



Bilancio della Sostenibilità
2018

INDICE

Lettera dell'Amministratore Delegato	03
La nostra storia	04
Perimetro del Bilancio della Sostenibilità	06
Il nostro cammino sostenibile	09
Numeri chiave 2018	10

01

IL NUOVO LUSSO

Vision e Mission	15
Valori aziendali	15
Modello di Business	16
Strategia di espansione	17
Struttura societaria	18
Struttura organizzativa	20
Stakeholder	22
Materialità	28
Lefay Resort & SPA Lago di Garda	35
Lefay Resort & SPA Dolomiti	36
Lefay Wellness Residences	38
Lefay SPA: l'esclusivo tempio del benessere olistico	41
La sostenibilità in cucina: Lefay Vital Gourmet	42
La soddisfazione dell'Ospite	44
La Comunicazione del Brand	46
Nuovi progetti	48

02

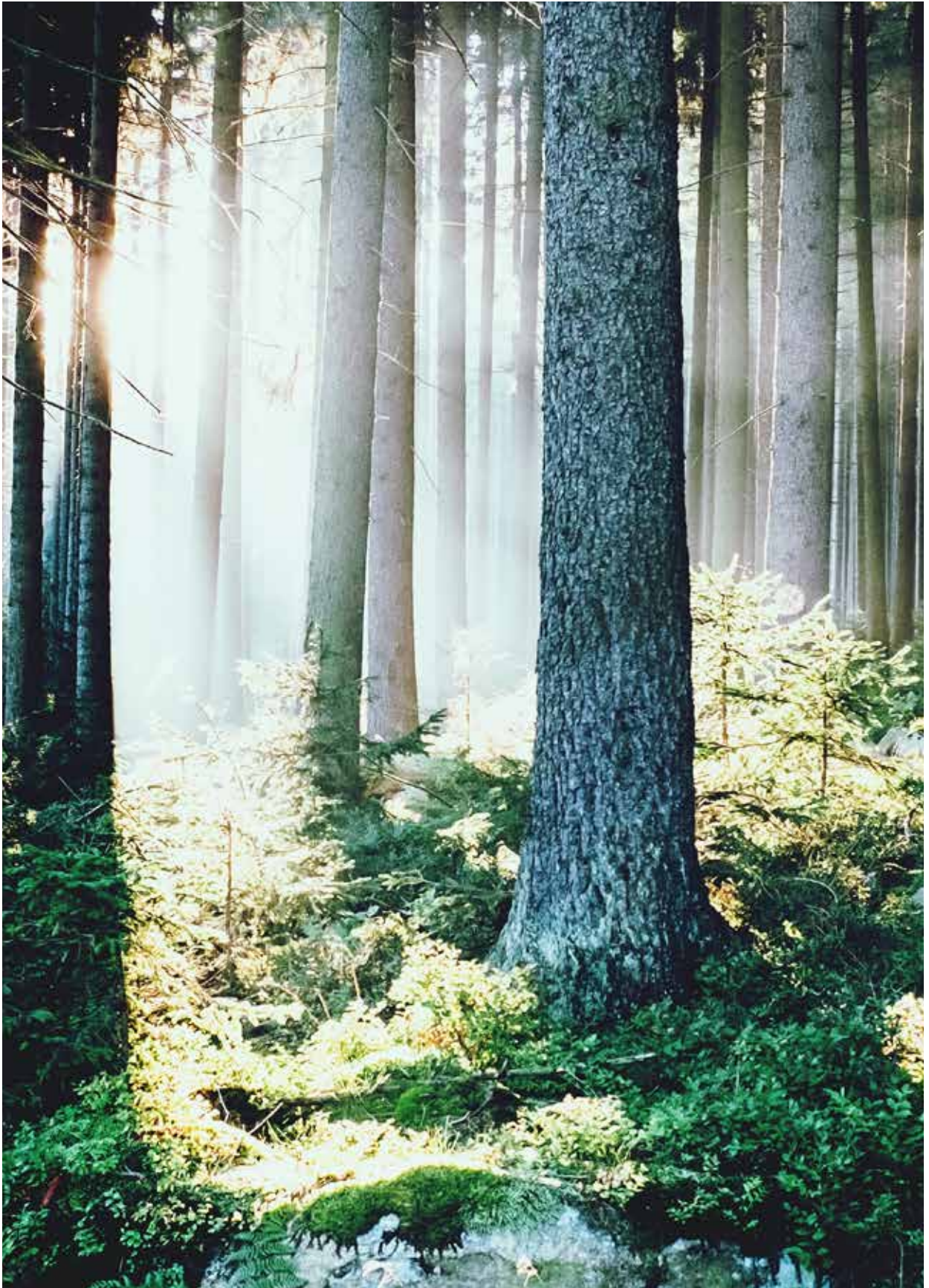
L'ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

