha identificato quelle sulle quali l'attività di impresa impatta in maniera rilevante.

L'impatto maggiore viene esercitato negli ambiti seguenti:

- 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 2013 rimangono invariate le fonti dei dati e la frequenza di rilevazione, in particolare:

- Il Bilancio della Sostenibilità 2014 si riferisce all'esercizio 1° gennaio - 31 dicembre 2014 e in seguito verrà 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 CO₂ 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 dove può essere scaricato in versione elettronica. Per qualsiasi informazione è possibile scrivere al seguente indirizzo e-mail: infomarketing@lefayresorts.com.



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 del 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 di Lefay Resorts è caratterizzato dalla centralizzazione nell'Unità Corporate, situata a San Felice del Benaco, delle funzioni strategiche relative allo sviluppo:

- del Brand tramite il coordinamento diretto dei Resort ai quali viene demandata la gestione operativa.
- dell'area Business Development attraverso le attività di scouting, ricerca di aree per la costruzione di nuove strutture e la valorizzazione immobiliare.

La prima fase del Progetto Lefay Resorts prevede la gestione di 3 strutture ricettive di lusso in Italia.

Le linee guida fondamentali seguite per lo sviluppo del Progetto sono riconducibili agli ambiti seguenti:

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 SPA (min. 2000 mq)

Eco-Sostenibilità

- Certificazioni Internazionali Ambientali
- Almeno 60% energia prodotta da Rinnovabili

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

Stakeholder

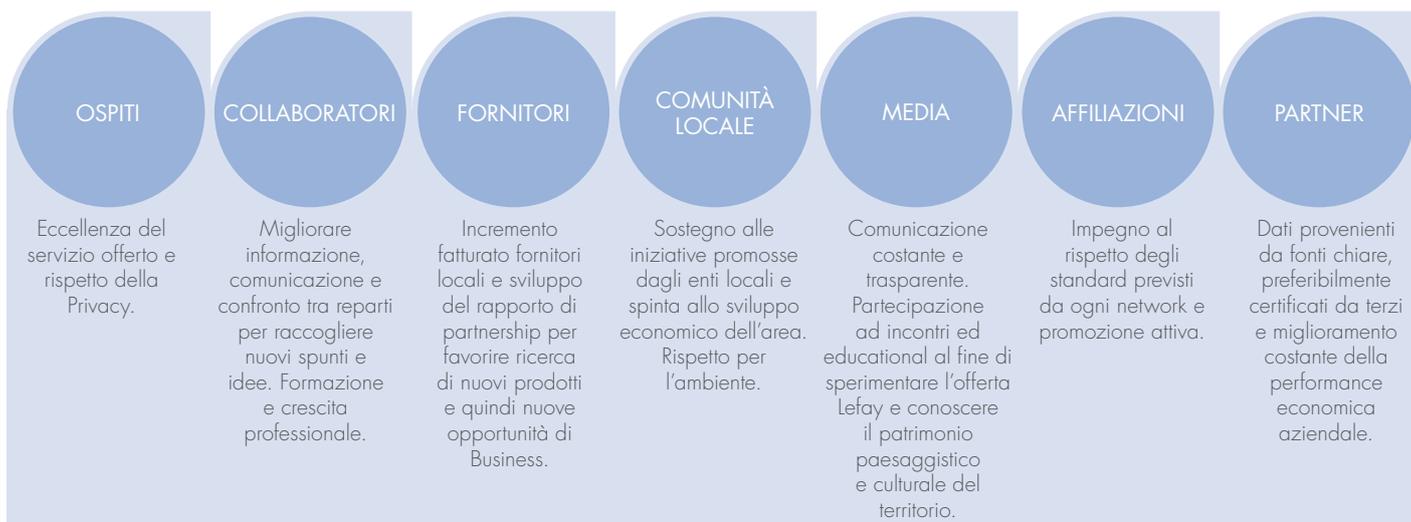
Per Lefay Resorts è indispensabile conoscere il punto di vista e le aspettative dei propri stakeholder, per definire nuovi obiettivi di miglioramento e mirare sempre all'eccellenza del servizio offerto. Lefay utilizza diversi canali di comunicazione per restare costantemente in contatto con loro. Lefay Resorts pone la massima attenzione verso la tutela della privacy dei propri Ospiti e nello stesso tempo ha identificato fin dall'inizio diversi strumenti per garantire un dialogo continuo, all'insegna della trasparenza.

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

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.

Lefay Resorts gestisce direttamente tramite la funzione Marketing e avvalendosi della collaborazione di Agenzie Stampa internazionali il rapporto con i Media e con le proprie Affiliazioni come Small Luxury Hotels of the World, Virtuoso, Healing Hotels of the World. Per quanto riguarda il rapporto con la Comunità Locale, Lefay 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. La comunicazione trasparente con i propri Partner avviene attraverso specifici documenti redatti nel pieno rispetto delle normative di riferimento e validati da enti terzi.

Aspettative Stakeholder



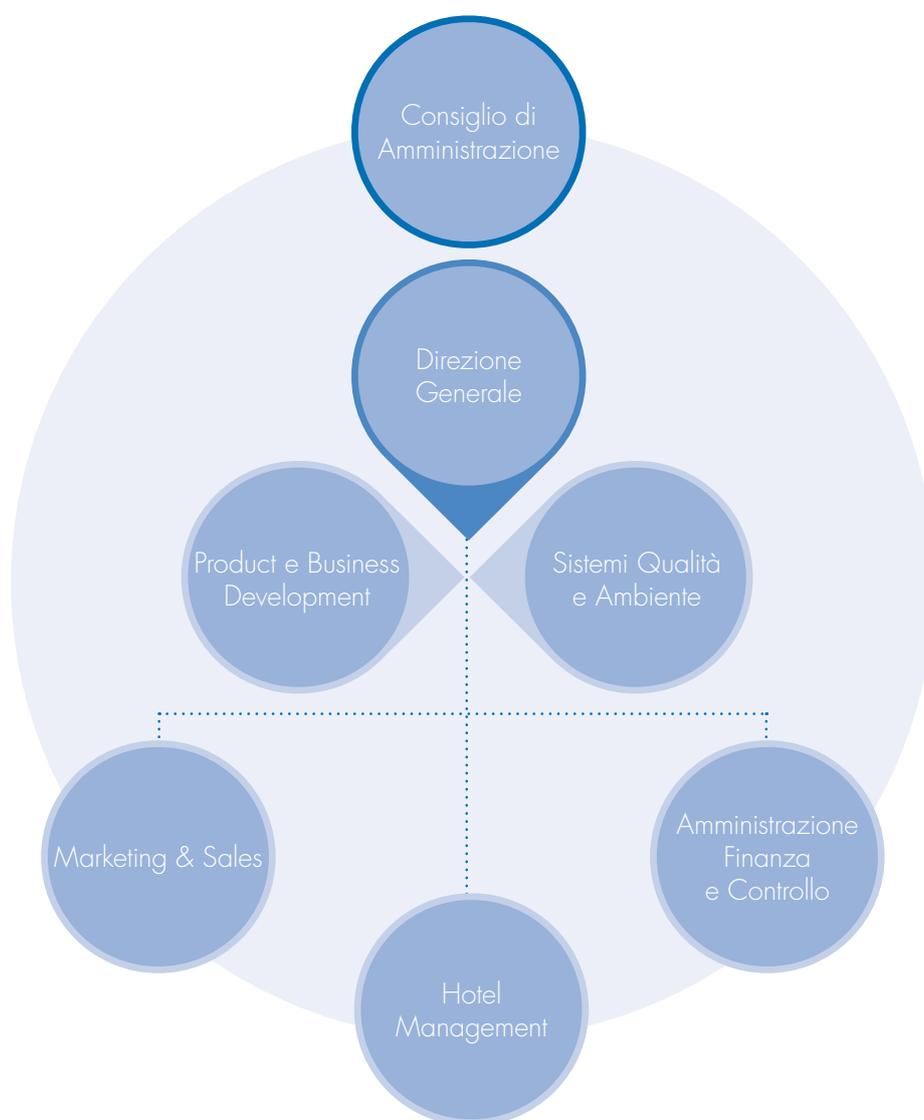
Nel corso degli anni, grazie ai diversi canali di comunicazione, Lefay Resorts ha identificato le aspettative maggiormente rilevanti per i propri stakeholder, cercando di trovare un equilibrio qualora fossero in conflitto tra loro, ad esempio riuscendo ad erogare un'offerta sempre in grado di soddisfare 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, mail mirate e incontri individuali rivolti ai diversi stakeholder.

In futuro verrà definito un sistema di indagine a campione, per ricevere un loro feedback sui contenuti del Bilancio della Sostenibilità, per capire se vi sono nuovi dati o informazioni da esplicitare, per attivare un processo di coinvolgimento degli stessi alla stesura del nuovo documento.

