



Bilancio della Sostenibilità
2016

INDICE

Lettera dell'Amministratore Delegato	03
La nostra storia	04
Introduzione e perimetro del Bilancio della Sostenibilità	06
Numeri chiave nel 2016	09

01

IL NUOVO LUSSO

Vision e Mission	12
Valori aziendali	12
Modello di Business	14
La nostra strategia di espansione	15
Stakeholder	16
Materialità	20
Struttura organizzativa	22
Lefay Resort & SPA Lago di Garda:	
- Il primo della collezione	25
- Indicatori di Performance	
Economica	26
Lefay SPA	29
- Certificazione "Being Organic & Ecological SPA: Level Excellence"	30
Nuova linea cosmetica Lefay SPA "Tra Suoni e Colori"	31
Lefay Vital Gourmet	35
La sostenibilità entra in cucina: i 5 principi della filosofia	36
La Soddisfazione dell'Ospite	38
La Comunicazione del Brand Lefay	40
Nuovi Progetti	43

02

L'ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

Introduzione	46
Certificazioni ambientali	47
L'AMBIENTE	49
Biodiversità	51
Mitigazione impatto ambientale	52
Isolamento Termico	53
Materiali naturali	53
Riduzione consumi energetici	55
Riduzione consumi idrici	57
Gestione dei rifiuti	59
Neutralizzazione emissioni di CO ₂	61
LE PERSONE	65
Il sistema per la qualità e l'ambiente	66
La soddisfazione dei Collaboratori	68
Sviluppo professionale	72
Il decalogo dell'eccellenza	74
Formazione	76
IL TERRITORIO	79
Gestione responsabile degli approvvigionamenti	80
Impiego Collaboratori locali	83
Promozione del territorio	84
Artisti	85

03

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

RESORT	
Ambiente	88
Persone	92
Territorio	94
CORPORATE	
Ambiente	96
Persone	98
Territorio	99
Premi	100
Addendum 1	102
Addendum 2	104
Tabella KPI Global Reporting Index	107
Relazione Verifica Esterna	111



LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Sin dalla fondazione, la caratterizzazione nell'ambito della sostenibilità è stata un pilastro portante per la nostra azienda. È dunque fondamentale continuare a documentare questo percorso con il terzo Bilancio della Sostenibilità, che riporta tutte le azioni implementate per il rispetto dell'ambiente e la soddisfazione degli Stakeholder, i relativi risultati e gli obiettivi per il futuro.

L'anno 2016 si è aperto con un importante cambiamento finalizzato ad affrontare al meglio la strategia di espansione e ad allineare la nostra struttura societaria ai maggiori operatori internazionali del settore. Infatti la Lefay Resorts SRL, a seguito del conferimento della proprietà immobiliare e la gestione del Resort di Gargnano in una newco, la Lefay Resort Garda SRL, si è trasformata in Management Company. Inoltre, nel corso dell'anno, sono proseguite le attività di progettazione del secondo Resort situato nelle Dolomiti, il cui avviamento del cantiere è previsto per il 2017.

Anche nel 2016 vengono riconfermate la diminuzione delle emissioni totali di CO₂ prodotte dalla nostra attività e la loro completa compensazione, rendendo così la Lefay Resorts 100% Carbon Neutral per il terzo anno consecutivo. Dal punto di vista dei dati economici, il Resort ha migliorato ulteriormente la sua performance con un aumento del 6% del fatturato totale e dell'10% del margine operativo rispetto al 2015. Sempre nell'ultimo anno il Resort ha superato la soglia dei 50 riconoscimenti internazionali ottenuti dalla sua apertura, culminati nel febbraio 2016 con il premio come "Miglior SPA al Mondo" ai "World SPA & Wellness Awards".



La nostra azienda ha da sempre concretizzato il suo impegno nell'ambito della sostenibilità con il raggiungimento di importanti certificazioni ambientali riconosciute a livello internazionale, come ISO 14001, Green Globe e "Being Organic & Ecological SPA" di EcoCert, che ha reso Lefay SPA la prima SPA certificata organica ed ecologica d'Italia. Un percorso che si riconferma con il lancio della nuova Linea Cosmetica Lefay SPA, certificata Vegan OK e Cruelty Free.

Trasparenti sono anche le modalità con cui è stato redatto questo documento, che aderisce all'ultimo protocollo (G4) del Global Reporting Index, lo standard di reporting più rigoroso al mondo, ed è stato verificato dall'ente indipendente TÜV SÜD.

Con il nuovo Bilancio della Sostenibilità, completamente rivisto nella sua veste grafica, intendiamo diffondere una cultura di impresa responsabile ed innovativa con la consapevolezza che le sfide legate al futuro continueranno ad essere fonte d'ispirazione per tutte le persone che ci accompagnano ogni giorno in questo percorso.

Liliana Leali – Chief Executive Officer Lefay Resorts

LA NOSTRA STORIA



1980 - 1989

Domenico 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 Domenico Alcide Leali alla nomina di Amministratore Delegato del Gruppo Leali nel 1987 e alla nomina di Presidente nel 1995.

1989 - 1992

Insieme a sua moglie Liliana, laureata in Architettura, fonda nel 1989 la Compagnia aerea Air Dolomiti con l'obiettivo di offrire servizi di collegamento dai principali aeroporti italiani verso le più importanti destinazioni europee.

1992 - 1999

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 sodalizio con Lufthansa viene rafforzato nel 1999, con l'ingresso nel capitale azionario di Air Dolomiti.

1999 - 2003

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 Domenico Alcide Leali decide di cedere la Compagnia a Lufthansa.



2006 - 2008

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. Nel 2006 viene fondata Lefay Resorts. Nel 2008 apre la prima struttura della Collezione, il Lefay Resort & SPA Lago di Garda, a Gargnano sulla sponda bresciana del Lago di Garda.

2013

Lefay Resort & SPA Lago di Garda continua ad arricchire le esperienze offerte all'Ospite: nel 2013 viene presentata la Royal Pool & SPA Suite con una superficie totale di 600 mq e la nuova area Meeting.

2014

Lefay Resorts presenta il suo primo "Bilancio della Sostenibilità" certificato.

2016

Lefay Resort & SPA Lago di Garda ottiene in breve tempo i più importanti riconoscimenti a livello internazionale che culminano nel 2016 con il premio di "Miglior Destination SPA al Mondo" conferito in occasione dei prestigiosi "World SPA & Wellness Award 2016". Ad inizio 2016, al fine di affrontare al meglio la strategia di espansione del gruppo, la proprietà immobiliare e la gestione del Resort di Gargnano vengono conferite in una newco (Lefay Resort Garda SRL) trasformando così la Lefay Resorts SRL in Management Company.

2017

Iniziano i lavori di costruzione del secondo Resort della collezione, il Lefay Resort & SPA Dolomiti.

INTRODUZIONE E PERIMETRO DEL BILANCIO DELLA SOSTENIBILITÀ

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

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

Il Bilancio della Sostenibilità 2016 è quindi il terzo, e come per quello del 2015, segue le linee guida "Global Reporting Initiative, sustainability reporting framework 4", riconosciute a livello internazionale. Il livello di applicazione GRI è G4 "in accordance CORE" ed è stato verificato da parte dell'ente TÜV Italia. A differenza degli altri però, questo si trova a dover descrivere il nuovo assetto societario, tenendo in considerazione che le attività svolte fino al 2015 da un'unica società, nel 2016 sono state svolte da due soggetti distinti a seguito della cessione a Lefay Resort Garda SRL del ramo d'azienda relativo alla proprietà immobiliare e alla gestione del Resort di Gargnano.

Si è però deciso di mantenere il Bilancio in linea con quello degli scorsi anni e quindi considerare solo i dati della Lefay Resort Garda SRL all'interno del documento (gli scorsi anni si era deciso di non considerare quelli della sede Corporate perché valutati non significativi) per poter proseguire con una comparazione dei dati e un ragionamento sui trend. Alla fine del documento è stato aggiunto un Addendum che riporta invece i dati relativi alla Lefay Resorts SRL, Management Company.

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

L'impatto maggiore viene esercitato nei seguenti ambiti:

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

Per ogni impatto sono stati selezionati degli indicatori specifici del Global Reporting Index, illustrati all'interno del documento.

Rispetto al 2015 rimangono invariate le fonti dei dati e la frequenza di rilevazione, in particolare:



- Il Bilancio della Sostenibilità 2016 si riferisce all'esercizio 1 gennaio - 31 dicembre 2016 e viene pubblicato con cadenza annuale.
- I risultati della soddisfazione globale dell'Ospite sono aggiornati con frequenza annuale, sulla base dell'analisi mensile dei questionari compilati.
- I consumi energetici e idrici sono aggiornati con frequenza annuale, sulla base delle rilevazioni mensili effettuate dal reparto manutenzione e si riferiscono a Lefay Resort Garda, mentre i consumi di Lefay Resorts si trovano alla fine del documento in un Addendum specifico.
- Il calcolo delle emissioni di CO₂ viene aggiorna-

to ogni anno 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 annue.

- 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.



NUMERI CHIAVE DEL 2016

49.000

le presenze

60%

dei collaboratori sono locali

16.382.000

€ di fatturato
(+ 6% rispetto al 2015)

-3%

di tonnellate di CO₂ emesse
dalla struttura nel 2016 rispetto al 2015

137

i Collaboratori in Resort

100%

la compensazione delle emissioni di CO₂

95%

il tasso di soddisfazione degli Ospiti

2

nuove certificazioni "VeganOK"
e "Cruelty Free" della linea cosmetica

26%

gli Ospiti repeater

7

premi vinti, tra i quali spicca il premio
come "Miglior Destination SPA al Mondo"
ai "World SPA & Wellness Awards 2016"

01

IL NUOVO LUSO

“Dedicato a chi sa guardare oltre le cose,
a chi in una vacanza ama perdersi per poi ritrovarsi.”

VISION & 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 LUSO

Secondo Lefay il concetto di lusso si sta ridefinendo ed è sempre più associato a concetti come spazio, natura, silenzio, tempo per sé 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

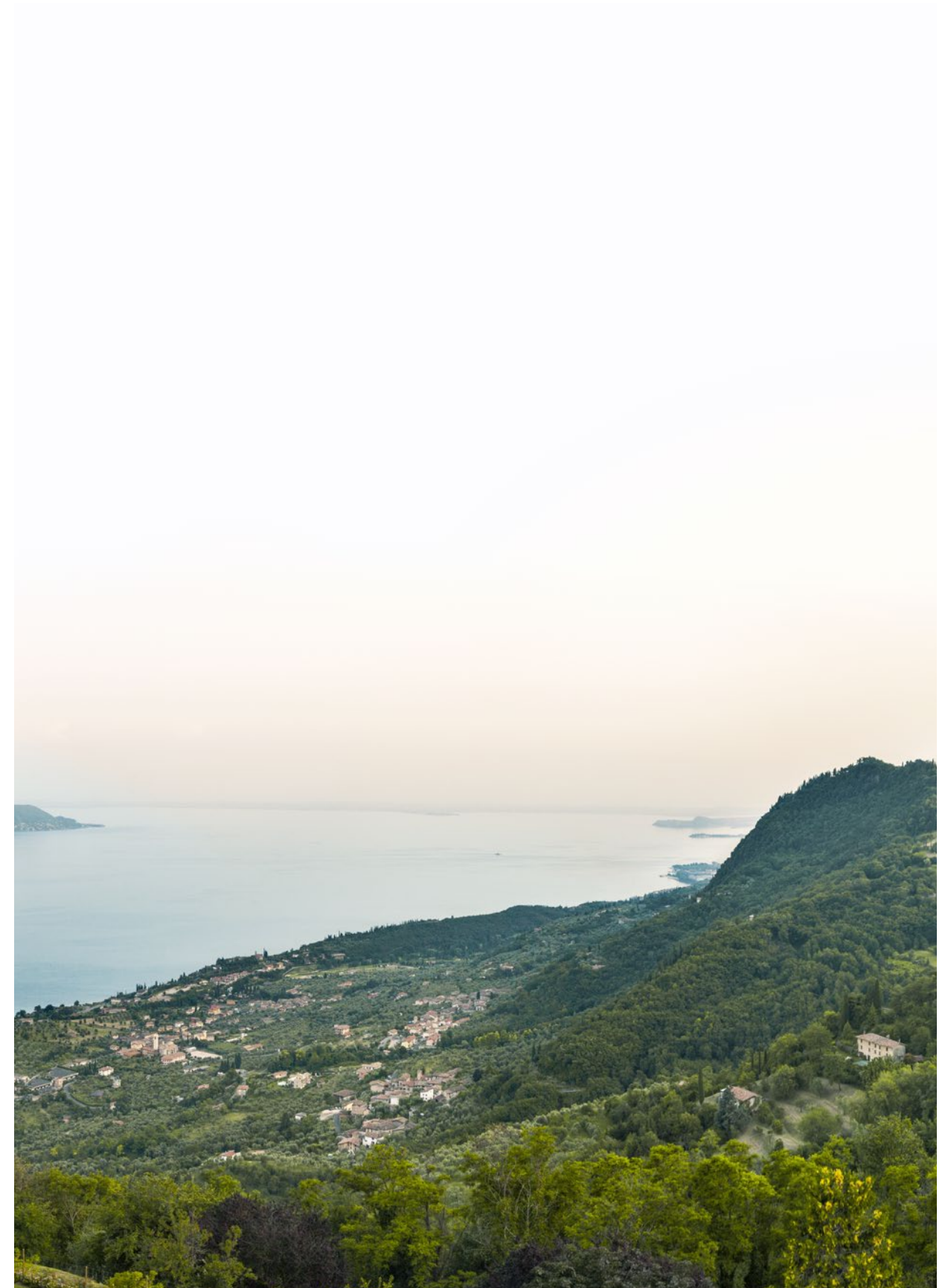
Sostenibilità significa sviluppare un modello aziendale finalizzato al raggiungimento dei risultati economico finanziari, creando “valore” e quindi una sempre maggiore attenzione verso la responsabilità ambientale e sociale.

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

Ad inizio 2016 la società ha trasferito tramite conferimento di ramo d'azienda la proprietà immobiliare e la gestione del Resort di Gargnano a una newco, la Lefay Resort Garda SRL detenuta al 100% dalla Lefay Resorts SRL.

Tale operazione societaria ha trasformato quindi la Lefay Resorts SRL in pura Management Company, nella quale vengono centralizzate le funzioni strategiche allo sviluppo del Brand e il coordinamento delle varie strutture ricettive.

La Lefay Resorts SRL inoltre controlla il 100% della Lefay Resort Dolomiti SRL, società che detiene il progetto del secondo Resort che sarà realizzato nel comune di Pinzolo in provincia di Trento.

Ognuno dei Resort Lefay è contraddistinto dai seguenti fattori:

LOCATION

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

PRODOTTO

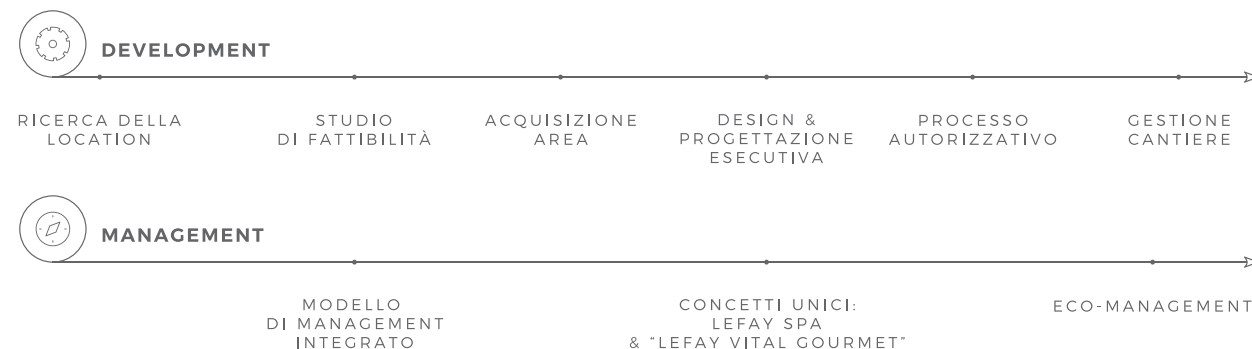
- Infrastruttura nuova o di recente costruzione
- 60-100 camere di circa 50 mq e Residenze (Villas/Luxury Apartments)
- Centralità della SPA (min. 2000 mq)

ECO-SOSTENIBILITÀ

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

MANAGEMENT

- Gestione Diretta attraverso il coordinamento della Management Company



LA NOSTRA STRATEGIA DI ESPANSIONE



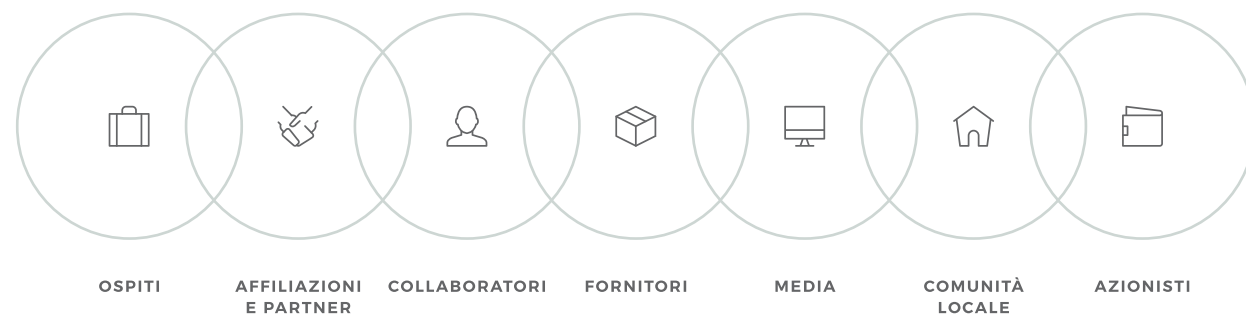
La prima fase del progetto Lefay Resorts prevede la creazione e gestione, tramite società dedicate, di tre strutture ricettive wellness di lusso in Italia. La seconda e la terza unità sono previste rispettivamente in montagna (Dolomiti) e in campagna (Toscana o Umbria).