Introduzione	52
Performance economica	53
Certificazioni	56
L'AMBIENTE	59
Biodiversità	60
Impatto ambientale	61
Isolamento termico	62
Materiali naturali	62
Energia	63
Acqua	66
Rifiuti	68
Emissioni di CO ₂	70
LE PERSONE	75
Il sistema per la qualità e l'ambiente	76
La soddisfazione dei Collaboratori	77
Sviluppo professionale	82
Il decalogo dell'eccellenza	85
La formazione	86
IL TERRITORIO	89
Approvvigionamenti	90
Impiego dei Collaboratori locali	93
Promozione del territorio	94
Artisti	95
Donazioni	95

03

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

LEFAY RESORT GARDA S.R.L.	
Ambiente	98
Persone	102
Territorio	105
LEFAY RESORTS S.R.L.	
Ambiente	107
Persone	110
Territorio	111
Premi	112
Addendum 1	114
Addendum 2	116
Reporting di Sostenibilità della Global Reporting Initiative	120
Relazione Verifica Esterna	124



LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Siamo alla quinta edizione certificata del Bilancio della Sostenibilità, in cui sono documentati tutti i risultati e gli obiettivi dell'anno 2018 negli ambiti di rispetto dell'ambiente, valorizzazione del territorio e responsabilità sociale d'impresa, valori portanti dell'identità di Lefay Resorts sin dalla sua fondazione.

Oltre alla totale compensazione delle emissioni di CO₂, portata avanti per cinque anni consecutivi, anche quest'anno Lefay Resort & SPA Lago di Garda è riuscito a migliorare ulteriormente la sua performance economica, aumentando il fatturato del 3% e riconfermando la cifra record delle 50.000 presenze raggiunta nel 2017. Un successo suggellato sia dal tasso di soddisfazione degli Ospiti, ormai stabilmente al 95%, sia dagli ulteriori 14 riconoscimenti vinti, tra cui il premio per il quarto anno di fila come "Miglior SPA d'Europa" agli European Health & SPA Award.

Questi numeri si inseriscono nella più ampia cornice dello sviluppo aziendale, che si è incentrata sulla realizzazione del secondo gioiello della collezione Lefay Resort & SPA Dolomiti, situato nell'incontaminata bellezza delle montagne dichiarate dall'UNESCO "Patrimonio Mondiale dell'Umanità", la cui apertura è prevista per agosto 2019, e sul lancio di Lefay Wellness Residences, le prime residenze di lusso da abitare in una SPA Destination italiana. Inoltre, continuano



i nostri sforzi sia per il completamento del portafoglio italiano con un terzo Resort in Toscana, sia per la sigla di accordi di gestione in management per nuove strutture all'estero, in particolare Svizzera e Austria.

I traguardi raggiunti in questi anni, così come le sfide future già colte, non sarebbero stati possibili senza la dedizione e l'impegno dei nostri Collaboratori; proprio per questo abbiamo proseguito nel percorso di valorizzazione delle Risorse Umane, aumentando ulteriormente i benefit a loro disposizione (unici nel settore in Italia) e l'investimento nei processi di formazione e motivazione.

Tutto ciò ci permette di guardare avanti con la consapevolezza di costituire per il nostro settore un esempio di cultura d'impresa responsabile e innovativa che presto abbraccerà due comunità e due destinazioni.

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, pioniera 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'espansione 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 vengono presentate la Royal Pool & SPA Suite con una superficie totale di 600 mq e la nuova area Meeting.

2016

Il Resort 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

Grazie ad un'esperienza benessere unica nel suo genere, Lefay Resort & SPA Lago di Garda conferma la sua identità di SPA Destination a livello mondiale con due ulteriori premi: è "Miglior SPA al Mondo" ai World Boutique Hotel Awards e "Miglior SPA d'Europa" ai European Health & SPA Award. Una filosofia inedita che si ritrova inoltre nella rinnovata Linea Cosmetica Lefay SPA, realizzata nel pieno rispetto dell'ambiente e certificata Vegan OK e Cruelty Free. Nello stesso anno iniziano i lavori di costruzione del secondo Resort della collezione, Lefay Resort & SPA Dolomiti, situato nella skiarea di Madonna di Campiglio, a Pinzolo.