Assetto organizzativo

Struttura organizzativa Corporate in sintesi



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	Luigi Bartoli
---------	---------------

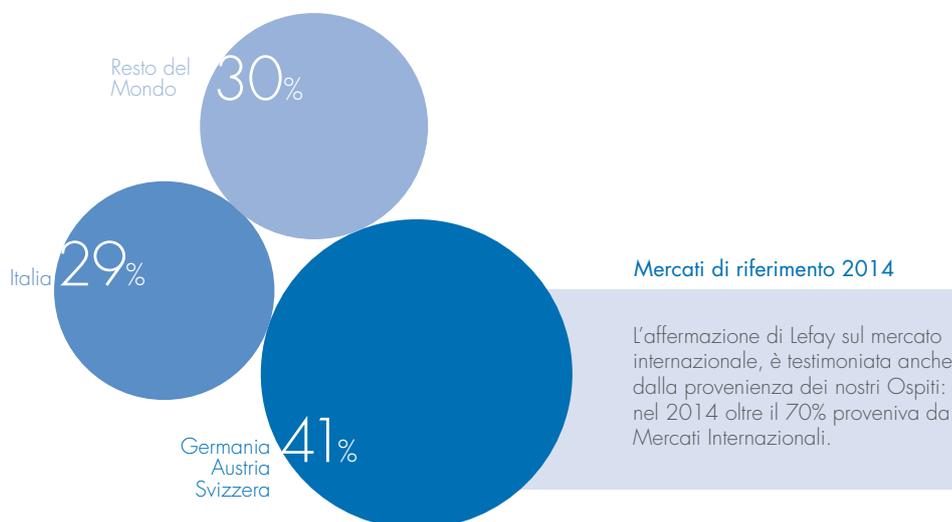
Indicatori di Performance Economica

I principali indicatori economici di Lefay Resorts evidenziano anche per l'anno 2014 un andamento in costante crescita, decisamente in controtendenza rispetto a quanto evidenziato dal contesto italiano degli ultimi anni.

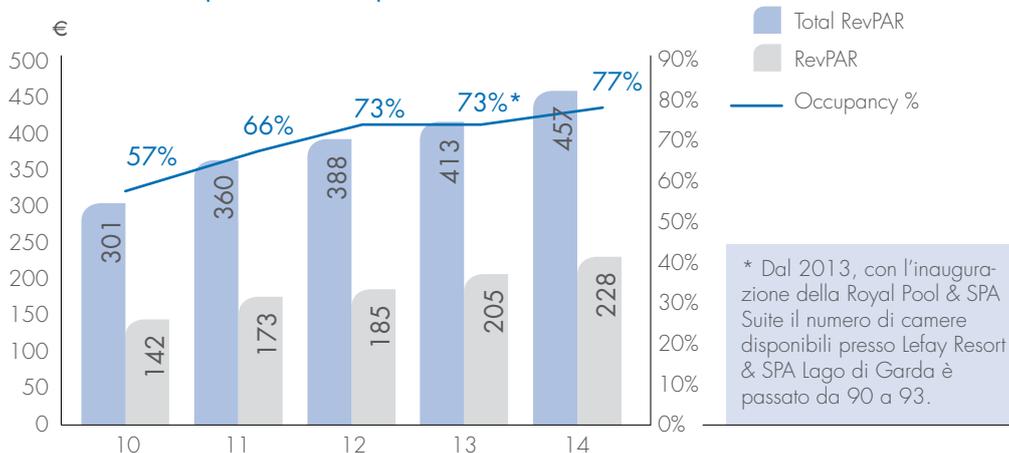
I ricavi delle vendite sono aumentati in maniera significativa raggiungendo l'importante traguardo dei 14,2 milioni di euro. Tale risultato è stato reso possibile grazie al continuo miglioramento del servizio erogato, in grado di soddisfare a pieno le aspettative dell'Ospite, all'ampia diversificazione dei mercati target e all'intensa attività di comunicazione del Brand.

	2010	2011	2012	2013	2014	Crescita% 2014 vs 2010
Ricavi delle vendite (M euro)	8,9	10,6	11,7	13,2	14,2	+ 58%
Costo del personale (M euro)	2,3	2,8	3,9	4,3	4,8	+ 112%
EBITDA Margin (%)	8%	16%	15%	23%	25%	+ 18pp

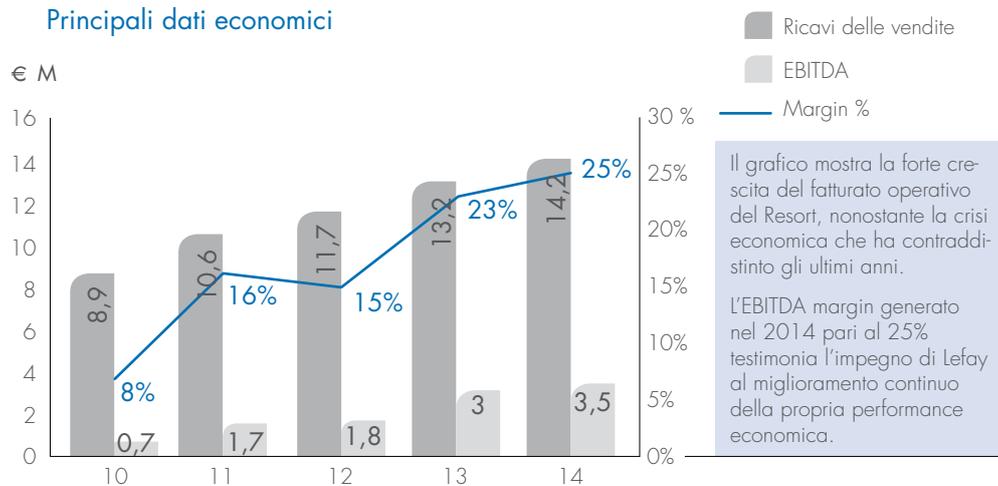
Da molta soddisfazione notare come il raggiungimento degli obiettivi economici vada di pari passo con l'ottenimento di importanti riconoscimenti internazionali, tra cui spiccano il Readers' Choice Travel Awards di Conde Nast Traveller nelle categorie "20 Top Destination SPA" & "World's Best 100" e il Condé Nast Johansens Excellence Award come "Best Destination Spa Europe & Mediterranean 2015".



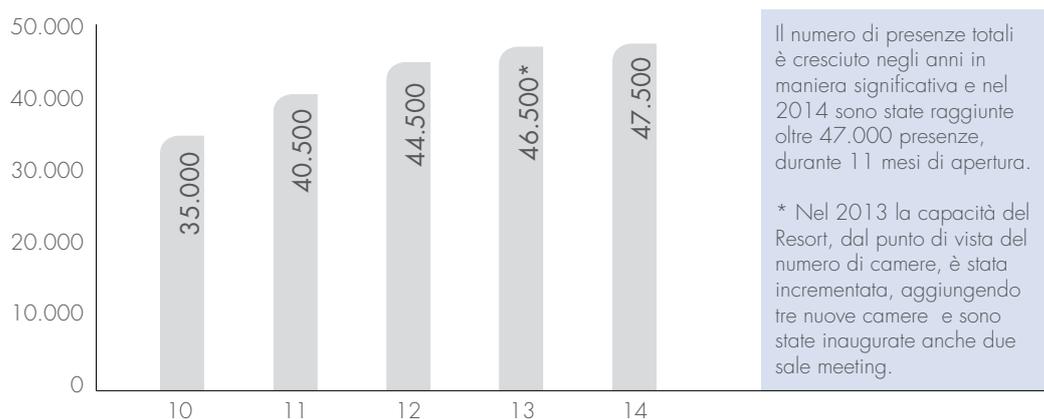
Indicatori di performance operativa



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

La 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.



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 di un percorso di benessere, è stato creato "Lefay Vital Gourmet", una filosofia che esprime il rispetto delle stagioni e il loro susseguirsi, la ricerca di materie prime di qualità e la valorizzazione della freschezza degli ingredienti.

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, dedicando particolare attenzione agli aspetti salutari del cibo e puntando sulla dieta mediterranea, dove l'olio extravergine d'oliva è protagonista.

Per tutti coloro che vogliono prestare attenzione alla forma, Lefay ha creato il menu "La Leggerezza nell'Essere" 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.

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



*Un piatto della
"Trattoria La Vigna"*

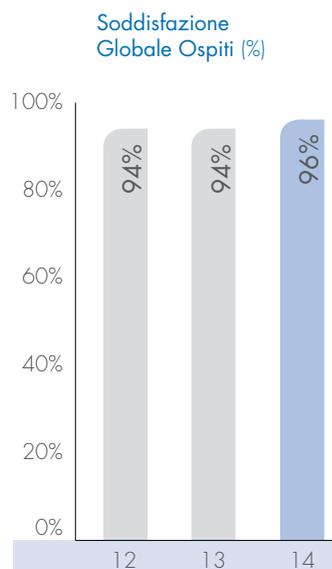


La Soddisfazione dell'Ospite

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.



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. E' 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: Trip Advisor, 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.