Facendo leva sul successo ottenuto con il progetto Lefay Resort & SPA Lago di Garda e il suo modello di gestione unico nel suo genere, il gruppo Lefay è intenzionato a considerare nuove opportunità in collaborazione con investi-

tori partner che condividano gli stessi valori e obiettivi. La prima fase di espansione del Gruppo Lefay si concentrerà sul completamento del portafoglio italiano e sulla gestione di ulteriori strutture in Europa Centrale.

In un numero limitato di opportunità selezionate, Lefay agirà come operatore tramite contratti di management. In base alle specifiche caratteristiche delle iniziative proposte, Lefay potrebbe valutare l'opportunità di partecipare nella gestione della struttura tramite accordi di locazione.

STAKEHOLDER



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

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

Mappa degli Stakeholder



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



AFFILIAZIONI E PARTNER - Lefay Resorts gestisce direttamente tramite la funzione Marketing il rapporto con le proprie Affiliazioni come Small Luxury Hotels of the World, Virtuoso, Healing Hotels of the World. Inoltre gestisce i rapporti con Tour Operator, le Agenzie viaggio e le Aziende che scelgono la struttura come location per le loro convention aziendali. La comunicazione trasparente con i propri Partner avviene attraverso specifici documenti redatti nel pieno rispetto delle normative di riferimento e validati da enti terzi.



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



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



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



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



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

Aspettative degli Stakeholder



OSPITI - Eccellenza del servizio offerto e rispetto della Privacy.



AFFILIAZIONI E PARTNER - Impegno al rispetto degli standard previsti da ogni network di affiliazione o richiesta specifica e promozione attiva. Dati provenienti da fonti chiare, preferibilmente certificati da terzi e miglioramento costante della performance economica aziendale.



COLLABORATORI - Migliorare informazione, comunicazione e confronto tra reparti per raccogliere nuovi spunti e idee. Formazione e crescita professionale.



FORNITORI - Incremento fatturato fornitori locali e sviluppo del rapporto di partnership per favorire ricerca di nuovi prodotti e quindi nuove opportunità di Business.



COMUNITÀ LOCALE - Sostegno alle iniziative promosse dagli enti locali e spinta allo sviluppo economico dell'area. Rispetto per l'ambiente.



MEDIA - Comunicazione costante e trasparente. Partecipazione ad incontri ed educational al fine di far sperimentare l'offerta Lefay e far conoscere il patrimonio paesaggistico e culturale del territorio.



AZIONISTI - Creazione di profitto anche attraverso l'accrescimento dal valore sociale e ambientale generato dalle attività messe in campo e alla trasparenza nei confronti dell'esterno.

Nel corso degli anni, grazie ai diversi canali di comunicazione, Lefay Resorts ha identificato le aspettative maggiormente rilevanti per i propri Stakeholder, cercando di trovare un equilibrio qualora fossero in conflitto tra loro, ad esempio riuscendo ad erogare un'offerta sempre in grado di soddisfare le aspettative di un Ospite 5 stelle Lusso, nel pieno rispetto per l'Ambiente. Lefay Resorts si impegna a diffondere il Bilancio della Sostenibilità e i suoi contenuti attraverso presentazioni, e-mail mirate ed incontri individuali rivolti ai diversi Stakeholder, per riceverne il riscontro sui contenuti stessi. Il tutto per capire se vi sono nuovi dati o informazioni da esplicitare per renderlo ancora più trasparente e per attivare un vero processo di coinvolgimento.

La creazione del valore sociale per gli Stakeholder

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



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



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



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



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



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



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



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

MATERIALITÀ

PROCESSO DI DETERMINAZIONE DELLA MATERIALITÀ

La materialità degli argomenti trattati attraverso il sistema di reporting è il risultato del processo di identificazione, valutazione e attribuzione delle priorità dei temi di sostenibilità che influiscono in modo significativo sulla capacità dell'azienda di creare valore nel breve, medio e lungo termine.

Lefay Resorts ha strutturato un processo per individuare i temi materiali attraverso una condivisione ai più alti livelli decisionali, e l'integrazione degli stessi in tutti i processi aziendali, dalla gestione degli aspetti ambientali significativi alla pianificazione delle strategie, allo stakeholder engagement, al reporting e comunicazione interna ed esterna, fino all'attuazione delle decisioni operative.

Il processo di determinazione dei temi materiali ha preso avvio dall'identificazione dei temi ritenuti più rilevanti per il business aziendale. Lefay Resorts considera tre principali prospettive per svolgere la determinazione dei temi materiali:

LA SODDISFAZIONE E I SUGGERIMENTI DEGLI OSPITI

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

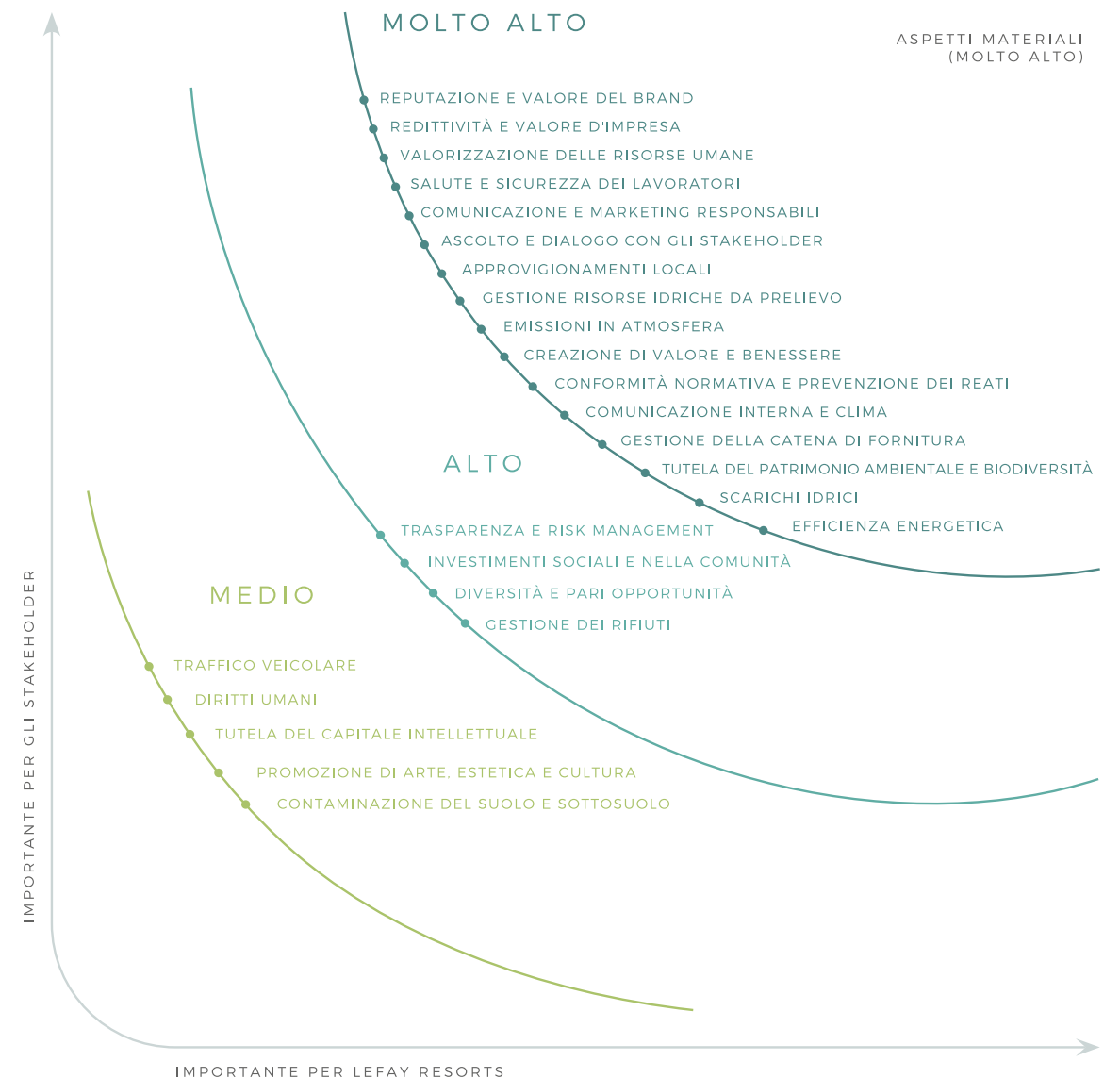
LA SODDISFAZIONE E I SUGGERIMENTI DEI COLLABORATORI

I Collaboratori hanno un ruolo determinante nell'attività ricettivo turistica. Per questo motivo Lefay Resorts ritiene importante avere un riscontro diretto da parte loro riguardo l'integrazione della sostenibilità e la creazione di valore nei processi aziendali, raccolto attraverso una survey interna con cadenza annuale.

LA SIGNIFICATIVITÀ DEGLI ASPETTI AMBIENTALI E DI SALUTE E SICUREZZA

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

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



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

LEFAY RESORTS



Lefay Resorts SRL è detenuta al 100% dalla famiglia Leali.

Consiglio di Amministrazione:

Presidente:
DOMENICO ALCIDE LEALI
con potere esecutivo
Amministratore Delegato:
LILIANA BRESCIANI LEALI

Consigliere Delegato:
ALCIDE LEALI
Consigliere Delegato:
MASSIMILIANO LEALI
Consigliere:
GIOVANNI RIZZINI

Collegio Sindacale:

Sindaco:
CLAUDIO ZORZAN

Società di Revisione:
BDO ITALIA S.P.A.

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA





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.

È 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 (50 mq)
 43 Deluxe Junior Suite (50 mq)
 4 Family Suite (73 mq)
 4 Exclusive Suite (83 mq)
 1 Royal Pool & SPA Suite (estensione max 600 mq)

SPA di 3.800 mq con:

21 cabine trattamenti
 2 private SPA
 3 piscine riscaldate
 1 lago salino riscaldato
 3 aree relax
 6 diversi tipi di sauna e bagni turchi
 1 palestra attrezzata e 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 60 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: INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA

Tutti i principali indicatori economici evidenziano anche per l'anno 2016 un andamento in costante crescita. Il fatturato operativo è aumentato in maniera significativa raggiungendo il traguardo dei 16,4 milioni di euro mentre il margine operativo ha superato il 27%.

Tali risultati sono stati resi possibili grazie al continuo miglioramento del servizio erogato, in grado di soddisfare le aspettative degli Ospiti e alle intense attività di commercializzazione e promozione del brand che hanno portato ad un'ampia diversificazione dei mer-

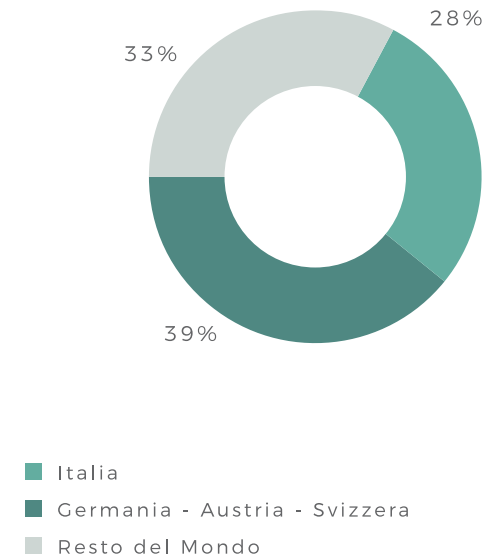
cati di origine, fondamentale per minimizzare l'esposizione dell'azienda al rischio geopolitico internazionale.

Dà molta soddisfazione notare come il raggiungimento degli obiettivi economici vada di pari passo con l'ottenimento di importanti riconoscimenti: il Resort è stato premiato come "Miglior Destination SPA al Mondo" ai prestigiosi World SPA & Wellness Awards 2016, raggiungendo così più di 50 prestigiosi premi a livello internazionale conferiti dai più autorevoli esperti del settore benessere.

	2012	2013	2014	2015	2016	CAGR
Ricavi delle vendite (M euro)	11,7	13,2	14,2	15,4	16,4	8,8%
Costo del personale (M euro)	3,9	4,3	4,8	5,1	4,9	5,9%
EBITDA Margin (%)	15%	23%	25%	26%	27%	29,4%

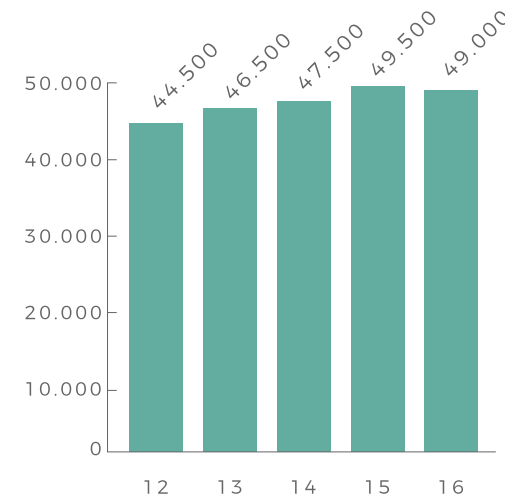
I dati di ricavi delle vendite: il costo del personale ed EBITDA relativi al 2016 sono riferiti alla società Lefay Resort Garda SRL, mentre per gli anni precedenti sono riferiti alla società Lefay Resorts SRL. I dati di ricavi sono perfettamente confrontabili in quanto si riferiscono all'attività turistico-ricettiva del Resort di Gargnano mentre il costo del personale e l'EBITDA hanno risentito del mantenimento nella Lefay Resorts SRL di alcuni Collaboratori e servizi propedeutici all'attività di management.

MERCATI DI RIFERIMENTO 2016



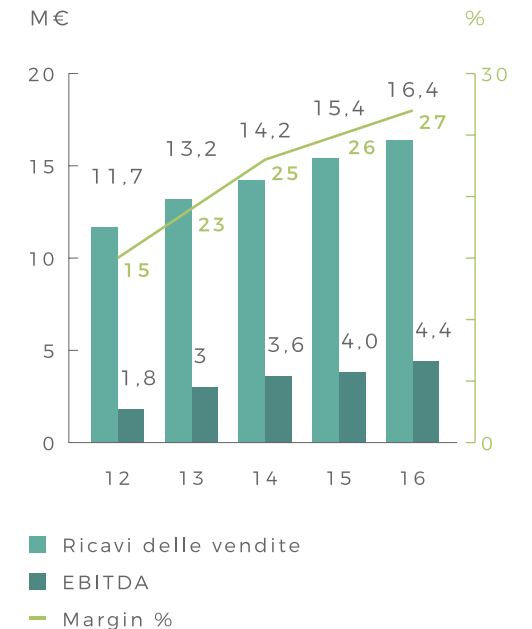
L'affermazione di Lefay sul mercato internazionale è testimoniata anche dalla provenienza dei nostri Ospiti: anche nel 2016 quasi il 75% proveniva da Mercati Esteri.

PRESENZE TOTALI



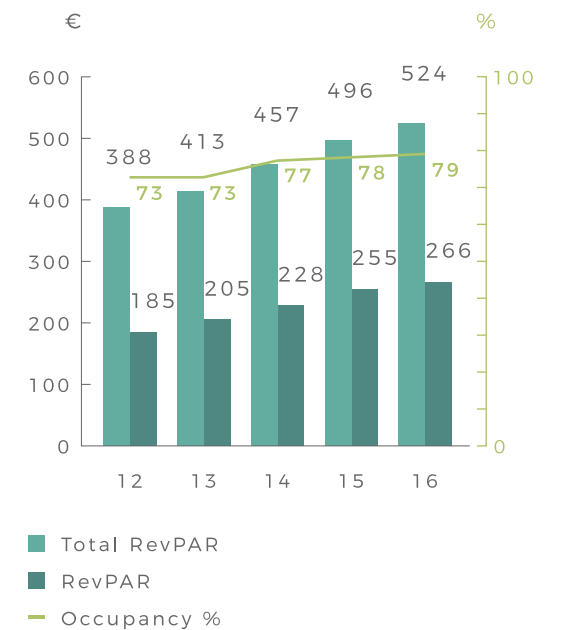
Il numero di presenze totali è cresciuto negli anni in maniera significativa e nel 2015 e 2016 sono state raggiunte le quasi 50.000 presenze, durante 11 mesi di apertura.