2018

Nel decimo compleanno del primo Resort, il Gruppo lancia il segmento Lefay Wellness Residences contestualmente al progetto Lefay Resort & SPA Dolomiti: si tratta del primo caso di "Serviced Branded Residences" all'interno di una SPA Destination italiana; le vendite aprono nel mese di luglio dello stesso anno. Sul Lago di Garda, la prima struttura viene riconfermata "Miglior SPA d'Europa" ai European Health & SPA Award e ottiene il risultato di "Miglior Hotel Sostenibile d'Europa" ai World Boutique Hotel Awards, arrivando in dieci anni a oltre 60 riconoscimenti internazionali.

2019

Dopo l'annuncio dei lavori per la seconda struttura del Gruppo, avvenuto nel gennaio 2018, ad aprile aprono ufficialmente le prenotazioni a Lefay Resort & SPA Dolomiti, che accoglierà i suoi primi Ospiti ad agosto 2019.

PERIMETRO DEL BILANCIO DELLA SOSTENIBILITÀ

Sostenibilità significa condurre le attività aziendali in modo da raggiungere gli obiettivi economico-finanziari rispettando l'ambiente e promuovendo lo sviluppo del territorio e la crescita umana e professionale dei Collaboratori.

Per comunicare in maniera chiara e trasparente l'impegno assunto verso i propri stakeholder, dal 2014 Lefay riepiloga nei Bilanci della Sostenibilità, pubblicati annualmente, i risultati raggiunti dal Gruppo nei campi economico, sociale e ambientale e gli obiettivi di miglioramento futuri.

Il Bilancio della Sostenibilità 2018 è il quinto e, come le precedenti edizioni, è stato elaborato seguendo gli standard Global Reporting Initiative (opzione Core), riconosciuti a livello internazionale. L'applicazione degli standard GRI è stata verificata da parte dell'ente di certificazione TÜV SÜD. Come per lo scorso anno, anche il Bilancio della Sostenibilità 2018 è costruito sulla base dell'assetto societario che il Gruppo Lefay si è dato alla fine del 2015. A partire dal 2016 le attività svolte fino all'anno precedente da un'unica società sono condotte da due soggetti distinti: Lefay Resorts S.r.l., che svolge essenzialmente la funzione di holding e management company, e Lefay Resort Garda S.r.l. che si occupa direttamente della gestione della struttura Lefay Resort & SPA Lago di Garda.

Il Bilancio della Sostenibilità 2018, in linea con il documento del 2017, presenta i dati di Lefay Resorts S.r.l. e Lefay Resort Garda S.r.l., dedicando una particolare attenzione ai dati di quest'ultima società, indubbiamente più interessanti e significativi dal punto di vista economico, ambientale e sociale.

La relazione di Assurance nella sua completezza è pubblicata alla fine del documento. Attraverso il coinvolgimento dei propri stakeholder, Lefay ha cercato di identificare gli aspetti sui quali l'attività d'impresa impatta maggiormente:

- Soddisfazione dell'Ospite e dei Collaboratori;
- Riduzione dell'impatto ambientale;
- Sviluppo e promozione del territorio;
- Raggiungimento di elevate performance economiche.

Per ogni impatto sono stati selezionati degli specifici indicatori, illustrati all'interno del documento. Rispetto al 2017 rimangono invariate le fonti dei dati e la frequenza di rilevazione, in particolare:

- Il Bilancio della Sostenibilità viene pubblicato con cadenza annuale. L'edizione 2018 si riferisce all'esercizio 1 gennaio - 31 dicembre 2018.
- 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 S.r.l., mentre i consumi di Lefay Resorts S.r.l. si trovano alla fine del documento in un Addendum specifico.
- Il calcolo delle emissioni di CO₂ viene aggiornato ogni anno e validato da TÜV SÜD. 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. Ogni anno, in occasione dell'aggiornamento del calcolo delle emissioni, Lefay provvede all'acquisto dei certificati CER necessari alla completa neutralizzazione delle emissioni annue prodotte.

• Nel Bilancio della Sostenibilità 2018, come nelle edizioni precedenti, nei casi in cui le modalità di

calcolo non abbiano subito variazioni e pertanto i dati siano confrontabili, sono stati riportati anche dati relativi ad anni precedenti, per dare evidenza dell'andamento storico.

• Anche nell'edizione 2018 i dati del personale di Lefay Resorts S.r.l. e Lefay Resort Garda S.r.l. sono presentati in modo aggregato.