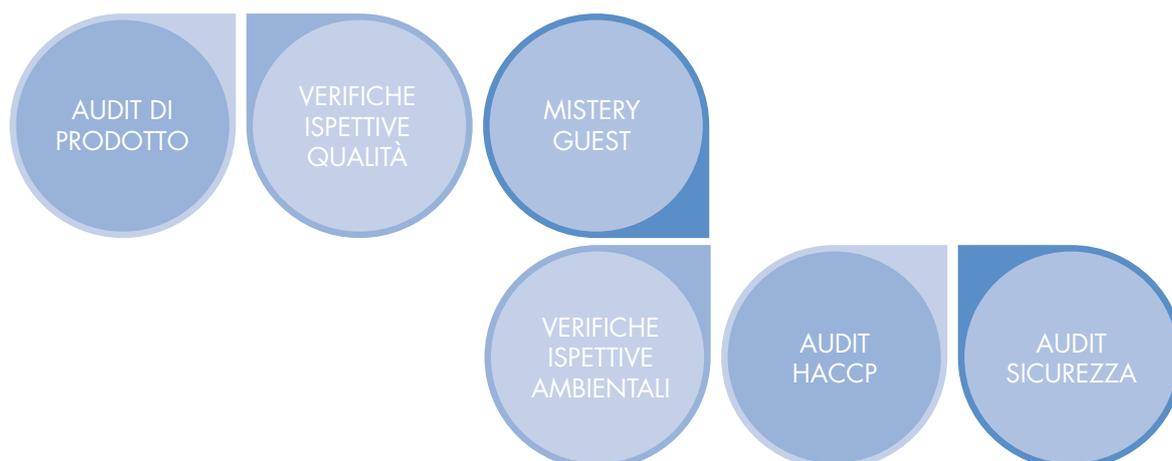
Attraverso questo sistema di gestione delle informazioni e grazie all'orientamento dell'azienda verso il miglioramento continuo, Lefay Resorts interviene con specifiche azioni mirate a risolvere eventuali problematiche e continuare a mantenere alti i livelli di soddisfazione dei propri Ospiti creando non solo un passaparola positivo ma anche ottimi risultati in termini di fidelizzazione: infatti per l'anno 2014 la percentuale di Ospiti repeater è stata oltre il **30%**.

Nel 2014 sono stati effettuati **52 audit**, in particolare:

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

12 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

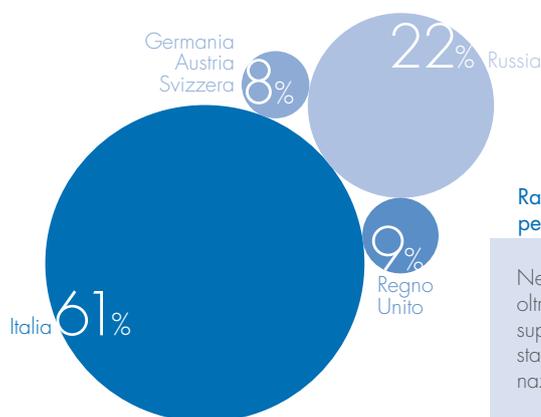


La Comunicazione del Brand Lefay Resorts

Lefay Resorts svolge un'intensa attività di comunicazione sia in Italia sia all'estero per diffondere i valori del Brand, per comunicare i nuovi servizi e le promozioni commerciali, per organizzare eventi durante i quali vengono presentati alla stampa e agli interlocutori internazionali le attività strategiche e l'impegno ambientale. Tali attività di relazioni pubbliche vengono svolte con il supporto di prestigiose agenzie stampa specializzate in Italia, Germania-Austria-Svizzera, Regno Unito e Russia.

Eventi Media e Rassegna Stampa

Nel corso del 2014 sono stati invitati giornalisti e blogger nazionali ed internazionali appartenenti ai canali media più in linea con il posizionamento aziendale al fine di promuovere le novità dell'offerta Lefay Resorts. Questa intensa attività di promozione ha portato a una vasta rassegna stampa di oltre 500 articoli. Un altro obiettivo raggiunto nel 2014 è stato l'inserimento del Ristorante "La Grande Limonaia" nelle tre principali guide gourmet italiane: L'Espresso, Michelin e Gambero Rosso.



Rassegna stampa 2014 per Paese

Nel 2014 sono stati pubblicati oltre 500 articoli, grazie al supporto di importanti agenzie stampa presenti sul territorio nazionale e all'estero.



Digitalizzazione

Per quanto riguarda la comunicazione digital, Lefay Resorts, oltre al consolidamento della presenza sui canali Facebook, Twitter e LinkedIn, ha lanciato a partire dal mese di giugno i profili Instagram e Pinterest, arricchendo in questo modo la propria presenza sui social network.



Attraverso questi nuovi strumenti di comunicazione digitale Lefay Resorts ha sviluppato la comunicazione di tematiche quali la salute, la cucina, le persone e l'ambiente. Viene inoltre dato ampio spazio alla valorizzazione del territorio e delle manifestazioni locali.

Nell'anno 2014 Lefay Resorts ha portato avanti l'impegno relativo alla digitalizzazione dei propri materiali di comunicazione; nello specifico è stata realizzata la prima versione digitale del Magazine Lefay Club, la quale è stata inviata a tutti gli Ospiti e agli utenti iscritti unicamente tramite newsletter, evitando la stampa cartacea di oltre 10.000 copie.

Comunicazione Ambientale

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



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



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.

Apertura Stimata: 2017



*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 program molto vantaggioso gestito direttamente da Lefay Resorts.

Apertura Stimata: 2017





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 si è certificata fin da subito 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'architettura integrata 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 valorizzazione delle 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 riconosciute a livello internazionale, quali:

- **ISO 14001**: per l'erogazione del servizio ricettivo improntato al rispetto per l'ambiente;
- **Green Globe**: ente certificatore di settore, rappresentato in oltre 83 paesi in tutto il mondo. Lefay Resort & SPA Lago di Garda è stata la prima struttura in Sud Europa a certificarsi nel 2011, aderendo ad oltre 250 standard relativi alla sostenibilità.
- **Attestazione ISO 14064**: relativa al sistema di monitoraggio, realizzato in collaborazione con il Ministero dell'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.



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.

Anche per le pitture sono state 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 del legname della zona riducendo al minimo l'impatto ambientale.

Cogenerazione a Microturbine

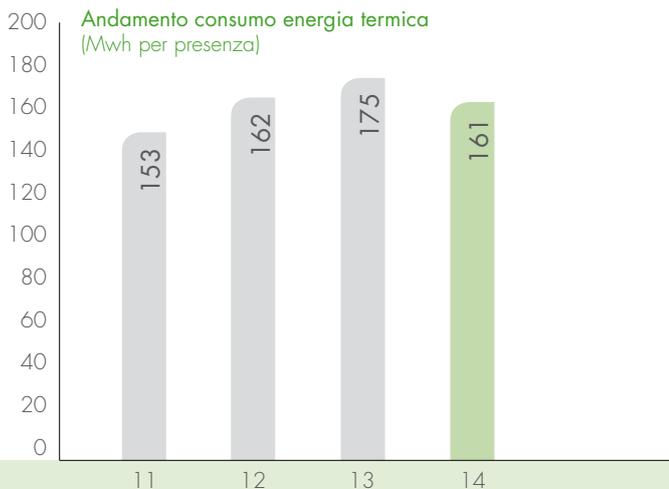
Un impianto di cogenerazione per la produzione combinata di energia elettrica e di energia termica.

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.

Inoltre sono presenti dei pannelli fotovoltaici 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.





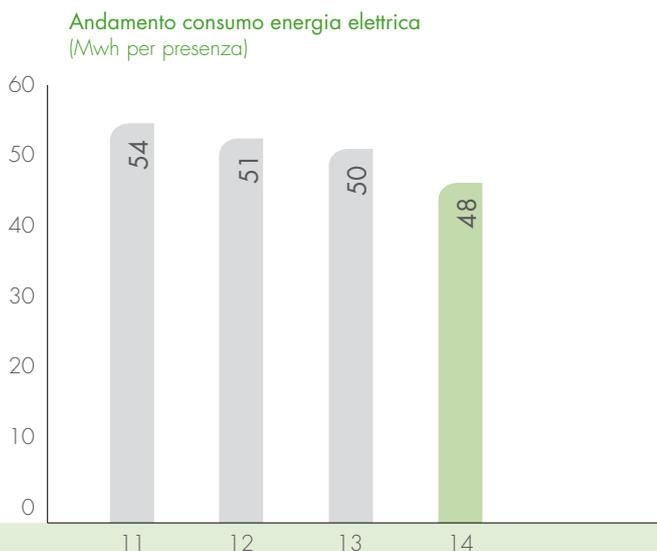
L'analisi dei consumi energetici e termici viene effettuata prendendo in considerazione principalmente l'indicatore dei consumi per presenza, questo permette di capire l'efficienza nella gestione del fabbisogno energetico in rapporto al livello di occupazione della struttura

Per ottimizzare i consumi energetici della struttura, nel 2014 è stato lanciato il progetto relativo all' «ottimizzazione energetica».

Tale progetto ha coinvolto affermati professionisti esterni e i Collaboratori del reparto Manutenzione.

I risultati emersi dall'analisi effettuata sugli impianti e sulla modalità di funzionamento hanno evidenziato alcune azioni di miglioramento che verranno implementate a partire dal 2015, per meglio rispondere all'obiettivo di riduzione del fabbisogno energetico della struttura.

Nel 2014 la quota di fonti di energia rinnovabile e assimilata impiegata da Lefay Resort & SPA Lago di Garda è stata la seguente: **74%** 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 e viene prodotta unicamente attraverso fonti rinnovabili.