PRINCIPALI DATI ECONOMICI



Il grafico mostra la forte crescita del fatturato operativo del Resort, nonostante la crisi economica che ha contraddistinto gli ultimi anni. L'EBITDA margin generato nel 2016, pari al 27%, testimonia l'impegno di Lefay al miglioramento continuo della propria performance economica.

INDICATORI DI PERFORMANCE OPERATIVA



Dal 2013, con l'inaugurazione della Royal Pool & SPA Suite il numero di camere disponibili presso Lefay Resort & SPA Lago di Garda è passato da 90 a 93.



LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA: LEFAY SPA

Lefay SPA si articola su tre aree: il "Mondo Acqua e Fuoco", che raggruppa tutte le zone interessate da piscine, saune, grotte e laghetti; l'area "Natura e Fitness", composta da una grande palestra e da una sala ginnastica per corsi e attività e "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.

Il Comitato Scientifico Lefay SPA ha creato il Lefay SPA Method, un innovativo metodo benessere che nasce dall'unione tra la Medicina Classica Cinese e la ricerca scientifica occidentale, per riportare gli Ospiti al completo riequilibrio di corpo, anima e spirito. Questa unione è alla base dei Programmi Salute Lefay SPA Method, personalizzati secondo le necessità individuali, per raggiungere un completo benessere psicofisico e perseguire diversi obiettivi: dimagrimento, alleviamento dello stress, recupero della forma fisica e correzione della postura, cura dell'insonnia, riduzione dei segni del tempo e depurazione dell'organismo.

I trattamenti Lefay SPA sono stati creati associando le tradizionali tecniche di massaggio alla stimolazione di punti e meridiani energetici e sono personalizzati in funzione dello stato

psicofisico individuale, per un risultato profondo e duraturo nel tempo.

L'offerta Signature comprende: massaggi energetici, rituali di estetica energetica viso e corpo, la speciale sezione "I Profumi del Lago" e i trattamenti di medicina estetica non invasiva.

Lefay SPA propone inoltre un reparto Medical per consulenze e trattamenti di medicina occidentale, naturale, fisioterapia, osteopatia e un ricco menù di trattamenti à la carte: massaggi della tradizione occidentale e orientale, trattamenti e rituali viso-corpo di talassoterapia, estetica correttiva, trattamenti con apparecchiature estetiche ad altissima efficacia e sensuali rituali orientali.

Alla coppia sono dedicate due meravigliose Private SPA con esclusivi percorsi benessere.

Tutti i trattamenti all'interno della SPA sono effettuati utilizzando i prodotti della linea cosmetica Lefay SPA "Tra Suoni e Colori", creata secondo i principi della nutricosmetica; una linea di prodotti "intelligenti" che coniuga natura e scienza con un effetto visibile e immediato.

I prodotti sono acquistabili nello Shop Lefay SPA e online sul sito lefayshop.com.

CERTIFICAZIONE “BEING ORGANIC & ECOLOGICAL SPA: LEVEL EXCELLENCE”



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

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

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

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

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

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

NUOVA LINEA COSMETICA LEFAY SPA “TRA SUONI E COLORI”



Nel corso del 2016 grandi sforzi sono stati profusi per il rinnovamento della Linea Cosmetica Dermatologica Lefay SPA “Tra Suoni e Colori”, interamente rivista e modulata in cinque linee specifiche che offrono complessivamente 50 referenze.

Tutti i prodotti sono realizzati nel pieno rispetto dell’ambiente secondo i principi della nutricosmetica e utilizzano le più preziose e ben sperimentate piante medicinali. Le formulazioni sostengono il respiro della pelle, permettendole di ritrovare l’innata luminosità.

Di notevole importanza è il fatto che tutti i trattamenti Signature Lefay SPA vengono effettuati utilizzando i nuovi prodotti della linea, uniti all’efficacia delle manualità energetiche che stimolano i meridiani dell’organismo.

L’intera linea si basa su cinque principi fondamentali:

NATURALITÀ - Prodotti puliti e sostenibili che rispettano l’uomo e l’ambiente, uniti a principi attivi selezionati dalle migliori materie prime.

MICRONUTRIZIONE - Alta concentrazione di vitamine, minerali, zuccheri, proteine e fitocomplessi estratti con le più moderne tecnologie.

ENERGIA - Attivazione dei metabolismi cellulari con principi attivi immunomodulanti per dare energia e vitalità all’epidermide e proteggerla dall’invecchiamento.

RIEQUILIBRIO - Protezione del DNA e del sistema immunitario grazie all’utilizzo dei più potenti antiossidanti presenti in natura.

ITALIANITÀ - Ricerca scientifica, mediterraneità dei principi attivi e utilizzo dell’olio d’oliva biologico.



Coerentemente alla filosofia sostenibile che contraddistingue Lefay Resorts, la Linea Cosmetica Dermatologica Lefay SPA è stata realizzata con un forte orientamento all'etica, formalizzato dalle più importanti certificazioni ambientali internazionali:



VEGAN OK

Certifica il non utilizzo di materie prime di origine animale o ottenute attraverso lo sfruttamento di animali.



COSMOS ORGANIC

(Rilasciata per la linea di Oli Cosmetici Lefay SPA.) Lo standard che certifica il rispetto dei principi della chimica verde e stabilisce i requisiti per i cosmetici biologici e naturali relativi all'intera filiera produttiva.



CRUELTY FREE

Lo standard internazionale "stop ai test su animali" garantito dalla Lega Anti Vivisezione e certificato da ICEA (Istituto per la Certificazione Etica ed Ambientale).



NICKEL TESTED (Minore di 0,00001%)

Tutti i prodotti sono dermatologicamente testati dall'Università di Ferrara e non contengono petrolati, SLES, coloranti, conservanti, né parabeni aggiunti.





LEFAY VITAL GOURMET

“Persino il cibo può diventare cibo per l’anima.”

Partendo da questo presupposto, che vede la tavola come parte integrante di un percorso di benessere, è stato creato Lefay Vital Gourmet, una filosofia che fonde la genuinità dei prodotti alla creatività espressa dallo chef.

La “cucina vitale” Lefay Vital Gourmet 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 trasferisce questi principi nelle ricette dai sapori mediterranei proposte nel raffinato ristorante La Gran-

de Limonaia e nella suggestiva Trattoria La Vigna dove si possono gustare numerosi piatti all’insegna delle ricche tradizioni regionali italiane.

Particolare attenzione viene dedicata agli aspetti salutari del cibo, puntando sulla dieta mediterranea, in cui l’olio extravergine d’oliva è protagonista. In quest’ottica rientrano i piatti Lefay SPA, creati in collaborazione con il Comitato Scientifico Lefay SPA; leggermente ipocalorici e iposodici, hanno proprietà detossinanti e sono preparati con metodi di cottura che non sollecitano in modo eccessivo l’apparato digerente.

LA SOSTENIBILITÀ ENTRA IN CUCINA: I 5 PRINCIPI DELLA FILOSOFIA LEFAY VITAL GOURMET

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

MEDITERRANEITÀ - cereali, frutta e verdura, pesce, carni e latticini poveri di grassi sono gli elementi cardine di questa dieta, dove l'olio extravergine d'oliva è protagonista.

STAGIONALITÀ - gli ingredienti dei piatti rispettano il susseguirsi delle stagioni portando in tavola prodotti sempre freschi.

ITALIANITÀ - i menù sono creati utilizzando le eccellenze alimentari del territorio circostante e i prodotti tipici della tradizione regionale italiana.

ETICA - Lefay Vital Gourmet si impegna a non utilizzare nelle sue preparazioni specie animali e pesci in pericolo d'estinzione e prodotti ottenuti attraverso metodi violenti. Le specie a rischio d'estinzione eventualmente presenti nei menu provengono esclusivamente da allevamenti controllati.

FORNITORI - i fornitori locali e preferibilmente quelli che adottano un sistema di produzione agricola di natura biologica sono i nostri partner privilegiati.



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.

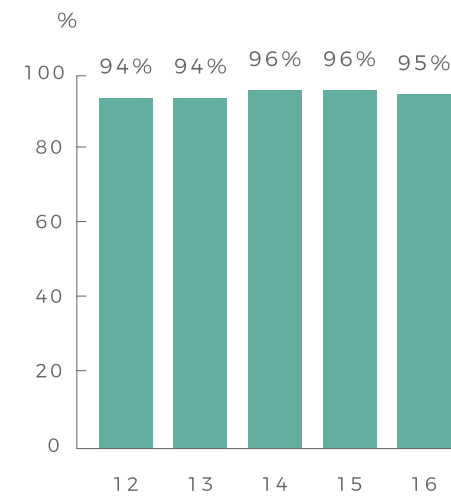
Innanzitutto, per poter verificare il livello di soddisfazione percepito dall'Ospite, è stato definito un sistema di rilevazione della customer satisfaction completamente digitalizzato per evitare spreco di carta. Questo sistema permette all'Ospite di valutare ed esprimere un parere relativamente ai 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. La rilevazione è basata su un sistema digitale che va a ridurre l'impatto ambientale di tale attività perché non c'è utilizzo di carta.

L'ascolto dell'Ospite avviene anche attraverso il monitoraggio costante dei commenti pubblicati

sui principali portali di viaggio come Tripadvisor, Holidaycheck, Booking.com 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 organizzate tramite società di settore specializzate.

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 2016 la percentuale di Ospiti repeater è stata pari al 26% mentre nel 2015 era stata il 25%. Da ultimi si sottolinea che nell'arco del 2016, come nel 2015, il numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori è stato pari allo 0.

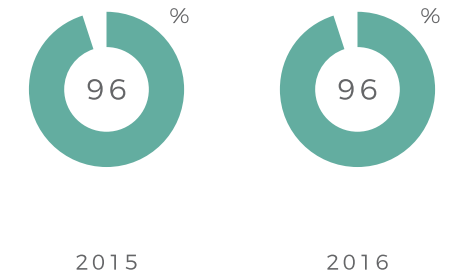
SODDISFAZIONE GLOBALE OSPITI



Fonte: Guest Survey Ospiti.

A partire dal 2012 il sistema di rilevazione della customer satisfaction è stato modificato, passando da una rilevazione basata su questionari cartacei ad un sistema digitale. A partire dal 2016 sono state inserite anche due domande relative alla gestione ambientale della struttura.

WEB REPUTATION



■ Soddisfazione utenti

Fonte: Revinatè.

Il grafico mostra il livello di apprezzamento medio espresso dagli utenti dei portali di recensioni viaggi più diffusi sul web (TripAdvisor, Booking.com, Expedia ecc...)

GLI STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ



Nel 2016 sono stati effettuati 45 audit, in particolare:

- 31** Audit Interni: verifiche ispettive per il sistema Qualità e Ambiente, verifiche sulla sicurezza, privacy e HACCP.
- 01** Mystery Audit di prodotto su standard Lefay
- 02** Mystery Audit sugli standard afferenti le affiliazioni FHR e SLH
- 11** Audit Esterni: condotti da Enti di certificazione.

LA COMUNICAZIONE DEL BRAND LEFAY RESORTS



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

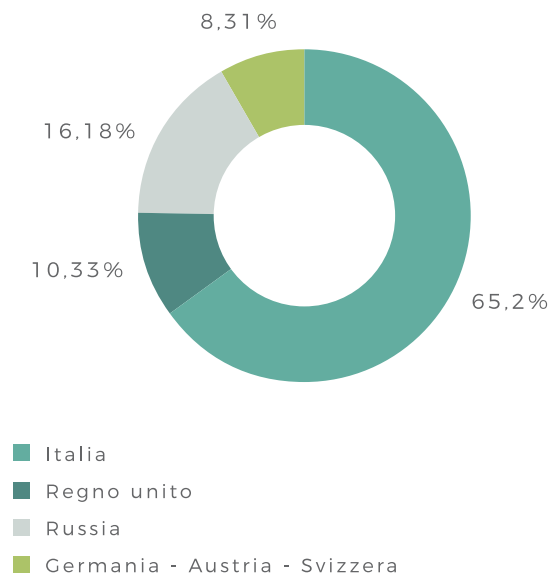
EVENTI MEDIA E RASSEGNA STAMPA

Per comunicare al meglio il concetto benessere Lefay e le sue proposte, nel corso del 2016 sono stati invitati giornalisti e blogger nazionali ed internazionali appartenenti a diversi canali media in linea con il posizionamento aziendale.

Un'intensa attività promozionale che ha permesso al Brand di raggiungere un'importante diffusione mediatica sia sui canali online che all'interno di pubblicazioni cartacee: nel solo anno 2016 sono stati diffusi complessivamente 454 articoli.

Rispettivamente, il dato è ripartito come segue per i principali mercati: 353 articoli per i media italiani; 39 per quelli di Germania, Austria e Svizzera; 55 nel Regno Unito e 7 in Russia. Un ulteriore importante traguardo riguarda il Ristorante "La Grande Limonaia" riconosciuto dalle più prestigiose guide gastronomiche italiane: si è distinto sulla Guida Ristoranti d'Italia Gambero Rosso 2017 con le "Due Forchette" e con il premio speciale "Gusto & Salute", dedicato alla valorizzazione del territorio e ha riconfermato inoltre il "Primo Cappello" conferito dalla Guida Ristoranti d'Italia L'Espresso 2017, entrambe pubblicate in chiusura dell'anno 2016.

RASSEGNA STAMPA PER PAESE 2016



Nel 2016 sono stati pubblicati circa 450 articoli, grazie al supporto di importanti agenzie stampa presenti sul territorio nazionale e all'estero.

DIGITALIZZAZIONE

Lefay Resorts ha rafforzato la propria presenza sui principali canali social, grazie alla creazione di una community online di follower e allo sviluppo di un circolo virtuoso di interazioni. Nell'anno 2016 il profilo Lefay Resorts su Facebook ha raggiunto più di 36.700 like, mentre l'account Instagram ha superato i 7.500 follower. Sul social network Twitter, il profilo è seguito da più di 1.700 persone e sulla piattaforma LinkedIn si contano circa 1.160 collegamenti.



Attraverso questi strumenti di comunicazione digitale, Lefay Resorts ha sviluppato le tematiche che compongono la propria identità, quali la salute, la cucina, le persone e l'ambiente, diffondendone la propria visione. Una risonanza che va inoltre a beneficio della valorizzazione del territorio e delle manifestazioni locali, fra gli aspetti più importanti del valore "sostenibilità". Nell'anno 2016 Lefay Resorts ha rinnovato l'impegno nella digitalizzazione dei propri materiali di comunicazione; nello specifico è stata nuovamente realizzata la versione digitale del Magazine Lefay Club, inviata a tutti gli Ospiti e agli utenti iscritti unicamente tramite newsletter, evitando la stampa cartacea di oltre 10.000 copie.

COMUNICAZIONE AMBIENTALE

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

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

Vi è inoltre il Green Book, strumento di comunicazione ambientale che ciascun Ospite trova in camera e che illustra le azioni che Lefay Resort & SPA Lago di Garda mette in pratica per ridurre il suo impatto sull'ambiente.



NUOVI PROGETTI

LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI

Il secondo Resort della Collezione Lefay sarà 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.

Lefay Resort & SPA Dolomiti, dotato di 84 camere e 25 residenze, reinterpreta l'architettura tradizionale del luogo, ritrovando quegli elementi delle costruzioni di montagna (il legno, la pietra, la rigorosa semplicità delle finiture), che costituiscono l'omaggio di Lefay alla perfezione naturale delle Dolomiti.

Apertura Stimata: 2019

LEFAY VILLAS LAGO DI GARDA

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

Apertura Stimata: 2020

L'ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

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

INTRODUZIONE

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

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

di tecnologie all'avanguardia che permettono di ridurre il consumo di energia ed acqua, e l'utilizzo di energia pulita e rinnovabile.

Sostenibilità sociale per Lefay Resorts vuol dire inoltre valorizzare le persone attraverso la crescita professionale, la soddisfazione dei nostri Ospiti, il supporto alle comunità locali, lo sviluppo del territorio e delle attività culturali. Per questo la Management Company è certificata ISO 14001 e ISO 9001 per l'ideazione e sviluppo di soluzioni architettoniche per strutture ricettive innovative ed ecocompatibili e per il management e sviluppo di brand di lusso nei settori accoglienza e benessere e sviluppa tutti gli anni un inventario delle emissioni di CO₂ secondo la ISO 14064.

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

CERTIFICAZIONI AMBIENTALI



ISO 14001:2004 - rilasciata da TUV Italia per l'erogazione del servizio ricettivo turistico improntato al rispetto per la natura e l'ambiente.



GREEN GLOBE - rilasciata dall'ente di certificazione Green Globe, attivo in oltre 83 Paesi del Mondo, a fronte dell'adesione ad oltre 250 standard relativi alla sostenibilità, applicabili alle imprese operanti nel settore del turismo. Lefay Resort & SPA Lago di Garda è stata la prima struttura in Sud Europa a certificarsi nel 2011.



ATTESTAZIONE ISO 14064 - rilasciata da TUV Italia è relativa al sistema di monitoraggio annuale delle emissioni di CO₂.



BEING ORGANIC AND ECOLOGICAL SPA - rilasciata da ECOCERT, ente di certificazione francese. Lefay Resort & SPA Lago di Garda è la prima in Italia e quarta al Mondo a conseguire questa nuova certificazione con il livello Excellence, che presuppone l'impegno quotidiano nel rispetto di criteri che tutelano l'ambiente.



L'AMBIENTE



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

Il primo sforzo per raggiungere questo obiettivo è stato compiuto in fase progettuale. Infatti Lefay Resort & SPA Lago di Garda si colloca in uno degli scenari più belli ed incontaminati della zona: il Parco dell'Alto Garda Bresciano. Il territorio circostante è ricco di biodiversità e caratterizzato da diversi habitat

che ospitano specie endemiche di importanza naturalistica internazionale. L'area che ospita il Resort è considerata anche "area protetta" da Rete Natura 2000, ovvero dalla rete ecologica diffusa su tutto il territorio dell'Unione Europea, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE per garantire il mantenimento a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna. L'attenzione alla tutela di questo paesaggio unico, così come la necessità di creare una struttura efficiente dal punto di vista ambientale ed energetico hanno rappresentato la prima sfida per i nostri progettisti.



BIODIVERSITÀ

La struttura sorge infatti in un parco naturale protetto, il Parco Alto Garda Bresciano, una Zona di Protezione Speciale (ZPS) della Rete Natura 2000, principale strumento per la conservazione della biodiversità dell'Unione Europea.

Istituito nel 1989 il Parco occupa una superficie di circa 38.000 ettari e comprende i territori dei Comuni di Salò, Gardone Riviera, Toscolano Maderno, Valvestino, Magasa, Gargnano, Limone sul Garda, Tignale e Tremosine.

A differenza di altri parchi ritagliati in zone sostanzialmente omogenee e con interesse prevalentemente naturalistico, il Parco gardesano è caratterizzato da forti contrasti ambientali: altimetrici, dai 65 metri del lago ai quasi 2000 delle montagne più elevate (Monte Caplone, 1976 m); climatici e vegetazionali, dalla macchia mediterranea agli endemismi rupicoli subalpini.

Creato per garantire il mantenimento a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna minacciati o rari, il Parco è ricco di

un'eccezionale biodiversità, sia a livello vegetale che animale, essendo come già citato florido di contesti ambientali di tipo mediterraneo lungo la fascia lacustre e di tipo alpino nell'immediato entroterra. A pochi chilometri di distanza in linea d'aria si passa dalle Limonaie e dagli Olivi, formazioni vegetali tipiche mediterranee, ai boschi di Carpini e Querce e, più in alto, alle splendide Faggete e Mughete.

Anche la fauna presenta un'enorme varietà dovuta ai diversi ambienti presenti nel Parco, vi si trovano infatti uccelli tipicamente acquatici come svassi o folaghe, uccelli "boschivi" come cince, il gallo forcello e le ghiandaie. I mammiferi sono rappresentati da diversi ungulati: camosci, cervi, caprioli e da carnivori come volpi, donnole, faine, martore, nonché da cinghiali. Ma gli animali più caratteristici del Parco sono gli insetti, in particolare i Lepidotteri (farfalle), che con 959 specie presenti, costituiscono circa la metà di tutte le specie presenti in Italia.

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

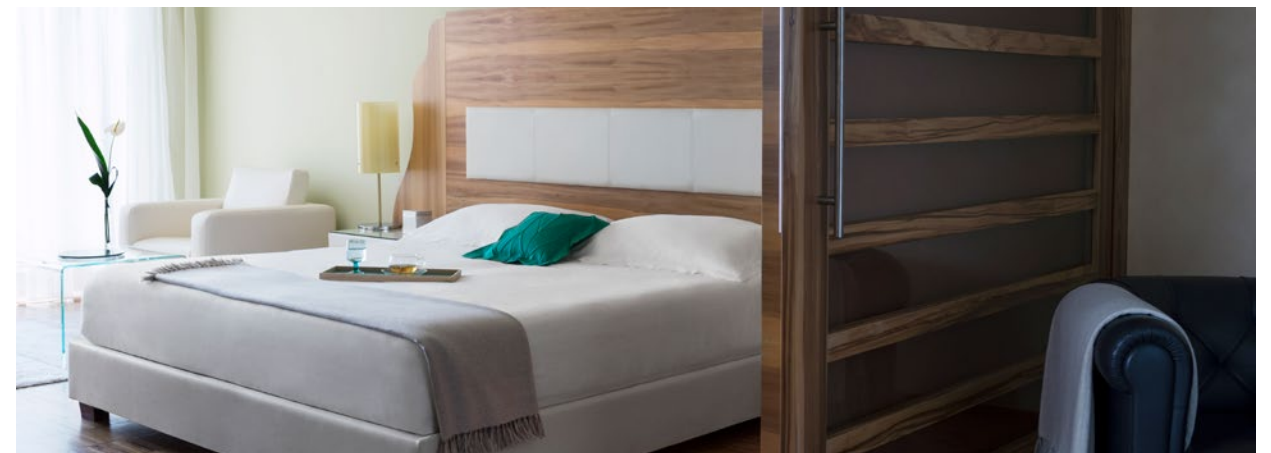
nel paesaggio circostante con un impatto visivo dal lago di gran lunga inferiore rispetto a strutture preesistenti di dimensioni minori. Per quanto riguarda invece l'architettura si è deciso da subito di non adottare una tipologia costruttiva che puntasse a un design totalmente slegato e in contrasto 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, marmo rosso di Verona per piano lavabo e vasca e Travertino rosso per pavimento d'ingresso e bagno. I tessuti, compresa la biancheria, sono realizzati in fibra di cotone naturale senza nessun trattamento chimico. La biancheria da letto è stata scelta inoltre con certificazione GOTS (Global Organic Textile Standard) che ne attesta la composizione con fibre biologiche e la realizzazione nel rispetto di stringenti criteri ambientali. Anche per le pitture sono state e vengono continuamente utilizzate vernici ad acqua non chimiche.



Veduta della centrale energetica, Lefay Resort & SPA Lago di Garda.



RIDUZIONE CONSUMI ENERGETICI

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

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

CENTRALE A BIOMASSA

Viene alimentata dal cippato ed è dedicata alla produzione di energia termica. Questo tipo di impianto riduce sensibilmente le emissioni di anidride carbonica e permette di ottimizzare l'impiego degli scarti da taglio di legname della zona riducendo al minimo l'impatto ambientale. Nel 2016 ha coperto circa il 50% del fabbisogno termico.

COGENERAZIONE A MICROTURBINE

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

REFRIGERATORE AD ASSORBIMENTO

Questo impianto tecnologico è uno dei pochi esemplari presenti a livello nazionale e permette di generare il freddo attraverso l'uso del calore di scarico delle microturbine e della caldaia a biomassa. Con questo tipo di produzione dell'energia da co-

generazione si arriva alla trigenerazione, ossia viene sfruttata una sola fonte di energia per produrre energia elettrica, caldo e freddo. Questo permette di sfruttare a 360° le potenzialità degli impianti installati.

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

Per ottimizzare i consumi energetici della struttura, nel 2014 è stato lanciato il progetto relativo all'"ottimizzazione energetica" i cui risultati hanno portato nel 2015 alla sostituzione degli inverter delle pompe e quindi ad una maggior efficienza energetica complessiva dell'impianto e nel 2016 alla sostituzione di una delle due microturbine per aumentare sostanzialmente l'efficienza nella produzione di energia elettrica e termica.

Tali progetti hanno coinvolto sia professionisti esterni sia i Collaboratori del reparto Impianti Tecnologici & Manutenzione.

I risultati emersi dalle costanti analisi svolte sugli impianti e sulla loro modalità di funzionamento hanno evidenziato alcune possibili azioni implementate nel 2016, per meglio rispondere al costante obiettivo di riduzione del fabbisogno energetico della struttura.

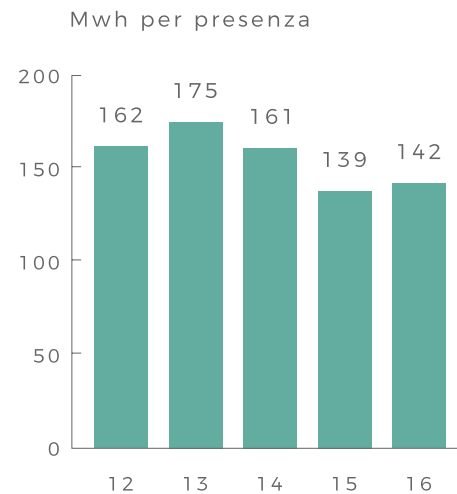
Nel 2016 la quota di fonti di energia rinnovabili e assimilate impiegata da Lefay Resort & SPA Lago di Garda è stata la seguente: 75%, 1 punto percentuale in meno rispetto al 2015 e uno in più rispetto al 2014, per quanto riguarda la produzione di energia termica destinata a riscaldamento, raffrescamento e produzione di acqua calda e piscine.

RIDUZIONE CONSUMI IDRICI

Nel 2016 la quota di energia elettrica autoprodotta utilizzando il sistema di cogenerazione e l'impianto fotovoltaico è aumentata del 10% rispetto allo scorso anno, attestandosi al 40% del fabbisogno complessivo del Resort. Questo significa che la struttura autoproduce il 40% dell'energia necessaria, mentre il restante 60% viene acquistato

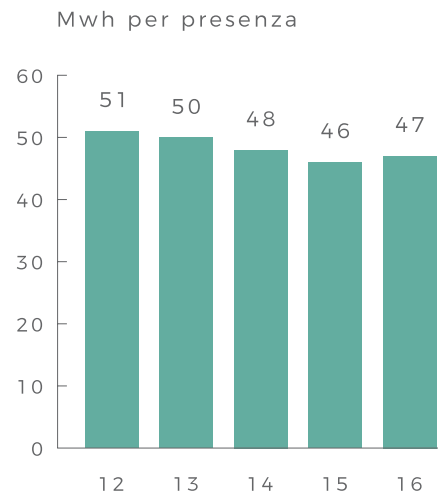
“verde” con certificati a garanzia dell'origine che ne attestano la provenienza da fonti rinnovabili. Come ogni anno, la frequenza delle rilevazioni dei consumi energetici è stata effettuata mensilmente e condivisa con la Direzione nell'ambito di appositi incontri periodici per un raffronto e un intervento diretto ove necessario.

ANDAMENTO CONSUMO ENERGIA TERMICA



L'analisi dei consumi energetici e termici viene effettuata prendendo in considerazione l'indicatore dei consumi per presenza, questo permette di capire l'efficienza nella gestione del fabbisogno energetico in rapporto al livello di occupazione della struttura. Negli ultimi anni, anche grazie ai progetti di efficientamento energetico messi in atto c'è stata una graduale diminuzione dei consumi. Nel 2016 il dato è leggermente salito nella considerazione che l'area SPA è stata ampliata con la presenza di una nuova sauna che richiede ulteriore energia termica per il suo funzionamento.

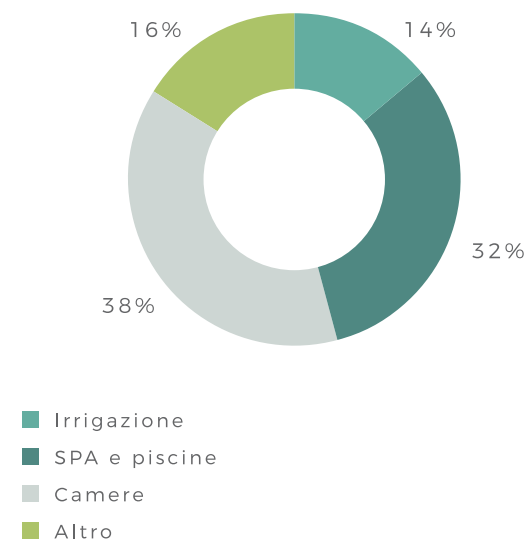
ANDAMENTO CONSUMO ENERGIA ELETTRICA



L'andamento del consumo di energia elettrica per presenza è pressochè stabile e si attesta intorno ai 47 Mwh/presenza. Grazie all'analisi dei consumi per area sono stati individuati gli ambiti critici su cui intervenire. In particolare, per il reparto SPA, i ristoranti e le camere, è stato definito un piano di sostituzione delle lampadine con un modello a basso consumo.

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:

CONSUMO IDRICO PER FONTE



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

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.

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.

GESTIONE DELLA LAVANDERIA

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

GESTIONE DEI RIFIUTI

ANALISI CONSUMI

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

Per quanto riguarda l'andamento del consumo per presenza, la comparazione dei diversi anni mostra un andamento irregolare, influenzato particolarmente dai fattori seguenti:

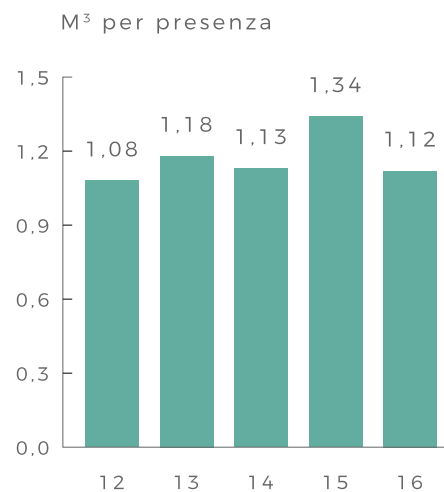
- precipitazioni (molto rilevanti per quanto riguarda l'irrigazione del parco di 11 ettari);
- inaugurazione nel 2013 della Royal Pool & SPA Suite con nuova piscina;
- aumento numero trattamenti effettuati presso Lefay SPA, con conseguente aumento dei lavaggi della biancheria utilizzata;
- perdite idriche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

Per cercare di ridurre i consumi idrici, nel corso del 2015 e 2016 si sono analizzate attentamente le aree ritenute più critiche e sono state messe in atto alcune azioni di miglioramento, grazie al montaggio di riduttori di portata nei punti di maggior prelievo.

CONTROLLO DEGLI SCARICHI IDRICI

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

ANDAMENTO CONSUMI IDRICI



Si sottolinea come tutte le piscine prevedano una regolazione del reintegro d'acqua direttamente proporzionale al numero di bagnanti presenti. Questo aiuta il Resort nel contenimento dei consumi d'acqua.

La gestione dei rifiuti è un altro elemento fondamentale per ridurre l'impatto sull'ambiente di una struttura che, per le dimensioni e la natura della sua attività, produce elevate quantità di rifiuti organici ed inorganici.

Lefay Resort & SPA Lago di Garda riduce l'impatto ambientale dei rifiuti prodotti nella struttura tramite le seguenti importanti azioni:

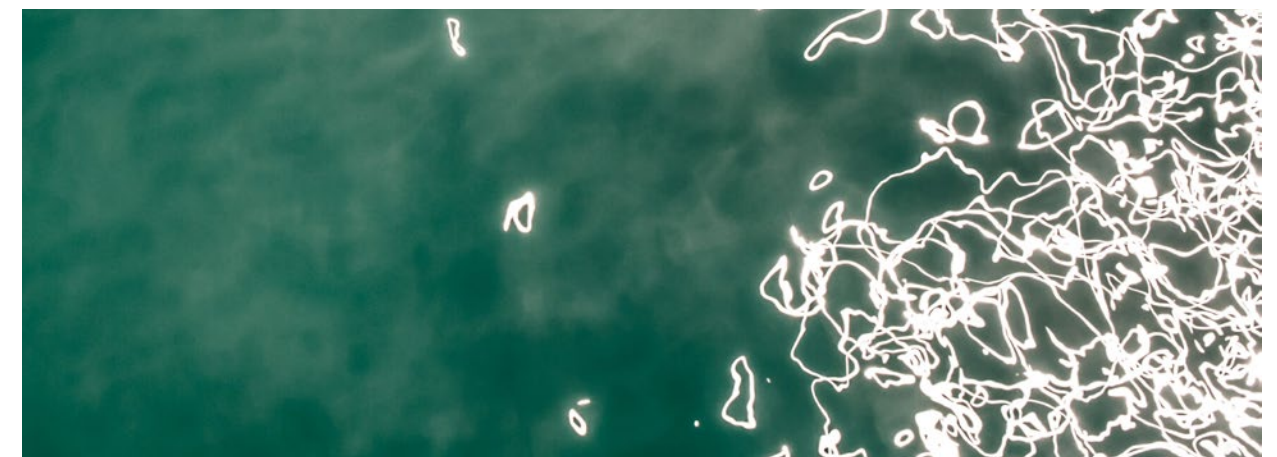
- Raccolta differenziata;
- Impiego materiali riciclati e riutilizzo di materiali;
- Rifiuti speciali gestiti nella corretta maniera.



RACCOLTA DIFFERENZIATA

La raccolta differenziata prevede la suddivisione delle seguenti tipologie di rifiuti: carta, vetro e metalli, plastica, lattine, 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.

I dati relativi alla produzione dei rifiuti urbani sono stimati in base alla raccolta effettuata dalla Società incaricata e dal volume e numero dei contenitori disponibili. Per il 2016 il dato stimato massimo risulta il seguente: Carta e cartone 55 ton. ; Plastica 3 ton. ; Vetro e metalli 36 ton. ; Umido 48 ton. e Indifferenziato 40 ton.