L'andamento del consumo di energia elettrica per presenza è migliorato negli anni. 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 2014 la quota di energia elettrica e termica auto prodotta utilizzando il sistema di cogenerazione e l'impianto fotovoltaico è cresciuta rispetto allo scorso anno, passando dal **28,5% 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 consumo d'acqua

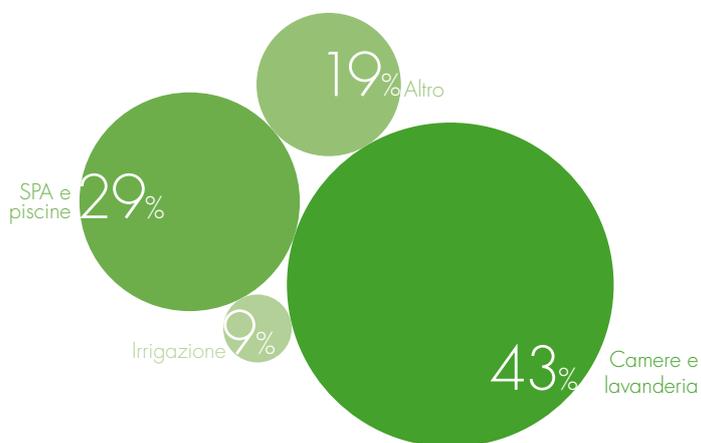
La concezione improntata al perseguimento della tutela ambientale a 360 gradi non si limita solo alla produzione e all'impiego dell'energia, ma comprende anche il regime idrico.

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 m³ e utilizzata per l'irrigazione delle aree verdi.

Consumo idrico per fonte (%)



Veduta vasca di raccolta acqua piovana Lefay Resort & SPA Lago di Garda



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

Gestione della Lavanderia

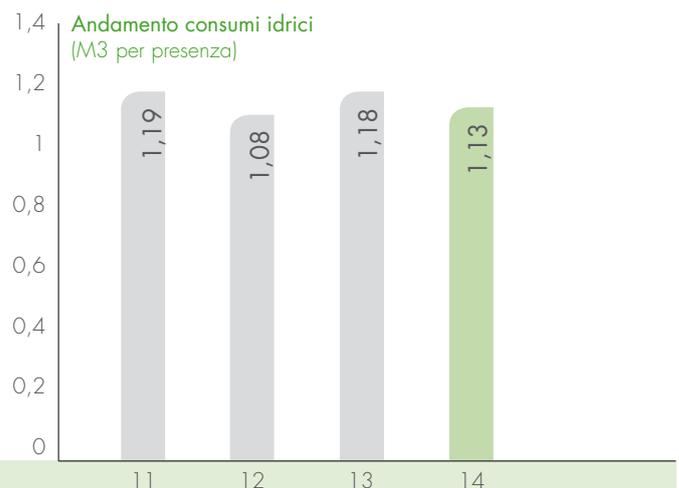
La lavanderia è una delle aree in cui viene fatto grande consumo sia d'acqua, sia d'energia per l'asciugatura e lo stiraggio di tutta la biancheria del Resort. Le azioni intraprese per ridurre tali consumi riguardano la sensibilizzazione degli Ospiti e del personale (ad esempio la richiesta cambio lenzuola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

Per cercare di ridurre i consumi idrici, nel corso del 2014 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.



Azioni di miglioramento 2014:

Grazie ai nuovi dispositivi per la riduzione di portata dei rubinetti nelle camere ospiti, negli alloggi dei collaboratori e in cucina, Lefay Resort è riuscita a risparmiare nel 2014 oltre **330 litri di acqua al giorno**.

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.

Raccolta Differenziata

La raccolta differenziata prevede la suddivisione delle seguenti tipologie di rifiuti: carta e cartone, vetro, plastica, metalli, umido e indifferenziato 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, etc...) 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 omaggia i propri Ospiti al momento del check-out con 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 toner e olio vegetale esausto.



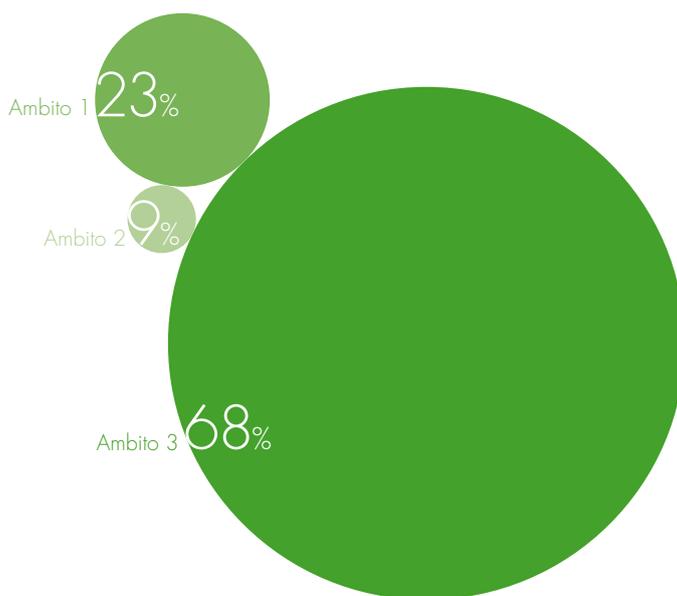
Neutralizzazione Emissioni di CO₂

Nell'ottica del miglioramento continuo Lefay Resorts, a partire dal 2011, ha dedicato molta attenzione alla tematica relativa alle emissioni di CO₂ e il 20 dicembre 2011, a Roma, ha siglato con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 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. Questi progetti stanno assumendo 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 è articolato in 2 fasi:

FASE 1: Definizione sistema di monitoraggio della CO₂ emessa.

FASE 2: Definizione azioni di riduzione e/o neutralizzazione della CO₂ 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**.



Suddivisione Emissioni di CO₂ per ambito 2013 (%)

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.); emissioni fuggitive da gas naturale e perdite della rete nazionale o produzione di merce acquistata utilizzata per le attività ed i servizi del resort; o gestione e smaltimento dei rifiuti.

Dati certificati da TÜV Italia secondo ISO 14064

FASE 1: Definizione sistema di monitoraggio della CO₂ emessa.

I principi fondamentali seguiti per definire il sistema di monitoraggio della Carbon Footprint sono: credibilità, trasparenza ed uniformità, nel rispetto di quanto previsto dalla metodologia WRI/WBCSD GHG Product Standard. 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 per il 47%.

Le fonti delle emissioni di Lefay Resort & SPA Lago di Garda sono state classificate rispetto agli ambiti seguenti:

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, anche se lo standard GHG Protocol permette il ricorso ad un valore medio delle emissioni nell'arco di alcuni anni come alternativa per definire le emissioni dell'anno base. Per il Resort l'anno base di riferimento è il 2011.

Lefay Resorts si impegna ad aggiornare il calcolo delle emissioni con frequenza biennale, al fine di tenere monitorata l'entità delle emissioni per capire quali sono le cause e definire eventuali azioni di miglioramento. L'efficacia del metodo utilizzato per il monitoraggio della CO₂ e i risultati ottenuti sono validati dall'ente certificatore TÜV Italia, nel pieno rispetto di quanto previsto dallo standard ISO 14064. A luglio 2014 è stato effettuato l'aggiornamento del calcolo della CO₂ emessa, prendendo in considerazione i dati dell'anno 2013. Tale aggiornamento ha evidenziato un aumento di **1.096** tonnellate rispetto al 2011. L'aumento si deve principalmente al «trasporto Ospiti» ovvero alla CO₂ generata durante il loro viaggio. Le maggiori emissioni pari a 723 tonnellate sono state generate da maggiori presenze presso Lefay Resort & SPA Lago di Garda (+17%) e da un diverso "mix" di clientela (in termini di provenienza), sempre più internazionale. La seconda fonte principale, legata all'aumento delle emissioni è costituita dalle materie prime, ovvero da tutti i beni acquistati al fine di erogare il servizio ricettivo. Anche in questo caso la motivazione principale è dovuta all'aumento delle presenze.

Confronto emissioni per fonte anno 2013 e 2011

Dati certificati da TÜV Italia secondo ISO 14064

Fonte emissione	Anno 2013	Anno 2011	Delta % 2013 vs 2011
Energia	2.195	2.160	2%
Mobilità collaboratori (EN29)	62,4	57,2	9%
Trasporto Ospiti (EN29)	2.995	2.273	32%
Materie prime	1.085	753	44%
Rifiuti	0,5	0,3	67%
Tonnellate di CO₂	6.339	5.243	21%

FASE 2: Definizione azioni di riduzione e/o neutralizzazione della CO₂ emessa.

Dopo aver definito il sistema di monitoraggio, Lefay Resorts, attraverso il progetto **Lefay Total Green**, si è impegnata ad azzerare definitivamente la propria quota residua di emissioni di CO₂. Il primo anno di azzeramento è stato il 2013.

Visto che l'aggiornamento del calcolo delle emissioni viene effettuato con frequenza biennale, le emissioni ipotizzate per l'anno 2014 sono pari a quelle del 2013.

L'azzeramento avviene per compensazione, cioè 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 CO₂ e di altri gas serra da realizzarsi in paesi in via di sviluppo.

Nel 2013 e nel 2014 Lefay ha scelto di finanziare i progetti:

«CN1373 - Beijing No.3 Thermal Power Plant Gas - Steam Combined Cycle Project Using Natural Gas», «CN812 - BOG and COG utilisation for Combined Cycle Power CDM Project in Jinan Iron & Steel Works» e un'iniziativa di compensazione forestale nazionale mediante progetti di nuova forestazione realizzati in Lombardia secondo iter compensativo forestale rispondente alle indicazioni della normativa tecnica collegata all'attuazione del Protocollo di Kyoto (Good Practice Guidance for Land Use, Land-Use Change and Forestry, Ipcc 2003) e validato da parte di RINA (ente di certificazione accreditato anche presso l'UNFCCC United Nation Framework Convention on Climate Change).