NEUTRALIZZAZIONE DELLE EMISSIONI DI CO₂

IMPIEGO MATERIALI RICICLATI

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

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

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

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

RIFIUTI SPECIALI

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

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

TIPOLOGIA DI RIFIUTO SPECIALE PRODOTTO (T.)	2015	2016
Metalli	0,78	/
Legno	0,4	/
Rifiuti Sanitari	0,011	0,08
Ceneri	5,26	1,3
Toner esausti con sostanze pericolose	0,025	0,014
Tubi al neon	0,06	/
Tubi al neon con sostanze pericolose	0,045	0,029
Olio di frittura	2,47	3,8
Apparecchiature fuori uso RAEE pericolose	/	0,014
Apparecchiature fuori uso RAEE	/	0,192
TOTALE	9,051	5,429

A partire dal 2011 Lefay Resorts ha dedicato molta attenzione al tema delle emissioni di CO₂. Un impegno formalizzato il 20 dicembre dello stesso anno a Roma con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM) con un Accordo volontario per la promozione di progetti comuni finalizzati alla valutazione dell'impronta ambientale - in particolare al calcolo della carbon footprint e alla riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra.

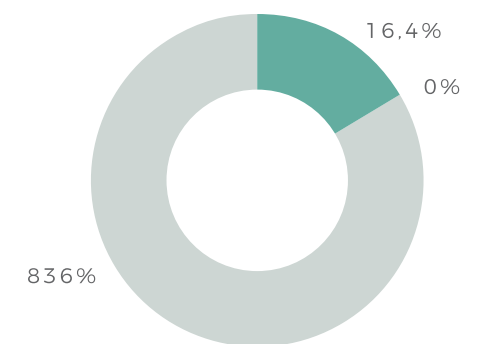
Tali progetti hanno assunto un ruolo sempre più significativo per il rafforzamento delle azioni previste dalle norme e dalle politiche governative nell'ambito del Protocollo di Kyoto e del "Pacchetto Clima -Energia" adottato dal Consiglio dell'Unione Europea nel 2008. Tale accordo era articolato in 2 fasi:

FASE 1 - Definizione di un sistema di monitoraggio della CO₂ emessa e relativo calcolo.

FASE 2 - Definizione di 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. Sia per il 2011 sia per il 2013 Lefay Resorts ha fornito al Ministero una serie di dati che ha permesso a tecnici del settore, incaricati direttamente dal MATTM, di redigere l'Inventario delle emissioni di CO₂ attraverso un sistema di calcolo basato su software specifici. Dal 2015, l'Accordo volontario con il Ministero dell'Am-

SUDDIVISIONE EMISSIONI CO₂ PER AMBITO 2016



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

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

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

biente, se pur ancora in essere, non prevede più il supporto nel calcolo delle emissioni. Lefay Resorts ha deciso comunque di continuare con la rilevazione dei dati utili per redigere l'Inventario delle emissioni di CO₂ sviluppando un sistema di calcolo interno per poter validare l'Inventario come gli scorsi anni, con un ente di certificazione esterno e secondo la ISO 14064. Le modifiche all'impianto metodologico non permettono quindi un confronto lineare degli inventari 2015 e 2016 con quelli progressi.

CONFRONTO EMISSIONI PER FONTE ANNO 2015 E 2016

DATI CERTIFICATI DA TUV ITALIA SECONDO ISO 14064

FONTE EMISSIONE	ANNO 2015	ANNO 2016	DELTA % 2016 VS 2015
Energia	1.295	1.334	+ 3 %
Mobilità Collaboratori	73	74	+ 0,7 %
Trasporto Ospiti	6.322	6.058	-4,2 %
Materie prime	494	508	+ 3 %
Rifiuti	60	58	-3,3 %
Tonnellate di CO _{2eq}	8.244	8.032	-2,6 %

Nel 2016 l'emissione di CO₂ è diminuita di circa il 3%, questo anche grazie alle attività messe in campo per la riduzione dei consumi, la minimizzazione nella produzione dei rifiuti, l'incremento di fornitori locali.

FASE 1: DEFINIZIONE DEL 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 dallo standard ISO 14064. Lefay Resorts non si è limitata all'analisi delle emissioni dirette ma ha quantificato anche quelle indirette, focalizzando l'attenzione in particolare sulle emissioni dovute al trasporto degli Ospiti che incidono in maniera significativa. Le fonti delle emissioni di Lefay Resort & SPA Lago di Garda sono state classificate rispetto ai seguenti ambiti:

Ambiti 1 - Fonti dirette.

Ambiti 2 - Consumo di elettricità e calore acquistati (fonte indiretta).

Ambiti 3 - Fonti indirette.

È prassi comune per la maggior parte delle aziende scegliere un singolo anno per la contabilizzazione delle emissioni di gas serra. Per Lefay Resort & SPA Lago di Garda l'anno base è il 2015 nella considerazione che la metodologia di calcolo è stata rivista per internalizzarla. Lefay Resort & SPA Lago di Garda si è impegnato ad aggiornare il calcolo delle emissioni con frequenza annuale invece che biennale a partire dal 2015, al fine di tenere monitorata l'entità delle emissioni e definire eventuali azioni di miglioramento nei settori più emissivi. L'efficacia del metodo utilizzato per il monitoraggio della CO₂ e i risultati ottenuti sono validati dall'ente certificatore TUV Italia, nel pieno rispetto di quanto previsto dallo standard ISO 14064. Ad aprile 2017 è stato effettuato l'aggiornamento del calcolo della CO₂ emessa, prendendo in considerazione i dati dell'anno 2016. Da tale aggiornamento è stata evidenziata una diminuzione di 211 tonnellate di CO_{2eq} rispetto al 2015. La diminuzione, nell'ordine del 2,6%, si deve princi-

palmente ad alcune buone pratiche introdotte nonché alle temperature esterne che incidono sempre soprattutto sui consumi.

FASE 2: DEFINIZIONE DELLE AZIONI DI RIDUZIONE E/O NEUTRALIZZAZIONE DELLA CO₂ EMESSA

Dopo aver effettuato il calcolo delle emissioni di CO₂, Lefay Resort & SPA Lago di Garda, attraverso il progetto Lefay Total Green, si è impegnata a compensarle tramite l'acquisto di pari crediti verificati, sul mercato internazionale. Il primo anno di compensazione è stato il 2013. La compensazione avviene scontando la residua quota di emissioni carboniche con l'acquisto di crediti CERs riconosciuti dall'ONU in osservanza alle disposizioni del Protocollo di Kyoto per contribuire alla realizzazione di progetti che consentano la riduzione di emissioni di CO₂ e di altri gas serra da realizzarsi in paesi in via di sviluppo e non. Per la compensazione delle emissioni relative all'anno 2016, Lefay Resorts ha scelto di finanziare tre progetti internazionali. Il primo, "Metro Delhi, India", ha l'obiettivo di realizzare un sistema di trasporto pubblico rapido ed efficiente denominato Mass Rapid Transit System (MRTS) nella città di Delhi, che ha una popolazione di circa 14 milioni di abitanti e sta vivendo una forte crescita della motorizzazione ed un importante aumento della domanda di trasporto. Il risparmio di emissioni associate al progetto - considerando che questo tipo di mezzo verrà utilizzato da più di un milione di persone ogni giorno - si basa sulla diminuzione dell'utilizzo dei tradizionali mezzi di trasporto (automobili) ed è dovuto ad un cambiamento del livello di congestione della città e della velocità di percorrenza.

Considerando che la quota maggiore delle emissioni di Lefay Resorts è proprio in ambito Trasporti, abbiamo ritenuto corretto compensare con un progetto nello stesso ambito, aggiungendone uno anche nel settore energetico: "Santo Antonio Hydropower Project" sviluppato per soddisfare la crescente richiesta di energia elettrica del Brasile attraverso le energie rinnovabili. Questo progetto utilizza infatti l'energia idrica dal fiume Madeira nei pressi della città di Ponte Velho, nello Stato di Rondonia, per ridurre le emissioni di gas serra dovute alla generazione di elettricità tramite l'utilizzo del carbone. Inoltre il progetto è in linea con gli standard degli "Equators Principles" in quanto garantisce lo sviluppo sociale e la sostenibilità ambientale delle popolazioni e del territorio nel quale è sviluppato.

L'ultimo progetto "Improved Cookstoves in Chamanculo C, Maputo" è stato scelto in Africa e ha elevate ricadute di tipo ambientale e sociale, oltre alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica. È certificato Gold Standard dal WWF: questo significa che il progetto soddisfa i massimi requisiti in termini di sostenibilità, trasparenza ed effetti sociali positivi. È sviluppato in uno dei più poveri sobborghi di Maputo, in Mozambico e prevede di sostituire le attuali stufe a carbone, molto pericolose anche per la salute umana, con stufe tra le più efficienti al mondo che permettono di promuovere l'efficienza energetica, conservare le risorse naturali e migliorare le condizioni di vita di 5.000 famiglie.



LE PERSONE

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

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

IL SISTEMA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

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

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

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

Il rispetto degli standard condivisi viene verificato ogni giorno dai capi reparto e periodicamente durante le verifiche ispettive condotte da Collaboratori appositamente formati o consulenti esterni. Le non conformità rilevate sono portate all'attenzione della Direzione e vengono definite con i responsabili le azioni corret-

tive da intraprendere per risolvere in maniera definitiva il problema. Il sistema per la qualità e l'ambiente permette a Lefay di operare nel pieno rispetto del concetto del "Miglioramento Continuo", che sta alla base del successo della nostra azienda.

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

Alla fine del 2015 è stata introdotta una figura specifica per il controllo dei Sistemi di Gestione, la qualità dei processi e i progetti ambientali in essere, il Quality & Sustainability Manager. Tale figura è nello Staff di Lefay Resorts con il compito di supportare sia la Management Company che il Resort Manager e i capi reparto, nello svolgimento delle loro mansioni in linea con quanto riportato nei documenti e nelle Procedure di Sistema.

LA SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI

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

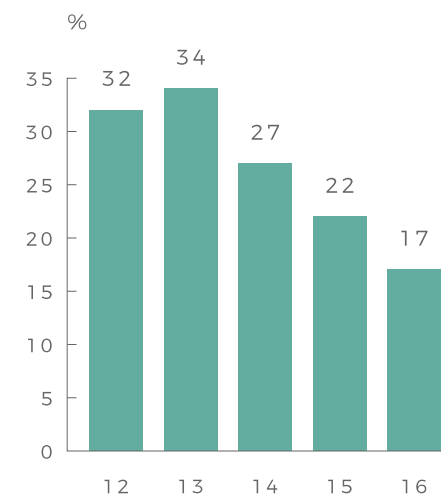
Oltre al raggiungimento di obiettivi economici e qualitativi Lefay Resorts ritiene che il livello di soddisfazione dei propri Collaboratori sia una variabile altrettanto importante, da tenere costantemente monitorata.

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: la formazione, il livello di motivazione, la condivisione dei valori, la qualità della mensa e degli alloggi, le prospettive di crescita professionale, il livello di trasparenza dell'azienda nella gestione delle Risorse Umane.

Questo strumento permette all'azienda di raggiungere tre benefici specifici: migliorare la comunicazione tra responsabile e Collaboratore, sostenere lo

TASSO TURNOVER COLLABORATORI

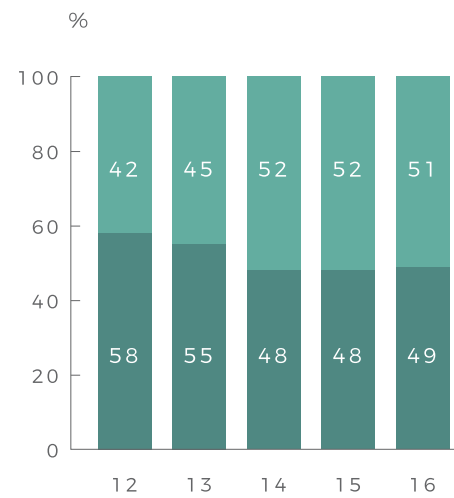


Il 2016 conferma il trend di diminuzione del livello di Turnover attestandosi al 17%, valore ben al di sotto della media di settore, segno che le politiche messe in atto per fidelizzare i collaboratori sono efficaci.

sviluppo organizzativo e collegare il contributo individuale alla realizzazione del piano strategico dell'azienda.

Anche nel 2016 tale strumento è stato implementato, e attraverso le risposte date dai Collaboratori sono stati rilevati anche gli ambiti di miglioramento sui quali lavorare per il futuro.

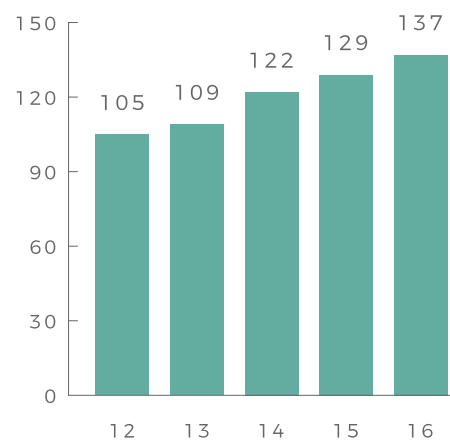
MASCHI VS FEMMINE



■ Femmine
■ Maschi

Nel 2016 la percentuale delle Collaboratrici femminili assunte è diminuita rispetto al 2015. In generale le candidature ricevute per i diversi reparti evidenziano una maggior inclinazione delle collaboratrici di sesso femminile verso i reparti Reception & Booking, SPA, Housekeeping, mentre l'area Food & Beverage attira maggiormente candidati di sesso maschile.

N. ORGANICO RESORT



Il numero di Collaboratori, media annua calcolata sulla base del numero mensile che cambia a seconda della stagione, è aumentato ancora nel 2016, passando da 129 a 137 collaboratori di cui 4 appartenenti alle categorie protette.

Qui alcuni dati derivanti dall'analisi dei risultati:

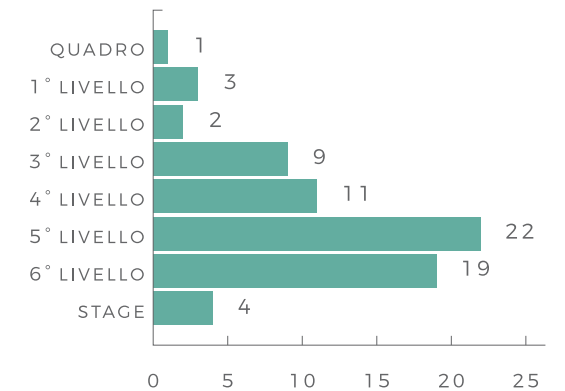
- il 90% dei collaboratori lo ha compilato e riconsegnato in forma anonima;
- in media l'81% risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto del proprio posto di lavoro;
- il Reparto dove la soddisfazione è più alta (93%) è quello della Reception & Booking.

POLITICA ASSUNZIONI E RETRIBUZIONI

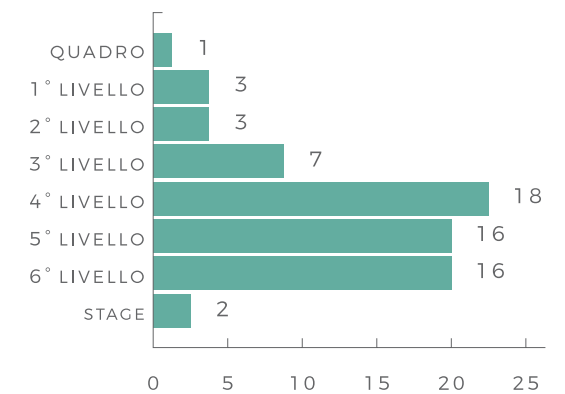
Tutti i Collaboratori Lefay Resorts vengono assunti applicando le condizioni previste dal CCNL settore Turismo. Tutte le posizioni professionali del Resort sono raggruppate in macro categorie caratterizzate dallo stesso livello di inquadramento del CCNL, senza applicare alcun tipo di distinzione retributiva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

Nel 2014 è stata presa un'importante decisione organizzativa in netta controtendenza rispetto ai recenti trend di settore: l'internalizzazione del servizio di pulizia camere. Questa decisione, mirata a migliorare ulteriormente la qualità del servizio all'Ospite, ha determinato un aumento consistente nel numero di assunzioni, in particolar modo una crescita del numero delle collaboratrici di sesso femminile. Per tutte le nuove collaboratrici è stato definito un percorso formativo che è stato completato nel corso dell'anno. Sulla base dei risultati

LIVELLI COLLABORATRICI DONNE



LIVELLI COLLABORATORI UOMINI





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 56%. Anche l'andamento del turnover è migliorato nel corso degli anni, infatti si è quasi dimezzato, passando dal 32% del 2011 al 17% nel 2016. La diminuzione del tasso di turnover è il risultato delle diverse attività intraprese nel corso degli anni, legate allo sviluppo professionale dei nostri Collaboratori, finalizzate a rafforzare il senso di appartenenza e la condivisione dei valori di Lefay Resorts.

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 di prima colazione, pranzo, cena e snack pomeridiani su diversi turni per permettere a tutti i Collaboratori di poter utilizzare il servizio in conformità dell'operatività ed esigenze del proprio reparto, con un'attenzione specifica nella formulazione del menù e della sua alternanza seguendo la stagionalità degli alimenti.

ALLOGGI

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

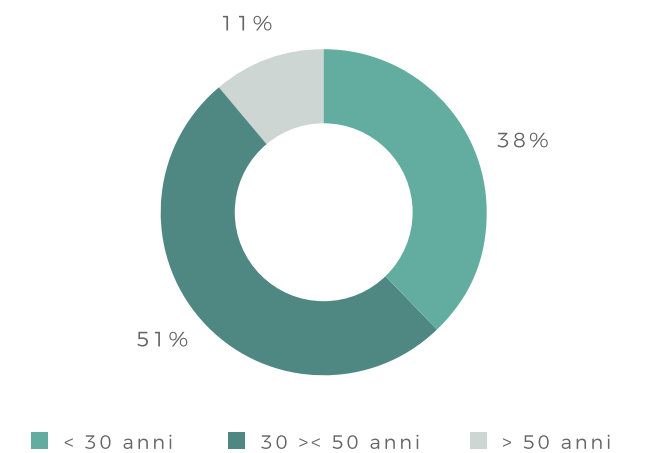
DIVISE

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

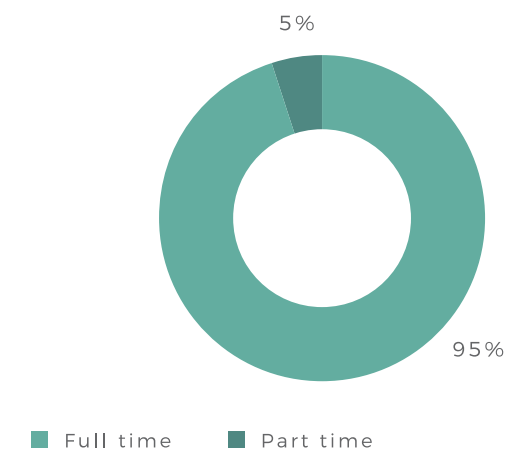
AGEVOLAZIONE PER L'ACQUISTO DI PRODOTTI E SERVIZI A MARCHIO LEFAY

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

COLLABORATORI PER FASCIA DI ETÀ



COLLABORATORI FULL TIME - PART TIME



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.

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 "Careers" 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. Inoltre, le posizioni lavorative aperte all'interno dell'azienda vengono pubblicate con annunci dedicati sui maggiori portali del settore risorse umane come LinkedIn e Job In Tourism.

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 premia i Collaboratori che riescono a sorprendere gli Ospiti andando al di là delle loro aspettative op-

pure 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 i seguenti strumenti.

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

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

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

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

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

IL DECALOGO DELL'ECCELLENZA

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.

LA COMUNICAZIONE - ci esprimiamo sempre con tono sobrio e sottovoce cercando di non prevaricare mai l'interlocutore.

L'OSPITALITÀ - accogliamo i nostri Ospiti come se li dovessimo accogliere a casa nostra.

LO STILE - curiamo il look, la divisa e il portamento perché sono la prima espressione del "Nuovo Lusso" Lefay.

IL TEAM - ci esprimiamo sempre con "noi" mai con "io", raggiungiamo il successo grazie alle persone che ci stanno a fianco giorno dopo giorno.

LA PROFESSIONALITÀ - ci impegniamo alla conoscenza e all'applicazione degli standard d'eccellenza Lefay.

IL SORRISO - esprimiamo ogni giorno la passione, la gioia e la motivazione che ci contraddistinguono.

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE - ci impegniamo a rispettare l'ambiente anche con i nostri piccoli gesti quotidiani.

ESSERE D'ESEMPIO AGLI ALTRI - siamo consapevoli che qualsiasi insegnamento, se non accompagnato dall'esempio, diventa vano.

L'ECCELLENZA OLTRE LO STANDARD - cerchiamo di anticipare le esigenze dei nostri Ospiti e andare sempre al di là delle loro aspettative!



FORMAZIONE

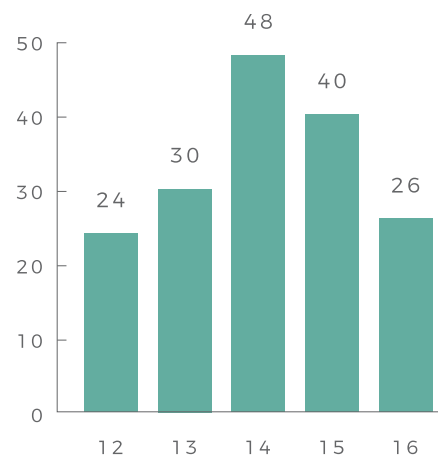
La chiave del successo di Lefay Resorts è rappresentata dall'eccellenza delle persone: per questo una volta entrati nel mondo Lefay i Collaboratori fanno parte di un Team motivato e orientato all'eccellenza, hanno la possibilità di poter accrescere la propria preparazione professionale e di godere di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

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

CORSO D'INTRODUZIONE

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

NUMERO ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER COLLABORATORE



Nel 2016 le ore di formazione sono diminuite rispetto al 2015 a seguito del continuo abbassamento del turnover e della conseguente diminuzione delle ore relative alla formazione per i neo assunti (8 ore a persona).

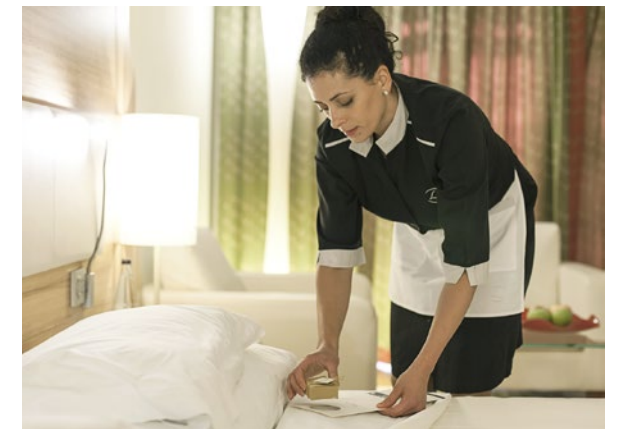
CORSI DI FORMAZIONE TECNICO-PROFESSIONALE

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

Per i Collaboratori del reparto SPA è stato definito un percorso formativo professionale specifico, coinvolgendo lo SPA Manager, i responsabili della formazione Lefay SPA, i referenti medici esperti nelle diverse discipline olistiche. Ogni Collaboratore è dotato di un libretto di addestramento, all'interno del quale vengono riepilogati i corsi teorici seguiti, le ore di formazione on the job effettuate per l'ottenimento delle abilitazioni allo svolgimento dei trattamenti sull'Ospite e le valutazioni ottenute a seguito di verifiche periodiche, atte a valutare il livello di preparazione e il rispetto degli standard Lefay SPA. A conclusione di questo percorso viene rilasciato un attestato professionale.

CORSI PER IL MANAGEMENT

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



CORSO DI INTRODUZIONE - per tutti i nuovi Collaboratori che entrano a far parte della squadra.



CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE - per potenziare le conoscenze e le capacità tecnico professionali di tutti i Collaboratori.



CORSI PER IL MANAGEMENT - corsi dedicati a ruoli specifici, al fine di potenziare le competenze manageriali su diverse tematiche.



IL TERRITORIO

Il Resort sorge sulle colline dello storico paese di Gargnano, nel cuore del Parco Naturale dell'Alto Garda, ed offre una meravigliosa vista sullo specchio d'acqua dolce più esteso e luminoso d'Italia: il Lago di Garda, anche chiamato Benaco. La luminosità dell'ambiente, la dolcezza del clima, la ricca vegetazione unitamente agli splendi-

di 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, che guarda alla sostenibilità ambientale e alla provenienza territoriale fin dalla sua apertura. In tal senso privilegiamo aziende che operano secondo le normative previste dai sistemi di certificazione ambientale e di qualità internazionali.

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

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

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

Inoltre, coerentemente all'impegno nella riduzione di CO₂, il 66% del fatturato per prodotti alimentari è legato a fornitori locali provenienti dalla provincia di Brescia, il 19% da province limitrofe entro i 150 km (Milano, Verona, Padova) e il restante 15% dal Centro o Nord Italia.

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.



IMPIEGO COLLABORATORI LOCALI

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

Food & Beverage: si privilegiano fornitori locali, preferendo quelli che adottano sistemi di produzione agricola di natura biologica, coerentemente con la filosofia Lefay Vital Gourmet. Verdure biologiche "dall'orto di Domenico", carne nostrana dell'agriturismo "Alpe del Garda", prodotti caseari da "Al Franet" di Tremosine, il tartufo del Monte Baldo: questi sono alcuni esempi delle eccellenze del territorio offerte all'interno dei nostri ristoranti.

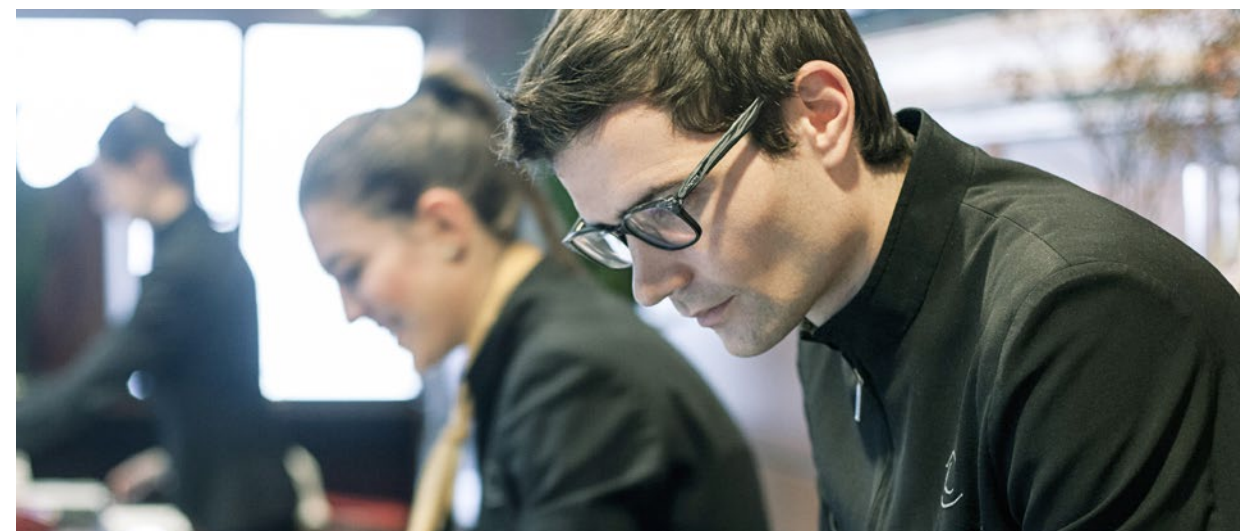
RICERCA E SVILUPPO

Ogni anno Lefay Resorts investe nella ricerca per migliorare costantemente la propria offerta benessere, innovando prodotti e trattamenti.

In particolare, nel corso del 2016, l'azienda ha investito nel rinnovamento della Linea Cosmetica Dermatologica Lefay SPA, interamente rinnovata con 50 referenze suddivise in 5 linee specifiche, senza

petrolati, coloranti, conservanti e parabeni aggiunti, dermatologicamente testata, nickel tested (< di 0,00001%) e certificata Vegan OK e Cruelty Free. Parallelamente all'introduzione di questi nuovi prodotti, utilizzati nei trattamenti Lefay SPA Signature, ampio studio è stato dedicato all'arricchimento dell'offerta Lefay SPA, che dal 2017 introduce gli esclusivi trattamenti Anti Age all'interno dei rituali di estetica energetica: l'utilizzo dei prodotti della linea cosmetica Lefay SPA abbinato a tecniche manuali di rassodamento e drenaggio e all'uso di apparecchiature che aiutano la tonificazione dei tessuti, come la coppettazione e il presso massaggio.

Per quanto concerne invece i servizi, nel 2016 Lefay si è unito alla rivoluzione della viabilità verde con il programma "Tesla Destination Charging", il nuovo servizio offerto agli Ospiti, che aggiunge la struttura ad una rete in rapida espansione, dedicata alla ricarica del veicolo elettrico. All'interno del garage, sono disponibili i connettori Tesla, capaci di fornire un'autonomia fino a 100 km/60 miglia ogni ora caricando la vettura durante la notte e assicurando la praticità e l'efficienza alla quale i proprietari Tesla sono normalmente abituati.



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

La percentuale di Collaboratori "locali" (residenti nella provincia di Brescia) è passata dal 55,5% del 2015 al 60% del 2016, nella considerazione però che molti vengono dal vicino Trentino.

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

Scelta peraltro premiata dalla presenza di un numero rilevante di Ospiti durante tutto l'arco del periodo d'apertura.

PROMOZIONE DEL TERRITORIO

STAMPA E PUBLIC RELATIONS

Grazie ai contatti e alle reti di relazioni con interlocutori internazionali e nazionali, Lefay Resorts contribuisce attivamente allo sviluppo e alla promozione del Lago di Garda sia in Italia sia all'estero grazie al costante lavoro di Team con prestigiose agenzie di comunicazione in Europa. Nel corso del 2016 sono state organizzate visite stampa per 70 giornalisti nazionali ed internazionali e sono stati pubblicati circa più di 450 articoli relativi al Resort e al territorio, con una conseguente promozione della cultura, del turismo e dei prodotti locali.

SPONSORIZZAZIONI E COLLABORAZIONI

Lefay Resorts sostiene con entusiasmo alcune delle iniziative culturali e sportive promosse dalla Comunità Locale, sponsorizzando diversi eventi. Tra questi si annoverano eventi promossi da associazioni locali, regate nautiche organizzate ogni anno sul Lago di Garda o gare promosse da gruppi sportivi locali. Di particolare spicco è la regata "Transbenaco" organizzata ogni anno dal "Circolo Nautico di Portese", a cui rinnoviamo puntualmente il nostro supporto, che nel 2016 ha festeggiato il suo trentesimo anniversario. Per quanto riguarda le inizia-

tive culturali, Lefay Resorts sponsorizza concerti ed eventi musicali, tra cui il prestigioso "Festival Tener-a-Mente", che si tiene durante i mesi estivi nell'Anfiteatro del Vittoriale degli Italiani di Gardone Riviera e vede la partecipazione dei più grandi nomi della musica mondiale.

ASSOCIAZIONI

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

CULTURA E NATURA

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

ARTISTI



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

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

opere dell'artista bresciano Renato Missaglia che interpretano i sette elementi della natura Gardesana: l'ulivo, la bounganville, l'alloro, la vigna, i limoni, il lago e la limonaia.

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

03

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

“Esistono luoghi dove il benessere è in ogni senso.”