Dal momento che la fonte principale delle emissioni del Resort è costituita dal trasporto degli Ospiti, Lefay Resorts ha deciso di coinvolgerli nel progetto **Lefay Total Green**.

Infatti parte della tariffa del loro soggiorno sarà devoluta per il finanziamento dei progetti precedentemente illustrati. In questo modo sono proprio gli Ospiti a contribuire attivamente all'azzeramento delle emissioni di CO₂ emesse durante il loro viaggio.



6.339 TCO₂



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, al fine di garantire un servizio esclusivo che sia perfettamente allineato agli standard qualitativi ed ambientali previsti per offrire ai propri 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 agli Ospiti 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.



La soddisfazione dei Collaboratori

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

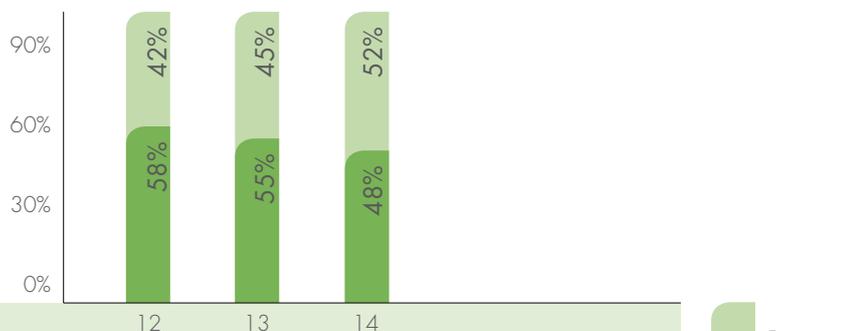
Oltre al raggiungimento di obiettivi economici e qualitativi Lefay Resorts ritiene che il livello di soddisfazione dei propri Collaboratori sia una variabile altrettanto importante, da tenere costantemente monitorata.

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: livello di motivazione, condivisione dei valori Corporate, 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.

Maschi vs Femmine (%)



Nel 2014 la percentuale delle Collaboratrici femminili assunte è aumentata rispetto agli anni precedenti. 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 l'interesse dei candidati di sesso maschile.

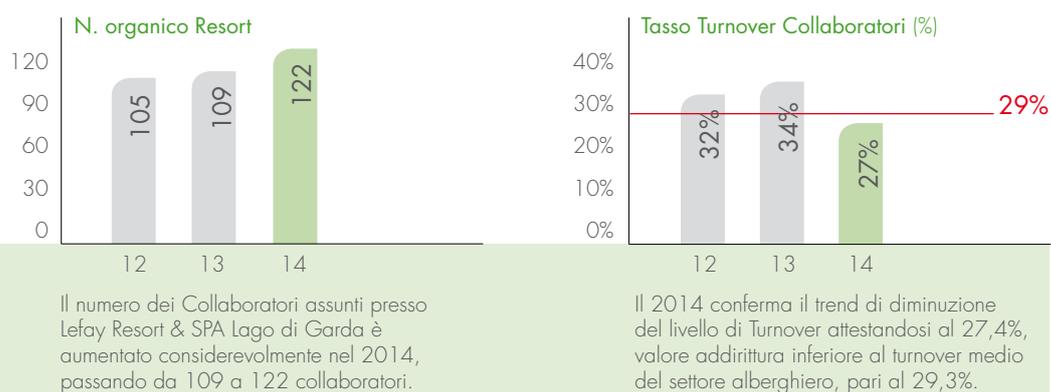
Politica assunzioni e retribuzioni

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 48%**.

Anche l'andamento del turnover è migliorato nel corso degli anni, passando dal **43% del 2011 al 27% nel 2014**. La diminuzione del tasso di turnover è il risultato delle diverse attività intraprese nel corso degli anni, legate allo sviluppo professionale dei Collaboratori, finalizzate a rafforzare il senso di appartenenza e la condivisione dei valori di Lefay Resorts.

Nel 2014 il numero di infortuni sul lavoro è diminuito rispetto all'anno precedente, passando da 8 infortuni a 5, mentre il tasso di assenteismo (inteso come il numero di ore per malattia e assenza ingiustificata, rapportato al totale ore lavorate nell'anno) è rimasto pari al 2%, invariato rispetto all'anno precedente.



*Il Maitre
Yuri Ongaro*



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.

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.

Divise

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

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

Lefay Resorts riserva a tutti i Collaboratori sconti sull'acquisto sia di soggiorni nella struttura sia di tutti i prodotti a marchi Lefay SPA, Lefay Style e Lefay Vital Gourmet in vendita presso Lefay Shop nell'area 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:

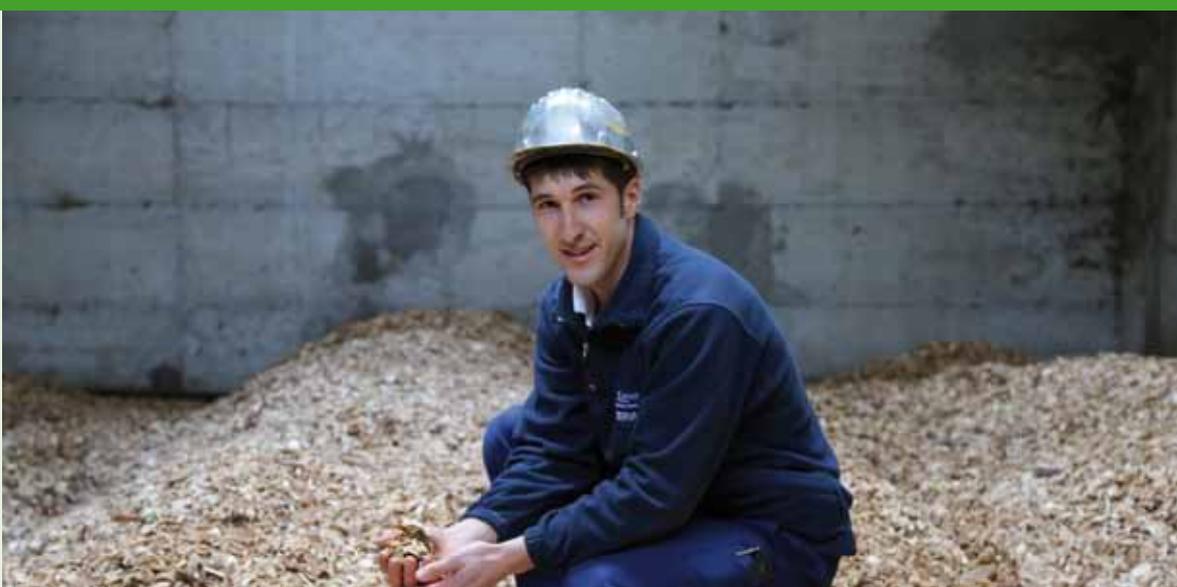
- Responsabile Formazione Lefay SPA Method;
- Trainer Lefay SPA Method;
- Eco Manager.

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.

*Eco Manager
Luca Scalfi*



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 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: ogni mese vengono esposti i principali dati economici relativi all'andamento gestionale del Resort.

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.

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) al fine di sviluppare o migliorare le competenze specifiche richieste per il suo ruolo. 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 consulenti esterni.



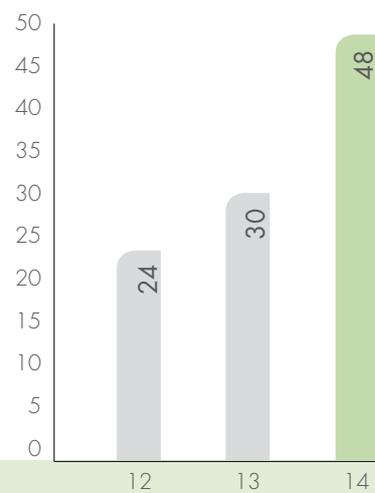
Ogni Collaboratore è dotato di un libretto di addestramento, all'interno del quale vengono riepilogati i corsi teorici seguiti, le ore di formazione on the job effettuate per l'ottenimento delle abilitazioni allo svolgimento dei trattamenti sull'Ospite e le valutazioni ottenute a seguito di verifiche 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 capacità manageriale e le competenze necessarie per aver successo nel proprio ruolo.

Numero ore medie di formazione per Collaboratore



Grazie alla definizione di un nuovo percorso formativo a partire dal 2012, sono state incrementate in maniera consistente le ore di formazione effettuate per tutti i Collaboratori del Resort, per corsi di inserimento, corsi professionali e manageriali. Queste ore di formazione includono anche il corso obbligatorio in materia di sicurezza, della durata di 8 ore, come disposto dall'accordo Stato-Regione.