LEFAY RESORT GARDA SRL

AMBIENTE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni della Lefay Resort Garda valutando progetti per l'acquisto di certificati CERs	GIU 2013-2015	COMPLETATO Per 2013, 2014 e 2015
Aumentare le attività interne di riciclaggio e riutilizzo	% prodotti monouso	Almeno il 50% dei monouso per la SPA (cuffiette e slip) devono essere prodotti con materiale riciclato o riciclabile	DIC 2015	COMPLETATO Il 100% dei monouso per la SPA sono prodotti con materiale riciclato o riciclabile
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Sostituire le buste paga cartacee con l'invio via mail	GIU 2016	COMPLETATO Sostituzione completata
		Attivazione del gestionale TEAMSYSTEM per informatizzare il processo di richiesta approvvigionamenti dai vari reparti del resort, evitando la compilazione di moduli cartacei	GIU 2016	COMPLETATO Attivazione formazione avvenute
Promuovere l'utilizzo di mezzi di trasporto privati elettrici	N. di punti di ricarica messi a disposizione dei clienti	Progetto con TESLA per l'installazione di 2 punti di ricarica di auto elettriche all'interno del garage del Resort	DIC 2016	COMPLETATO 2 punti messi a disposizione dei nostri Ospiti del Resort
Diminuzione 2% fabbisogno energetico per presenza	KwH/Guest Night	Sottoporre la struttura Lefay Resort & SPA Lago di Garda a controllo energetico	OTT 2015	COMPLETATO Il fabbisogno energetico per presenza è diminuito nel 2015 rispetto al 2014 del 4,2%

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Promuovere una cultura della sostenibilità ambientale associata al mondo del benessere e della cosmetica	SI/NO	Certificare «Being Organic & Ecological SPA» Lefay SPA con verifica esterna da parte di un ente accreditato raggiungendo il livello di compliance massimo	DIC 2015	COMPLETATO Certificazione raggiunta con livello Excellence
		Certificare COSMOS ORGANIC la linea cosmetica degli oli viso e corpo Lefay con verifica esterna da parte di un ente accreditato	FEB 2016	COMPLETATO Certificazione raggiunta per la linea oli viso e corpo
Aumentare l'utilizzo di materiali certificati con minor impatto sull'ambiente	% contenitori amenities	Almeno il 50% dei contenitori amenities prodotto con materiale certificato o riciclato	FEB 2017	COMPLETATO Il 100% dei contenitori della nuova linea cosmetica sono in carta riciclata e certificata FSC
Aumento dell'efficienza energetica	KwH autoprodotti	Sostituzione di una delle Microturbine facenti parte dell'impianto di cogenerazione	GIU 2016	COMPLETATO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni della Lefay Resort Garda valutando progetti locali per l'acquisto di CERs	OGNI ANNO ENTRO GIUGNO	IN CORSO Per l'anno di riferimento 2016
Diminuzione 2% fabbisogno energetico per presenza	KwH/Guest Night	Sostituzione lampadine con tipologia a basso consumo (LED)	DIC 2018 (la sostituzione avviene a mano a mano che le lampadine si rompono)	IN CORSO
Aumentare l'utilizzo di materiali certificati con minor impatto sull'ambiente	SI/NO	Introdurre nuove shopper di carta certificata FSC per il Lefay SPA Shop	MAR 2017	IN CORSO
Promuovere una cultura della sostenibilità ambientale associata al mondo del benessere e della cosmetica	N. certificazioni raggiunte	Certificare Cruelty Free la nuova linea cosmetica Lefay attestando che non sono stati fatti test su animali	MAR 2017	IN CORSO
		Certificare Vegan OK l'intera nuova linea cosmetica Lefay attestando che non sono stati utilizzati derivati animali	MAR 2017	IN CORSO
Sensibilizzare i bambini sulle tematiche relative alla sostenibilità	SI/NO	Elaborare un Green Book per bambini (tipologie di animali, piante locali, durata degradabilità rifiuti ecc...)	APR 2017	IN CORSO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Promuovere le diverse tipologie di piante locali	N. di piante individuate con cartellino/ totale di piante locali presenti	All'esterno posizionare delle targhette con il nome delle piante locali presenti all'interno dei giardini	GIU 2017	IN CORSO
Aumentare attività interne di riciclaggio e riutilizzo	SI/NO	Acquistare Composter per rifiuti «umidi»	DIC 2017	IN CORSO
		Verificare la fattibilità dell'introduzione della raccolta differenziata nelle camere degli Ospiti	DIC 2017	NUOVO
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Digitalizzazione schedine di notifica per gli ospiti	FEB 2018	NUOVO
Diminuzione 2% fabbisogno energetico per presenza	KwH/Guest Night	Sottoporre la struttura Lefay Resort & SPA Lago di Garda a controllo energetico	OTT 2017	NUOVO

PERSONE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Raccogliere i Feedback degli Ospiti sugli aspetti ambientali del Resort	SI/NO	Includere nel questionario Customer satisfaction domande relative agli aspetti ambientali	FEB 2016	COMPLETATO SI - inserite due domande
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	N. ore di formazione	Effettuare almeno 10 ore di corso lingua inglese per tutti i Collaboratori	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 sono state effettuate quasi 450 ore per i corsi di inglese
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici, come già avviene per il reparto SPA, anche per gli altri reparti	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 sono stati effettuati dei corsi professionali per il reparto sala, cucina, housekeeping e manutenzione per un totale di oltre 3.000 ore
Formazione F&B sulle modalità di preparazione delle pietanze per celiaci e la gestione degli allergeni	N. ore di formazione	Seguire le Linee Guida «Alimentazione fuori casa» dell'AIC	DIC 2016	COMPLETATO Effettuate 2 ore di formazione cadauno nei reparti cucina e F&B
Sensibilizzare i collaboratori al tema della Sostenibilità	N. ore di formazione	Lancio del programma formativo Lefay Total Green con focus specifici sulla gestione dei rifiuti e la diminuzione degli impatti ambientali	DIC 2016	COMPLETATO Effettuate almeno 2 ore di formazione cadauno
Offrire agli Ospiti prodotti cosmetici certificati BIO	N. prodotti cosmetici BIO/ totale prodotti cosmetici	Selezionare prodotti certificati BIO per la vendita presso Lefay SPA Shop	FEB 2016	COMPLETATO Il 25% dei prodotti venduti all'interno del Lefay SPA Shop sono certificati BIO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Offrire agli Ospiti trattamenti SPA effettuati utilizzando esclusivamente cosmetici certificati BIO	N. trattamenti con prodotti cosmetici BIO/ totale prodotti cosmetici	Utilizzare esclusivamente prodotti cosmetici certificati BIO per l'effettuazione di alcuni trattamenti dell'offerta Lefay SPA	FEB 2016	COMPLETATO Il 50% dei trattamenti è svolto utilizzando prodotti certificati BIO
Migliorare atmosfera Ristorante Noi	SI/NO	Valutare colori pareti, presenza di piante, paraventi per mascherare gli oggetti stoccati...	DIC 2016	COMPLETATO Il Ristorante è stato migliorato sia per qualità di cibo che per qualità complessiva dell'atmosfera anche con l'aggiunta di alcune piante
Implementare la coscienza etica dei dipendenti e degli stakeholder più importanti	SI/NO	Adozione e condivisione a tutti i livelli di un CODICE ETICO aziendale	MAR 2017	IN CORSO
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	N. ore di formazione	Effettuare almeno 10 ore di corso lingua inglese per tutti i Collaboratori	DIC 2017	IN CORSO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici	DIC 2017	IN CORSO
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	N. di convenzioni attivate	Stipulare convenzioni agevolate per i nostri Collaboratori presso attività locali	DIC 2017	NUOVO

TERRITORIO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Aumentare del 2% fatturato per fornitori di 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.	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 fatturato per fornitori locali: +1,8%
Aumentare del 2% fatturato relativo all'acquisto di prodotti con certificazione per i settori: ALIMENTARI	Fatturato pdt certificati/tot. fatturato	Dare priorità alla scelta di prodotti alimentari con: BIOLOGICO, DOC, DOP, IGP, STG; Slow Food; Fair Trade; Blu Marine Stewardship Council (MSC).	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 fatturato per acquisto di prodotti certificati: +2,1%, per formaggi certificati slow food e per frutta e verdura biologica.
Diminuire consumo d'acqua per presenza	M3/Guest Night	Modulazione erogazione rubinetti Resort	DIC 2016	COMPLETATO Diminuzione fabbisogno idrico: -16,4%
Aumentare il fatturato per l'acquisto di biancheria certificata	Fatturato biancheria certificata/tot. fatturato	Acquistare biancheria certificata: Global Standard Textile	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 fatturato biancheria GOTS è del 14%
Aumentare del 2% acquisto di prodotti per la pulizia con certificazione	Fatturato pdt certificati/tot. fatturato	Dare priorità alla scelta di prodotti per la pulizia con certificazione: Ecolabel; Angelo Blu; EcoCert; Nordic Swan.	GIU 2017	IN CORSO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Aumentare l'acquisto di prodotti sostenibili e/o con certificazioni per il settore: ALIMENTARI	N. di referenze acquistate	Aderire al progetto WWF Terre dell'OASI acquistando alcuni prodotti per il Lefay SPA Shop e per i menù dei ristoranti	SET 2017	NUOVO
Aumentare % di energia Rinnovabile	Energia rinnovabile/Totale consumata	Installazione nuovi pannelli solari/fotovoltaici	MAR 2018	NUOVO Con l'ampliamento nel 2018
Incrementare la cultura etica e ambientale nei nostri Ospiti e nei Media	n. di partnership attivate	Attivare partnership con aziende italiane particolarmente attente alla sostenibilità etica e ambientale	DIC 2017	NUOVO
		Ospitare a Lefay Resort Garda un Symposium con altre aziende italiane in cui si possa discutere di tematiche relative alla sostenibilità	APR 2018	NUOVO
Ridurre l'impatto ambientale dei lavaggi che comportano consumi di acqua, energia elettrica e detersivi	SI/NO	Mettere a disposizione delle Ospiti Salviette Stuccanti in camera per ridurre i lavaggi intensivi di biancheria da bagno sporca di trucco	FEB 2018	NUOVO

LEFAY RESORTS SRL

AMBIENTE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Attivazione del gestionale TEAMSYSTEM per informatizzare il processo di richiesta approvvigionamenti, evitando la compilazione di moduli cartacei	DIC 2016	COMPLETATO
		Sostituire le buste paga cartacee con l'invio via mail	GIU 2016	COMPLETATO
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare le emissioni della Lefay Resorts SRL	GIU 2016	COMPLETATO Per l'anno di riferimento 2015
Incrementare la raccolta differenziata	N. di tipologia di rifiuti raccolte	Introdurre differenziazione PLASTICA, UMIDO, VETRO e METALLI e comunicarla a tutti i dipendenti	GIU 2016	COMPLETATO
Aumentare l'utilizzo di prodotti con certificazione per il settore: PULIZIA	N. di referenze N. di referenze totali	Dare priorità alla scelta di prodotti per la pulizia/carta igienica con Ecolabel	DIC 2016	COMPLETATO Il 50% delle referenze utilizzate ha una certificazione ambientale

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Quantificare le emissioni legate al sito internet della Lefay Resorts e procedere alla neutralizzazione	DIC 2016	IN CORSO
		Calcolare le emissioni della Lefay Resorts	OGNI ANNO ENTRO GIUGNO	IN CORSO
Aumentare l'utilizzo di materiali certificati con minor impatto sull'ambiente	Stampe MKT su carta FSC/tot. Stampe MKT	Utilizzare carta certificata FSC per minimo l'80% delle stampe delle attività marketing	DIC 2017	IN CORSO
Aumentare la consapevolezza e l'attenzione ambientale nei cantieri da parte dei fornitori/appaltatori	SI/NO	Stendere una Linea guida ambiente e sicurezza nei CANTIERI da dare agli appaltatori della nuova costruzione Lefay Resort Dolomiti per indirizzare in maniera sostenibile il loro operato	LUG 2017	NUOVO
Adesione a progetti ambientali sviluppati da fornitori/partner	SI/NO	Adesione al progetto di DHL Go Green per ridurre l'impatto delle spedizioni effettuate annualmente	DIC 2017	NUOVO

PERSONE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base delle mansioni specifiche (almeno 8 ore di formazione a testa)	DIC 2016	COMPLETATO Formazione tecnica effettuata sul gestionale TeamSystem
Introdurre una figura aziendale che si occupi delle Risorse Umane	SI/NO	Individuare la nuova risorsa	GEN 2017	COMPLETATO Inserita la nuova HR Assistant
Implementare la coscienza etica dei dipendenti e degli stakeholder più importanti	SI/NO	Adozione e condivisione a tutti i livelli di un CODICE ETICO aziendale	MAR 2017	IN CORSO
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	N. di convenzioni attivate	Stipulare convenzioni agevolate per i nostri Collaboratori presso attività locali	DIC 2017	IN CORSO
Migliorare conoscenza lingue straniere	N. ore di formazione	Effettuare almeno 4 ore di corso in lingua inglese per tutti i Collaboratori	DIC 2017	IN CORSO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base delle mansioni specifiche (almeno 8 ore di formazione a testa)	DIC 2017	IN CORSO

TERRITORIO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Implementare il supporto a enti o fondazioni benefiche che si occupino di tutela ambientale o umana	n. di adesioni	Adesione a programmi aziendali etici di enti benefici come Medici Senza Frontiere il FAI, l'UNICEF.	GIU 2017	IN CORSO
Aumentare l'utilizzo di fornitori di prodotti e servizi locali (raggio 60 km)	Fornitori locali/tot. fornitori	Dare priorità nella politica di gestione degli approvvigionamenti ai criteri seguenti: - Fornitori locali di beni; - Fornitori locali di servizi.	DIC 2017	IN CORSO

PREMI

2016

European Health & SPA Award:
“BEST SIGNATURE TREATMENT”
 AI TRATTAMENTI “FARFALLA DI SETA”
 E IL “FLUIRE DEL RUSCELLO”

World Luxury SPA Awards:
“LUXURY DESTINATION SPA IN ITALY”

Connoisseur Circle Hospitality Awards:
“BEST HOSPITALITY SPA HOTEL”

World SPA & Wellness Awards:
**“WORLDWIDE HEALTH & WELLNESS
 DESTINATION”**

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:
“TOP 25 LUXURY HOTELS”

Condé Nast Johansens Excellence Awards:
“BEST SPA FACILITIES”

Guida “I Ristoranti d'Italia 2016” L'Espresso:
**PRIMO “CAPPELLO” AL RISTORANTE
 LA GRANDE LIMONAIA**

2015

Spafinder Wellness Travel Awards:
“COUNTRY AWARDS – BEST SPA IN ITALY”
 E **“BEST FOR MIND & SPIRIT”**

Spa Traveller Awards:
“BEST SPA RESORT (MORE THAN 50 ROOMS) IN ITALY”
 E **“MOST EFFECTIVE DE-STRESS PROGRAMME”**

Small Luxury Hotels of the World Awards:
“CLUB MEMBERS' HOTEL OF THE YEAR”

Condé Nast Traveller Readers' Choice Travel Awards:
“20 TOP DESTINATION SPA”

European Health & SPA Award 2015:
“BEST DESTINATION SPA”

World SPA & Wellness Awards:
**“RESORT SPA OF THE YEAR:
 WESTERN EUROPE & SCANDINAVIA”**

Condé Nast Johansens Excellence Awards:
**“BEST DESTINATION SPA
 EUROPE & MEDITERRANEAN”**

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:
“TOP 25 HOTELS”, “TOP 25 LUXURY HOTELS”
 E **“TOP 25 ROMANTIC HOTELS”**

Guida “I Ristoranti d'Italia 2015” L'Espresso:
PRIMO “CAPPELLO”
 AL RISTORANTE LA GRANDE LIMONAIA

2014

Condé Nast Traveller Readers' Choice Travel Awards:
“20 TOP DESTINATION SPA” E “WORLD'S BEST 100”

Tripadvisor Greenleaders:
PLATINUM

European Health & SPA Award:
“BEST SPA TREATMENT IN ITALY”
 AL TRATTAMENTO LEFAY SPA “LA VITA NEI SENSI”

EXPEDIA® INSIDERS' SELECT™ 2014

CNN:
9 DELUXE WEIGHT LOSS VACATIONS

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:
“BEST LUXURY HOTELS”
 E **“MOST ROMANTIC HOTELS”**

Trivago Hotel Awards:
“BEST HOTEL IN LOMBARDY”

2013

European Health & SPA Award:
“BEST DESTINATION SPA”

Spafinder Readers' Choice Awards:
“FAVOURITE SPA IN EUROPE”
 E **“FAVOURITE SPA IN ITALY”**

Small Luxury Hotels of the World Awards:
“HOTEL OF THE YEAR”

Condé Nast Traveller Readers' Choice Travel Awards:
“20 TOP DESTINATION SPA”

EXPEDIA® INSIDERS' SELECT™ 2013

Green Good Design Award:
“GREEN ARCHITECTURE”

Busche SPA Diamond:
“INTERNATIONAL SPA RESORT”

World Luxury SPA Awards:
“BEST LUXURY DESTINATION SPA”
 E **“BEST LUXURY WELLNESS SPA”**

2012

Spafinder Readers' Choice Awards:
“BEST ECO-SPA”, “BEST ACCOMMODATIONS”
 E **“BEST INTERIOR DESIGN”**

Best of the Best Virtuoso Awards:
“MOST SOCIALLY RESPONSIBLE”

Condé Nast Johansens Excellence Awards:
**“MOST EXCELLENT SPA HOTEL
 EUROPE & MEDITERRANEAN”**

ADDENDUM 1 - ALTRI DATI LEFAY RESORT GARDA SRL

TOTALE FORZA LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	66,6	49%	70,6	51%	137,2	100%
PER PAESE						
EUROPA	58,8	88%	68,6	97%	127,4	93%
ASIA	3,1	5%	1,0	1,5%	4,1	3%
SUD AMERICA	2,4	3%	1,0	1,5%	3,4	2%
AFRICA	2,4	4%	0,0	0%	2,4	2%
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
Full-Time	65,6	99%	65,2	92%	130,8	95%
Part -Time	1,0	1%	5,4	8%	6,4	5%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	4,0	6%	4,0	6%	8,0	6%
Line Staff	53,5	80%	55,5	79%	109	79%
Chiamata	2,4	4%	2,6	4%	5,0	4%
Lavoratori stagionali	4,3	6%	4,7	7%	9,0	7%
Stagisti	2,5	4%	3,9	5%	6,4	4%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	21,3	32%	30,6	43%	51,9	38%
Tra i 30 e i 50 anni	39,2	59%	31,5	45%	70,7	51%
Sopra i 50 anni	6,0	9%	8,6	12%	14,6	11%
PER LIVELLO						
Quadro	1,0	2%	1,0	2%	2,0	2%
1 livello	3,0	4%	3,0	4%	6,0	4%
2 livello	3,0	4%	2,0	3%	5,0	4%
3 livello	6,5	10%	8,6	12%	15,1	11%
4 livello	18,1	27%	11,1	16%	29,2	21%
5 livello	16,1	24%	21,6	31%	37,8	27%
6 livello	16,4	25%	19,4	27%	37,7	26%
Stage	2,5	4%	3,9	6%	6,4	5%
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	2,3	4%	1,8	3%	4,1	3%
NUOVI COLLEGGI						
Dato totale	33,0	50%	21,0	30%	54,0	39%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	20,0	61%	11,0	52%	31,0	57%
Tra i 30 e i 50 anni	13,0	39%	8,0	38%	21,0	39%
Sopra i 50 anni	0,0	0%	2,0	10%	2,0	4%