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

Corso di Introduzione

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

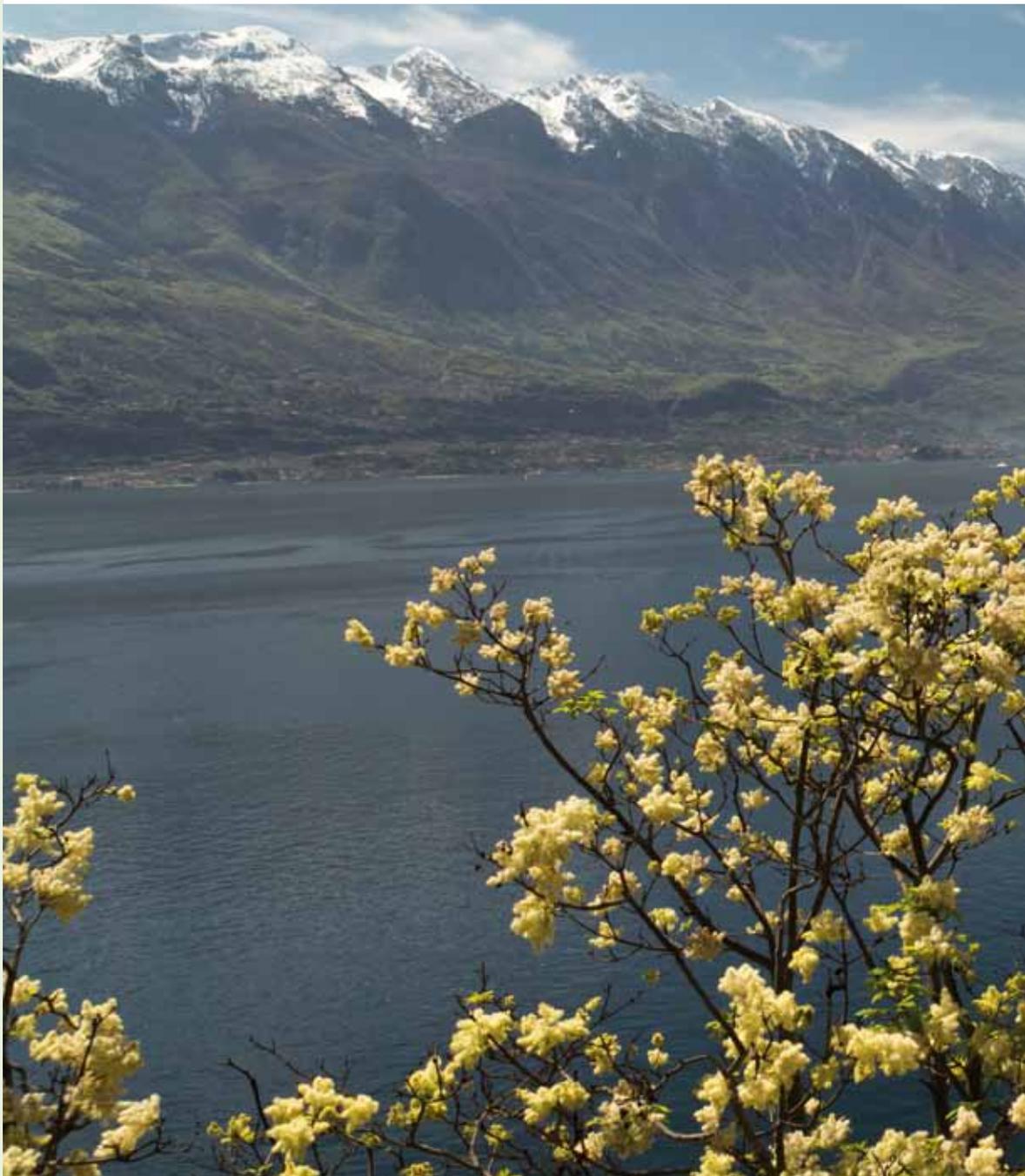
Corsi di formazione professionale

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

Corsi per il management

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 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 in quanto si privilegia la collaborazione con fornitori locali al fine di ridurre l'impatto di emissioni e favorire lo sviluppo del territorio;
- condividiamo con i fornitori la politica per la Qualità e l'Ambiente;
- convenienza economica.

Lefay Resorts si impegna nello sviluppo di rapporti con i propri fornitori a lungo termine, 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 CO₂, già più del 60% del fatturato per prodotti alimentari è legato a fornitori locali.



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

Nel corso degli anni Lefay Resorts ha continuato la ricerca verso prodotti naturali e locali, migliorando continuamente la propria offerta:

- Introduzione di una nuova linea di prodotti cosmetologici naturali che vede come ingrediente principale l'utilizzo dell'olio extravergine d'oliva Lefay prodotto localmente nelle aziende agricole del gruppo.
- Creazione di una selezione di trattamenti e rituali viso e corpo effettuati con prodotti naturali ed essenze tipiche del territorio (lavanda, limone, agrumi, erbe aromatiche, olio extravergine d'oliva Lefay, etc.) chiamata «I Profumi del Lago», al fine di far conoscere ai nostri Ospiti i frutti della natura Gardesana.

Nel 2014 ai trattamenti «I Profumi del Lago» sono stati aggiunti 5 nuovi massaggi e rituali, uno dei quali, «La Vita dei Sensi» ha ottenuto l'European Health & SPA Award come «Miglior Trattamento in Italia».

Inoltre continua la ricerca e la sostituzione di articoli in plastica utilizzati presso il Resort con materiali naturali o riciclati (es. imballaggi biodegradabili, shopper realizzate in Juta e Bamboo).

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" nel 2014 è salita al **58%**.

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).



Promozione del Territorio

Stampa e Public Relations

A Lefay Resorts contribuiamo attivamente allo sviluppo e alla promozione del Territorio Lago di Garda sia in Italia, sia all'estero grazie ad un'intensa attività di relazioni pubbliche con il supporto di prestigiose agenzie di comunicazione.

Nel corso del 2014 sono state organizzate visite stampa per oltre 100 giornalisti nazionali ed internazionali e sono stati pubblicati oltre 500 articoli relativi al Resort e al Territorio Lago di Garda.

Sponsorizzazioni e Collaborazioni

Lefay Resorts partecipa attivamente alla promozione delle iniziative culturali e sportive promosse dalla Comunità Locale, sponsorizzando diversi eventi: la gara del circuito golfistico del Golf Club di Bogliaco, le regate organizzate sul Lago di Garda o le gare promosse dalle associazioni sportive locali.

Per quanto riguarda le iniziative culturali Lefay Resorts sponsorizza Concerti e Festival musicali come quelli organizzati ogni anno dal Comune di Gargnano e dall'Associazione "Cultura in Musica".

Associazioni

Lefay Resorts aderisce ad Associazioni, quali Consorzio Turistico Gargnano Relax attivo nella promozione turistica del Territorio locale e A.I.B Associazione Industriale Bresciana, tra le maggiori associazioni italiane, con più di 1.200 imprese, aderente al Sistema Confindustria.

Cultura e Natura

Lefay Resorts si impegna a promuovere e a far conoscere agli Ospiti i principali beni culturali e paesaggistici del Territorio circostante, attraverso: l'organizzazione di visite guidate ai principali siti di interesse storico/culturale (ad es. Vittoriale degli Italiani, Arena di Verona) e naturalistico (escursioni in mountain bike, hiking o trekking nel Parco dell'Alto Garda).

Sponsorizzazione Regata Transbenaco 2014 Portese



Artisti

Lefay Resorts vuole coinvolgere emotivamente ed intellettualmente gli Ospiti e nel contempo desidera valorizzare l'espressione artistica, soprattutto locale.

Per questo sin dal principio ci siamo relazionati con gli artisti del luogo per la realizzazione di opere d'arte uniche quali dipinti e fotografie d'autore che esaltassero i meravigliosi luoghi che circondano il Resort.

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



La Limonaia di Renato Missaglia



Un'opera dell'artista Antonio Mazzetti

Nella Royal Pool & SPA Suite possono essere ammirate le splendide opere scenografiche dell'eccentrico artista bresciano Antonio Mazzetti e in tutti gli spazi comuni del Resort l'Ospite può osservare i suggestivi scatti fotografici del lago e della rigogliosa natura gardesana realizzati da Pino Mongiello.





Obiettivi di miglioramento



Esistono luoghi dove
il benessere è in ogni senso.

Ambiente

Obiettivi in corso

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Valutare nuovi progetti per acquisto certificati CERs	2015-2017	Compensazione 100% TCO ₂ emesse nel 2013 e nel 2014 COMPLETATA
Monitorare mensilmente TEP generati	TEP	Adeguamento reportistica mensile di monitoraggio utenze	2014	TEP 2014: 1.581 COMPLETATA
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. Sostituzione lampadine con tipologia a basso consumo.	2014-2016	Fabbisogno energia termica: -8% Fabbisogno energia elettrica: -4% IN CORSO
Aumentare % di energia rinnovabile	Energia rinnovabile/Totale consumata	Installazione nuovi pannelli solari/fotovoltaici	2016-2018	DA INIZIARE
Diminuire consumo d'acqua per presenza	M3/Guest Night	Modulazione erogazione rubinetti Resort	2014-2016	Diminuzione fabbisogno idrico: -5% IN CORSO
Diminuire l'uso dei materiali di carta stampata		Digitalizzazione Magazine Lefay Club e attività di Direct Marketing tramite Web	2014	Attivato nel 2014 COMPLETATA
Aumentare attività interne di riciclaggio e riutilizzo		Acquistare Composter per rifiuti categoria «umido» Almeno il 50% dei contenitori amenities è prodotto con materiale riciclato	2014-2017	DA INIZIARE

Nuovi obiettivi

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Diminuire consumo materiale PVC	N. tessere Keycard in PVC vs fibra naturale	Sostituire Key card in PVC con fibra naturale	2015	
Diminuire consumo stampati di carta nelle camere degli Ospiti	N. stampati di carta	Sostituire stampati in carta con alternativa in materiale più resistente e riutilizzabile	2015	
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂		Quantificare le emissioni legate al sito internet del Resort e procedere alla neutralizzazione	2015	

Persone

Obiettivi in corso

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori		Assistenza sanitaria e previdenza complementare Stipulare convenzioni agevolate per i nostri Collaboratori presso attività locali	2015-2016	DA INIZIARE
Migliorare conoscenza lingue straniere	N. ore di formazione	Effettuare almeno 10 ore di corso lingua inglese per tutti i Collaboratori	2014-2015	Nel 2014 sono state effettuate oltre 390 ore per i corsi di inglese COMPLETATA
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	Nel 2014 sono stati effettuati dei corsi professionali per il reparto sala, cucina, housekeeping e manutenzione, per un totale di 640 ore COMPLETATA
Raccogliere Feedback degli Ospiti sugli aspetti ambientali del Resort		Includere nel questionario Customer satisfaction domande relative agli aspetti ambientali	2014-2015	DA INIZIARE

Nuovi obiettivi

Obiettivo	KPI	Azione	Quando	Status
Formazione staff F&B sulle modalità di preparazione delle pietanze per celiaci	N. ore per Collaboratore	Aderire al progetto "Alimentazione fuori casa" organizzato dall'Associazione Italiana per la Celiachia	2015	

Territorio

Obiettivi in corso

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 2014 fatturato per fornitori locali: +1% IN CORSO
Aumentare del 2% fatturato relativo all'acquisto di prodotti alimentari con certificazione:	Fatturato pdt certificati/tot. fatturato	Dare priorità alla scelta di prodotti alimentari con: Logo Biologico UE; DOC, DOP, IGP, STG; Slow Food; Fair Trade; Blu Marine Stewardship Council (MSC).	2014-2016	Nel 2014 fatturato per acquisto di prodotti certificati: +1% , per formaggi certificati slow food, e frutta e verdura biologica. IN CORSO
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: Eco label; Angelo Blu; Eco Cert; Nordic Swan.	2014-2016	DA INIZIARE
Aumentare il fatturato per l'acquisto di biancheria certificata	Fatturato biancheria certificata/tot. fatturato	Acquistare biancheria certificata: Global Standard Textile	2014-2016	Nel 2014 fatturato biancheria GOTS +11% IN CORSO
Aumentare il supporto agli enti benefici locali		Definire accordo per consegna generi alimentari a enti benefici	2014-2016	DA INIZIARE
Migliorare le attività di web e direct marketing		Implementazione nuovo gestionale per Newsletter	2014	Attivato nel 2014 COMPLETATA
Sviluppare nuovi canali di comunicazione		Attivazione Instagram	2014	A partire da giugno 2014 COMPLETATA
Partecipazione attiva a progetti locali in ambito ambientale e culturale		Avviare accordo di collaborazione con enti e fondazioni territoriali Definire accordo per sostegno progetti con istituzioni locali	Quando: 2014-2016	IN CORSO

Riconoscimenti e certificazioni ambientali

Nuovi obiettivi

Lefay Resorts si impegna per il 2016 a rispettare il disciplinare varato dal prestigioso ente certificatore ECOCERT, con l'obiettivo di conseguire la nuova ECOCERT Label: **"Being: Organic & Ecological SPA"**.

ECOCERT è il primo ente certificatore ad aver creato nel 2003 un disciplinare della cosmesi BIO. Attualmente è Leader mondiale con oltre l'80% della quota mercato dei più prestigiosi marchi cosmetici certificati.

L'ottenimento di questa certificazione presuppone l'impegno quotidiano per garantire agli Ospiti di Lefay SPA un'atmosfera rilassante e un'esperienza di "Benessere Globale" nel pieno rispetto per l'ambiente, attraverso:

- l'offerta di prodotti naturali e biologici;
- l'implementazione delle linee guida previste dal disciplinare **"Being: Organic & Ecological SPA"**.

Riconoscimenti ambientali:	Certificazioni:
Tripadvisor Greenleaders Platinum 2014	ISO 9001
Green Good Design Award	ISO 14001
Virtuoso Best of the Best Award 2012	ISO 14064
2014 – 2012 CNN International	Green Globe
Legambiente: Premio innovazione amica dell'ambiente	

Awards

2015

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"

Global Reporting Index

GLOBAL REPORTING INDEX	Copertura	Paragrafo	Note
1.1 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale per l'organizzazione e la sua strategia	C	Lettera del Presidente	
1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	C	Introduzione al Bilancio	
2.1 Nome dell'organizzazione	C	La nostra storia	
2.2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	C	Il Resort	
2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture	C	Il Resort	
2.4 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	C	Il Resort	
2.5 Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	C	Il Resort	
2.6 Assetto proprietario e forma legale	C	La nostra storia	
2.7 Mercati serviti (incluso area geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	C	Indicatori di performance	
2.8 Dimensione dell'organizzazione	C	Indicatori di performance; La soddisfazione dei collaboratori	
2.9 Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	C		Nessun cambiamento
2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	C	Riconoscimenti e certificazioni	
3.1 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio: esercizio fiscale, anno solare)	C	Introduzione al Bilancio	
3.2 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	C	Introduzione al Bilancio	
3.3 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale...)	C	Introduzione al Bilancio	
3.4 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	C	Introduzione al Bilancio	
3.5 Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.	C	Introduzione al Bilancio	

GLOBAL REPORTING INDEX	Copertura	Paragrafo	Note
3.6 Perimetro del report	C	Introduzione al Bilancio	
3.7 Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'ambito o del perimetro del report	C	Introduzione al Bilancio	
3.8 Informazioni relative a joint venture, controllate, stabilimenti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o tra organizzazioni	C		Non sono presenti joint venture o altre entità
3.9 Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni contenute nei report	C	Introduzione al Bilancio	
3.10 Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche.	C		Non sono state effettuate modifiche alle informazioni riportate nel Report del 2013
3.11 Cambiamenti significativi di ambito, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione GRI content index	C		Primo anno di rendicontazione GRI
3.12 Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	C	Global reporting Index	
3.13 Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	C	Introduzione al Bilancio	
4.1 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	C	Assetto Organizzativo	
4.2 Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	C	Assetto Organizzativo	
4.3 Numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	C	Assetto Organizzativo	
4.4 Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	C	La soddisfazione dell'Ospite; La soddisfazione dei Collaboratori	
4.5 Legame tra i compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	C		Non è ancora stato definito tale sistema incentivante
4.6 Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	C		Per il momento non sono state previste attività di questo tipo
4.7 Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali	C		Attualmente i membri del Consiglio di Amministrazione appartengono alla famiglia proprietaria

GLOBAL REPORTING INDEX	Copertura	Paragrafo	Note
4.8 Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	C	Vision e Mission, Valori aziendali	
4.9 Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati. Indicare la frequenza con la quale il più alto organo di governo valuta la performance della sostenibilità.	C	Sistema per la Qualità e l'Ambiente	
4.10 Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali	C		Non è ancora stato definito tale sistema di valutazione delle performance
4.11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	C	Assetto Organizzativo	
4.12 Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	C	La soddisfazione dell'Ospite	
4.13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	C	Promozione del territorio	
4.14 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	C	Stakeholder	
4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	C	Introduzione al Bilancio, Soddisfazione dell'Ospite, La soddisfazione dei Collaboratori Stakeholder	
4.16 Approccio dell'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipo di attività e per gruppo di stakeholder	C	Stakeholder, La soddisfazione dell'Ospite, La Soddisfazione dei Collaboratori	
4.17 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche attraverso il report.	C	Stakeholder	
EC1 Core Valore economico generato e distribuito, includendo ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	C	Indicatori di performance economica	
EC2 Core Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	N.R.		
EC3 Core Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	N.A.		
EC4 Core Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	N.R.		
EC5 Additional Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative per genere	C	La soddisfazione dei Collaboratori	

GLOBAL REPORTING INDEX	Copertura	Paragrafo	Note
EC6 Core Politiche, pratiche e percentuali di spesa verso i fornitori locali presso le principali sedi operative	C	Gestione responsabile degli approvvigionamenti	
EC7 Core Procedure di assunzione di persone residenti presso le principali sedi operative e percentuale dei senior manager assunti a livello locale	C	Impiego Collaboratori locali	
EC8 Core Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente a beneficio del pubblico, attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	P	Promozione del Territorio	
EC9 Additional Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	N.R.		
EN1 Core Peso e volume delle materie prime utilizzate	N.R.		
EN2 Core Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	P	Rifiuti	
EN3 Core Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	C	Riduzione consumi energetici	
EN4 Core Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	C	Riduzione consumi energetici	
EN5 Additional Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	C	Riduzione consumi energetici	
EN6 Additional Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguente riduzione del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	C	Riduzione consumi energetici	
EN7 Additional Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	C	Riduzione consumi energetici	
EN8 Core Prelievo totale di acqua per fonte	C	Riduzione consumo d'Acqua	
EN9 Additional Fonti idriche significativamente interessate al prelievo dell'acqua	C		Unica fonte: acquedotto comunale
EN10 Additional Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	P	Riduzione consumo d'Acqua	
EN11 Core Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree)	C	Resort, Ambiente	
EN12 Core Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	C	Ambiente	
EN13 Additional Habitat protetti o ripristinati	N.R.		
EN14 Additional Strategie, azioni correnti, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	P	Ambiente	
EN15 Additional Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	N.R.		
EN16 Core Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso	C	Neutralizzazione emissioni di CO ₂	
EN17 Core Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso	C	Neutralizzazione emissioni di CO ₂	
EN18 Additional Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti	C	Neutralizzazione emissioni di CO ₂	