PER PAESE						
EUROPA	31,0	94%	21,0	100%	52,0	96%
ASIA	0,0	0%	0,0	0%	0,0	0%
SUD AMERICA	1,0	3%	0,0	0%	1,0	2%
AFRICA	1,0	3%	0,0	0%	1,0	2%
TURNOVER						
Dato totale	16,5	25%	7,5	11%	24,0	17%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	13,3	80%	5,75	77%	19,0	79%
Tra i 30 e i 50 anni	3,3	20%	1,75	23%	5,0	21%
Sopra i 50 anni	0,0	0%	0,0	0%	0,0	0%
PER PAESE						
EUROPA	16,5	100%	7,5	100%	24,0	100%
ASIA	0,0	0%	0,0	0%	0,0	0%
SUD AMERICA	0,0	0%	0,0	0%	0,0	0%
AFRICA	0,0	0%	0,0	0%	0,0	0%
INFORTUNI SUL LAVORO PER PAESE						
Dato totale	7	70%	3	30%	10	100%
EUROPA	6	86%	2	67%	8	80%
ASIA	0	0%	0	0%	0	0%
SUD AMERICA	1	14%	1	33%	2	20%
AFRICA	0	0%	0	0%	0	0%
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE						
Dato totale	2	50%	1	50%	3	100%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	1	50%	0	0%	1	25%
Tra i 30 e i 50 anni	1	50%	0	0%	1	25%
Sopra i 50 anni	0	0%	1	100%	1	50%
PER PAESE						
EUROPA	2	100%	2	100%	4	100%
ORE DI FORMAZIONE						
Dato Totale	1.305	36%	2.322	64%	3.627	100%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	117	9%	91	4%	208	6%
Line Staff	952	73%	1.791	77%	2.743	76%
Chiamata	8	1%	54	2%	62	2%
Lavoratori stagionali	127	10%	140	6%	267	7%
Stagisti	101	7%	246	11%	347	9%

ADDENDUM 2 - ALTRI DATI LEFAY RESORTS SRL

TOTALE FORZA LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	5	28%	13	72%	18	100%
PER PAESE						
EUROPA	5	100%	13	100%	18	100%
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
Full-Time	5	100%	12	92%	17	94%
Part -Time	0	0%	1	8%	1	6%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	4	80%	5	38%	9	50%
Line Staff	1	20%	7	54%	8	44%
Stagisti	0	0%	1	8%	1	6%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	2	40%	3	23%	5	28%
Tra i 30 e i 50 anni	3	60%	8	62%	11	61%
Sopra i 50 anni	0	0%	2	15%	2	11%
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	0	0%	0	0%	0	0%
NUOVI COLLEGGI						
Dato totale	0	0%	2	100%	2	100%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	0	0%	1	50%	1	50%
Sopra i 50 anni	0	0%	1	50%	1	50%
PER PAESE						
EUROPA	0	0%	2	100%	2	100%
TURNOVER						
Dato totale	1	20%	2	15%	3	35%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	1	20%	2	15%	3	17%
Sopra i 50 anni	0	0%	0	0%	0	0%
PER PAESE						
EUROPA	1	20%	2	15%	3	17%

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	4	80%	1	20%	5	100%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	1	25%	0	0%	1	20%
Tra i 30 e i 50 anni	2	50%	0	0%	2	40%
Sopra i 50 anni	1	25%	1	100%	2	40%
PER PAESE						
EUROPA	4	100%	1	100%	5	100%
ORE DI FORMAZIONE						
Dato totale	40	17%	195	83%	235	100%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	0	0%	107	55%	107	46%
Line Staff	40	100%	88	45%	128	54%
Stagisti	0	0%	0	0%	0	0%

DATI ECONOMICI LEFAY RESORTS SRL

RICAVI	€ 2.200.286
COSTO DEL PERSONALE	€ 818.187

REPORTING DI SOSTENIBILITÀ DELLA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE LEFAY RESORTS SRL					
ENERGIA	UNITÀ	2015	%	2016	%
Pallet	T/unit	1,24	100%	2,52	100%
Energia elettrica verde	Mwh/unit	3,45	88%	2,48	72%
Energia solare autoprodotta	Mwh/unit	0,47	12%	0,98	28%
TOTALE EE	Mwh/unit	3,92	100%	3,46	100%
ACQUA	UNITÀ	2015	%	2016	%
Acqua emunta dalla rete	m ³	2218	100%	2528	100%
Acqua emunta dalla rete	m ³ /unit	138,63		120,38	
TIPI DI RIFIUTI	UNITÀ	2015	%	2016	%
Toner esausti con sostanze pericolose (CER 80317)	T	0	0%	0,002	100%
Toner esausti (CER 80318)	T	0,02	100%	0	0%
EMISSIONI DI CO ₂	UNITÀ	2015	%	2016	%
Scopo 1	TCO _{2eq}	13,8	55%	17,7	53%
Scopo 2	TCO _{2eq}	0	0%	0	0%
Scopo 3	TCO _{2eq}	11,4	45%	15,5	47%
TOTALE	TCO_{2eq}	25,2	100%	33,2	100%
TOTALE EMISSIONI - PER CATEGORIA					
CATEGORIA	UNITÀ	2015	%	2016	%
Energia elettrica	TCO _{2eq}	-	0%	-	0%
Pellet	TCO _{2eq}	2,14	9%	5,71	17%
Refrigeranti	TCO _{2eq}	-	0%	-	0%
Auto Aziendali	TCO _{2eq}	11,68	46%	11,97	36%
Rifiuti	TCO _{2eq}	-	0%	0,23	1%
Carta	TCO _{2eq}	0,20	1%	0,21	1%
Auto personale (casa-lavoro)	TCO _{2eq}	11,17	44%	15,09	45%
TOTALE EMISSIONI CO₂	TCO_{2eq}	25,2	100%	33,2	100%

INFORMATIVA STANDARD GENERALE

CRITERIO	CORE	DESCRIZIONE CRITERIO	RIFERIMENTO	ASSURANCE
STRATEGIA E ANALISI				
G4-1	X	Dichiarazione del CEO in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione ed alla strategia per la sostenibilità.	Lettera dell'Amministratore Delegato	✓
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE				
G4-3	X	Nome dell'organizzazione.	La nostra storia	✓
G4-4	X	Principali eventi, marchi, prodotti e/o servizi.	Modello di business	✓
G4-5	X	Luogo della principale sede dell'organizzazione.	Modello di business	✓
G4-6	X	Paesi nei quali opera l'organizzazione.	Modello di business	✓
G4-7	X	Assetto proprietario e forma legale.	Assetto organizzativo	✓
G4-8	X	Mercati serviti.	Indicatori di performance economica	✓
G4-9	X	Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti, numero di attività svolte, vendite o ricavi netti, capitalizzazione, quantità di prodotti o servizi forniti.	Indicatori di performance economica	✓
G4-10	X	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per: a) genere e forma contrattuale; b) categoria professionale e genere (per i dipendenti a tempo indeterminato); c) per tipologia di impiego e genere; d) per provenienza geografica e genere.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-11	X	Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-12	X	Descrizione dell'organizzazione della catena di fornitura.	Gestione responsabile degli approvvigionamenti	✓
G4-13	X	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione.	La nostra storia	✓
G4-14	X	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio di precauzione.	NA	✓
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE: COINVOLGIMENTO IN INIZIATIVE ESTERNE				
G4-15	X	Elenco dei principi, delle Carte o di altre iniziative esterne in campo economico, ambientale e sociale, principi adottati o altre iniziative sottoscritte dall'organizzazione.	La soddisfazione dell'ospite	✓
G4-16	X	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.	Promozione del territorio	✓
IDENTIFICAZIONE DEGLI ASPETTI MATERIALI E PERIMETRO				
G4-17	X	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o in documenti equivalenti. Indicazione di eventuali società incluse nel bilancio consolidato o nei documenti equivalenti non incluse nel Report.	Modello di business	✓
G4-18	X	a) Spiegazione del processo per la definizione dei contenuti del Report e del perimetro degli aspetti rendicontati. b) Spiegazione di come l'organizzazione ha applicato i Principi di Reporting per la definizione dei contenuti del Report.	Introduzione e perimetro al RS	✓

CRITERIO	CORE	DESCRIZIONE CRITERIO	RIFERIMENTO	ASSURANCE
G4-19	X	Elenco di tutti gli aspetti significativi identificati nel processo di definizione dei contenuti del Report. IDENTIFICAZIONE ASPETTI MATERIALI	Analisi della Materialità	✓
G4-20	X	Per ogni aspetto significativo identificato, indicare il perimetro di applicazione all'interno dell'organizzazione.	Analisi della Materialità	✓
G4-21	X	Per ogni aspetto significativo identificato, indicare il perimetro di applicazione all'esterno dell'organizzazione.	Analisi della Materialità	✓
G4-22	X	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche.	NA	✓
G4-23	X	Cambiamenti significativi di campo di applicazione e perimetro del Report rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	NA	✓
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS				
G4-24	X	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.	Stakeholder	✓
G4-25	X	Principi per identificare e selezionare i principal stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	Stakeholder	✓
G4-26	X	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.	Stakeholder	✓
G4-27	X	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel Report. Indicare i gruppi di stakeholder che hanno sollevato i diversi argomenti chiave e criticità.	Stakeholder	✓
PROFILO DEL REPORT				
G4-28	X	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite.	Introduzione e perimetro al RS	✓
G4-29	X	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Introduzione e perimetro al RS	✓
G4-30	X	Periodicità di rendicontazione	Introduzione e perimetro al RS	✓
G4-31	X	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Introduzione e perimetro al RS	✓
PROFILO DEL REPORT: GRI CONTENT INDEX				
G4-32	X	GRI Content Index	Tab. di correlazione al GRI 4	✓
ASSURANCE				
G4-33	X	Politiche e pratiche adottate al fine di ottenere l'assurance esterna del Report	Relazione Assurance del TUV	✓
GOVERNANCE				
G4-34	X	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Identificare ogni organo responsabile delle scelte in campo economico, ambientale e sociale.	Assetto organizzativo	✓
ETICA ED INTEGRITA'				
G4-56	X	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.	Visione e Mission; Valori Aziendali	✓

CRITERIO	CORE	DESCRIZIONE CRITERIO	RIFERIMENTO	ASSURANCE
INFORMATIVA STANDARD SPECIFICA				
G4-DMA		Indicare, per ciascun aspetto, perché è significativo; come viene gestito l'aspetto e i suoi impatti; le modalità di valutazione dell'efficacia di tale gestione.	Analisi della Materialità	✓
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA				
G4-EC1		Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.	Indicatori di performance economica + Addendum 2	✓
G4-EC5		Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative.	La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-EC6		Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.	La soddisfazione dei collaboratori + Addendum 1	✓
G4-EC9		Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	Gestione responsabile degli approvvigionamenti	✓
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE				
G4-EN3		Consumo di energia entro l'organizzazione.	Riduzione consumi energetici + Addendum 2	✓
G4-EN6		Riduzione dei consumi di energia dovuti alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	Riduzione consumi energetici	✓
G4-EN7		Riduzione del fabbisogno di energia dei prodotti e servizi offerti.	Riduzione consumi energetici	✓
G4-EN8		Prelievo totale di acqua per fonte.	Riduzione consumi idrici + Addendum 2	✓
G4-EN9		Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	Riduzione consumi idrici + Addendum 2	✓
G4-EN10		Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.	Riduzione consumi idrici	✓
G4-EN11		Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette.	L'ambiente	✓
G4-EN15		Emissioni dirette di gas a effetto serra (GHG) (Scopo 1).	Neutralizzazione Emissioni di CO ₂ + Addendum 2	✓
G4-EN16		Emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) (Scopo 2).	Neutralizzazione Emissioni di CO ₂ + Addendum 2	✓
G4-EN17		Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) (Scopo 3).	Neutralizzazione Emissioni di CO ₂ + Addendum 2	✓
G4-EN19		Riduzione delle emissioni di gas effetto serra.	Neutralizzazione Emissioni di CO ₂	✓

CRITERIO	CORE	DESCRIZIONE CRITERIO	RIFERIMENTO	ASSURANCE
G4-EN23		Peso totale dei rifiuti per tipo e per metodi di smaltimento.	Gestione dei Rifiuti + Addendum 2	✓
G4-EN27		Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi offerti.	Obiettivi di miglioramento	✓
G4-EN30		Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	Neutralizzazione Emissioni di CO ₂ + Addendum 2	✓
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE - CONDIZIONI DI LAVORO				
G4-LA1		Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica.	La soddisfazione dei collaboratori + Addendum 1 e 2	✓
G4-LA6		Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere.	La soddisfazione dei collaboratori + Addendum 1 e 2	✓
G4-LA9		Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori.	La soddisfazione dei collaboratori + Addendum 1 e 2	✓
G4-LA11		Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere.	La soddisfazione dei collaboratori + Addendum 1 e 2	✓
G4-LA12		Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	La soddisfazione dei collaboratori + Addendum 1 e 2	✓
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE - DIRITTI UMANI				
G4-HR12		Numero di reclami connessi al rispetto dei diritti umani risolti attraverso meccanismi formali per la loro gestione.		✓
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE - SOCIETA'				
G4-SO11		Numero di reclami relativi agli impatti sulla società risolti attraverso meccanismi formali per la loro gestione e risoluzione.		✓
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE - RESPONSABILITA' DI PRODOTTO				
G4-PR5		Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	La soddisfazione dell'Ospite; La soddisfazione dei collaboratori	✓
G4-PR8		Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	La soddisfazione dell'Ospite	✓

RELAZIONE VERIFICA ESTERNA



Scegli la certezza.
Aggiungi valore.

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

Spett.le

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

Relazione di Verifica secondo le Linee Guida “Global Reporting Initiative GRI G.4 CORE” – LEFAY RESORTS Srl e LEFAY RESORT GARDA Srl

La presente Relazione Pubblica si riferisce alla Verifica del “Bilancio di Sostenibilità di LEFAY RESORTS Srl e LEFAY RESORT GARDA Srl” (di seguito anche detta “Organizzazione” o Lefay Resort) per l’anno 2016 effettuata da TÜV Italia Srl.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità LEFAY RESORTS - 2016 racchiude le informazioni ed i dati relativi agli uffici amministrativi di San Felice del Benaco (BS) e al sito Lefay Resort presente nel Lago di Garda nel comune di Gargnano (BS).

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

In particolare, i dati ambientali relativi ai consumi della sede amministrativa di San Felice del Benaco (BS) in capo alla Società Lefay Resorts Srl sono rendicontati in modo sintetico nell’allegato al bilancio in quanto non rilevanti rispetto a quelli del sito di Gargnano (BS) in cui è presente la struttura ricettiva.

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



Pagina 2 di 4

Scopo della Verifica

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

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

Processo della Verifica

Il processo di verifica si è articolato in diverse fasi condotte tra il mese di Maggio e Giugno 2016, sia presso il sito di Gargnano (BS), sia presso il sito di San Felice del Benaco (BS), sia in remoto per il riesame della documentazione.

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

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

La verifica ha valutato anche i principi della rendicontazione sia quelli riconducibili al contenuto del report, sia quelli relativi alla qualità e accuratezza delle informazioni. Sono stati analizzati in dettaglio i test eseguiti dall’Organizzazione per la valutazione dei temi rilevanti (*materiality*) in coerenza con la mappatura e analisi delle parti interessate (*stakeholder*).

È stato verificato il percorso di miglioramento a fronte delle risultanze della verifica precedente.

TÜV ITALIA S.R.L.
TÜV SÜD Group

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

www.tuv.it

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



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.



Italia

Pagina 3 di 4

Conclusioni

In base al processo di verifica adottato è possibile affermare che la metodologia utilizzata dall'Organizzazione nella redazione, controllo ed elaborazione dei testi relativi al Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2016 è risultata coerente ed affidabile in relazione alle Linee Guida GRI G.4.

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

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

In base alle evidenze raccolte, TÜV Italia Srl ha potuto verificare che il "Bilancio di Sostenibilità di LEFAY RESORTS Srl e LEFAY RESORT GARDA Srl" per l'anno di riferimento 2016 è conforme al **Livello CORE** del Global Reporting Initiative (GRI – G.4).

Opportunità di Miglioramento

A conclusione delle attività è stato suggerito per i prossimi bilanci di ampliare la rendicontazione di alcuni indicatori multipli che, anche se poco significativi, risultano inclusi all'interno delle Linee Guida GRI G.4. Si evince comunque un incremento degli indicatori rispetto alla scorsa edizione.

Di valorizzare le azioni già in atto per la parte della gestione e sviluppo risorse umane ai fini della rendicontazione.

Di verificare la possibilità di includere degli spunti di analisi di materialità da parte degli ospiti.

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



Italia

Pagina 4 di 4

garantisca la verifica della completezza e la comparabilità, a livello temporale, di tutti gli indicatori rendicontati.

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 e LEFAY RESORT GARDA 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, 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 e di LEFAY RESORT GARDA Srl, né nei confronti di alcuna società inclusa nel perimetro di rendicontazione.

Sesto San Giovanni (Milano), 12 Giugno 2017

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

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