GLOBAL REPORTING INDEX	Copertura	Paragrafo	Note
EN19 Core Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	N.A.		Gli impianti refrigeranti contengono HFC sostanza non nociva per l'ozono
EN20 Core NOx, SOx e altre emissioni significative nell'area, per tipo e peso	C	Neutralizzazione emissioni CO ₂	Emissioni incluse nel calcolo
EN21 Core Acqua totale scaricata, per qualità e destinazione	N.R.		
EN22 Core Peso totale dei rifiuti per tipo e per metodo di smistamento	P	Rifiuti	
EN23 Core Numero totale e volume di versamenti significativi	N.R.		
EN24 Additional Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro % trasportata all'estero	N.A.		
EN25 Additional Impatti degli scarichi idrici sulla fauna e flora acquatica	N.A.		
EN26 Core Iniziative per migliorare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	C	Rifiuti; Obiettivi di miglioramento	
EN27 Core Percentuale prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	N.R.		
EN28 Core Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto dei regolamenti e leggi in materia ambientale	C		Nessuna multa o sanzione
EN29 Additional Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	C	Neutralizzazione emissioni di CO ₂	
EN30 Additional Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivisione per tipo	N.R.		
LA1 Core Numero totale dei dipendenti, per tipologie, forma contrattuale e distribuzione territoriale suddiviso per genere	C	La soddisfazione dei Collaboratori	
LA2 Core Numero totale e tasso dei nuovi assunti e di turnover del personale, suddiviso per età, sesso	C	La soddisfazione dei Collaboratori	
LA3 Additional Benefit per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per sedi operative più significative	C	La soddisfazione dei Collaboratori	Stessi benefit per tutti i Collaboratori
LA4 Core Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di contrattazione	C	La soddisfazione dei Collaboratori	
LA5 Core Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi, specificando se tale condizione sia inclusa o meno nella contrattazione collettiva	N.A.		
LA6 Additional Percentuale dei lavoratori nel Comitato congiunto manager-lavoratori per la salute e la sicurezza, istituito per controllare e fornire consigli sui programmi di tutela di salute e sicurezza del lavoratore	N.A.		Non è presente il Comitato congiunto.
LA7 Core Tasso infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area territoriale e per genere	C	Politica di assunzione	
LA8 Core Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle loro famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	N.A.		

GLOBAL REPORTING INDEX	Copertura	Paragrafo	Note
LA9 Additional Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	N.A.		Non sono presenti accordi sindacali
LA10 Core Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria di lavoratori	P	Formazione	
LA11 Additional Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e gestione fine carriere	C	Formazione e Sviluppo professionale	
LA12 Additional Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni per lo sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere	C	Sviluppo professionale	
LA13 Core Composizione organi di governo e ripartizione dei dipendenti per categoria, sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	C	Assetto Organizzativo	
LA14 Core Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quelli degli uomini a parità di categoria e suddiviso per sedi operative significative	C	La soddisfazione dei collaboratori	
HR1 Core Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole sui diritti umani e che sono sottoposti a una relativa valutazione (screening)	N.A.		
HR2 Core Percentuale dei principali fornitori, appaltatori e altri partner commerciali che sono sottoposti a verifica in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	N.A.		
HR3 Core Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	N.A.		
HR4 Core Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	C		
HR5 Core Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	C		
HR6 Core Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione	N.A.		
HR7 Core Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di essi in tutte le loro forme	N.A.		
HR8 Additional Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	N.A.		
HR9 Additional Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	N.A.		
SO1 Core Percentuale di operazioni che implementano il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	P	Promozione territorio	
SO2 Core Percentuale e numero di divisioni interne analizzate per rischi legati alla corruzione	N.A.		
SO3 Core Percentuali dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche legate alla corruzione	N.A.		
SO4 Core Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	C		
SO5 Core Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	N.A.		

GLOBAL REPORTING INDEX	Copertura	Paragrafo	Note
SO6 Additional Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni per Paese	N.A.		
SO7 Additional Numero totale e di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	N.A.		
SO8 Core Valore monetario delle sanzioni significative	C		Nessuna sanzione
PR1 Core Fasi del ciclo di vita del prodotto/servizio per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono presi in considerazione per promuovere il miglioramento e percentuali delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure	N.A.	La soddisfazione dell'Ospite, Obiettivi di miglioramento	
PR2 Additional Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità con i regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	N.A.		
PR3 Core Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuali di prodotti e servizi significativamente soggetti a tali requisiti informativi	N.A.		
PR4 Additional Numero totale (suddiviso per tipologia) di anomalie e di incidenti dovuti a non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	N.A.		
PR5 Additional Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	C	La soddisfazione dell'Ospite	
PR6 Core Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing include la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	N.A.		
PR7 Additional Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità con i regolamenti e codici volontari riferiti alla comunicazione di marketing includendo pubblicità, promozione e sponsorizzazione	C		Nessuna non conformità
PR8 Additional Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy dei consumatori e la perdita dei dati dei consumatori	C		Nessun reclamo
PR9 Core Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	C		Nessuna sanzione

Abbreviazioni degli indicatori

- LA Labour Practices and Decent Work (Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate)
- HR Human Rights (Diritti umani)
- SO Society (Collettività)
- PR Product Responsibility (Responsabilità di prodotto)
- EN Environmental (Performance ambientale)
- EC Economic (Performance economica)

Legenda

- C Indicatore totalmente coperto
- P Indicatore parzialmente coperto
- NR Non Rilevante
- NA Non Applicabile



Scegli la certezza.
Aggiungi valore.

TÜV Italia srl - Sede - I-20099 Sesto S. Giovanni (MI) via Giosuè 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.3.1.” – 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 2014 effettuata da TÜV Italia Srl.

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

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.3.1.

TÜV ITALIA S.R.L.
TÜV SÜD Group

Direzione e Sede Amministrativa:
Via Giosuè 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



Registro delle imprese di Milano
n. iscrizione e Cod. Fisc. 08922920155
R.E.A.: 1255140 - P. IVA 02055510966
Cod. Identificazione CEE IT 02055510966
Capitale sociale : Euro 500.000 int. Vers.



Processo della Verifica

Il processo di verifica si è articolato in diverse fasi condotte 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 comprende tecniche di campionamento ed ha permesso di valutare la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a tutti i requisiti applicabili della Linea Guida GRI G.3.1.

Sono state condotte interviste con il management aziendale ed il personale operativo, campionamento di evidenze a supporto degli indicatori comunicati, verifica delle registrazioni e dei documenti, e 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*).

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità LEFAY RESORTS Srl - 2014 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.3.1 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.

Conclusioni

In generale, 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 è risultata coerente ed affidabile.

L'organizzazione ha dimostrato capacità nel rispondere alle azioni di miglioramento identificate durante le prime fasi del processo di verifica esterna. In particolare sensibili miglioramenti si sono registrati nell'aggiornamento del processo di raccolta e verifica

interna del dato, nella comunicazione relativa alle tematiche aventi un impatto sugli stakeholder, nella revisione di indicatori non completi come, ad esempio, i dati relativi alla formazione dei dipendenti, nel chiarire il perimetro della rendicontazione e le esclusioni applicate.

Pertanto, 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 2014 è conforme al **Livello B+** del Global Reporting Initiative (GRI – G.3.1).

Opportunità di Miglioramento

Sono state identificate delle specifiche opportunità di miglioramento di cui si riporta una sintesi di quanto comunicato alla Direzione LEFAY RESORTS Srl durante le diverse fasi della verifica.

Tali spunti non inficiano sul risultato della verifica e sul Livello di "Assurance" raggiunto.

In particolare, si suggerisce di:

- Indicare, attraverso i principi di trasparenza ed equilibrio, le esclusioni applicabili al perimetro di rendicontazione degli indicatori ambientali per le sedi;
- Valutare la completezza di alcuni indicatori attraverso l'analisi delle fonti primarie del dato (es. indicatori ambientali);

Durante la verifica si è riscontrato un forte impegno da parte dell'Organizzazione ad approfondire, per le prossime edizioni del Bilancio di Sostenibilità, i contenuti delle Linee Guida GRI soprattutto in relazione ai test sui principi della rendicontazione; a strutturare una metodologia di coinvolgimento delle parti interessate specifico sulle tematiche della sostenibilità; ad approfondire alcuni indicatori; ad attuare un processo interno che garantisca la verifica della completezza a la comparabilità, a livello temporale, di tutti gli indicatori rendicontati. In ultima istanza, ad analizzare l'eventuale utilizzo del supplemento specifico all'organizzazione di eventi.

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.

Sesto San Giovanni (Milano), 10 Aprile 2015

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sara Brandimarti'.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Andrea Coscia'.

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