IL NOSTRO CAMMINO SOSTENIBILE



NUMERI CHIAVE 2018

50.000

le presenze

65%

i Collaboratori locali

18.100.000

€ di fatturato

100%

la compensazione delle emissioni di CO₂

166

i Collaboratori totali

1

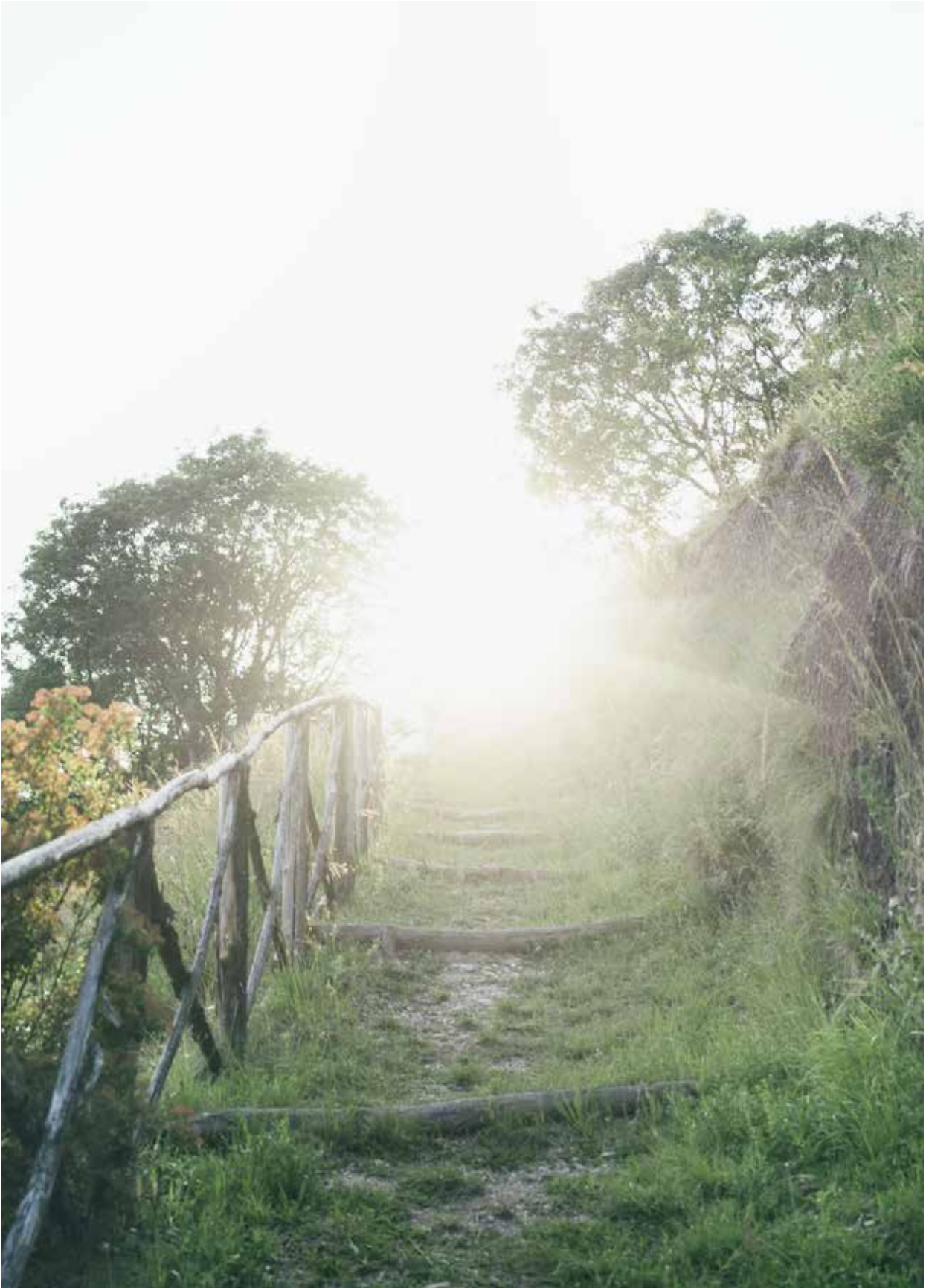
riconoscimento nel campo delle certificazioni:
Green Globe Gold Status

95%

il tasso di soddisfazione
degli Ospiti

14

i premi vinti, tra i quali spiccano
i riconoscimenti di "Miglior SPA d'Europa"
conferito dagli European Health & SPA Award
e "Miglior Hotel Sostenibile d'Europa" attribuito
dai World Boutique Hotel Awards

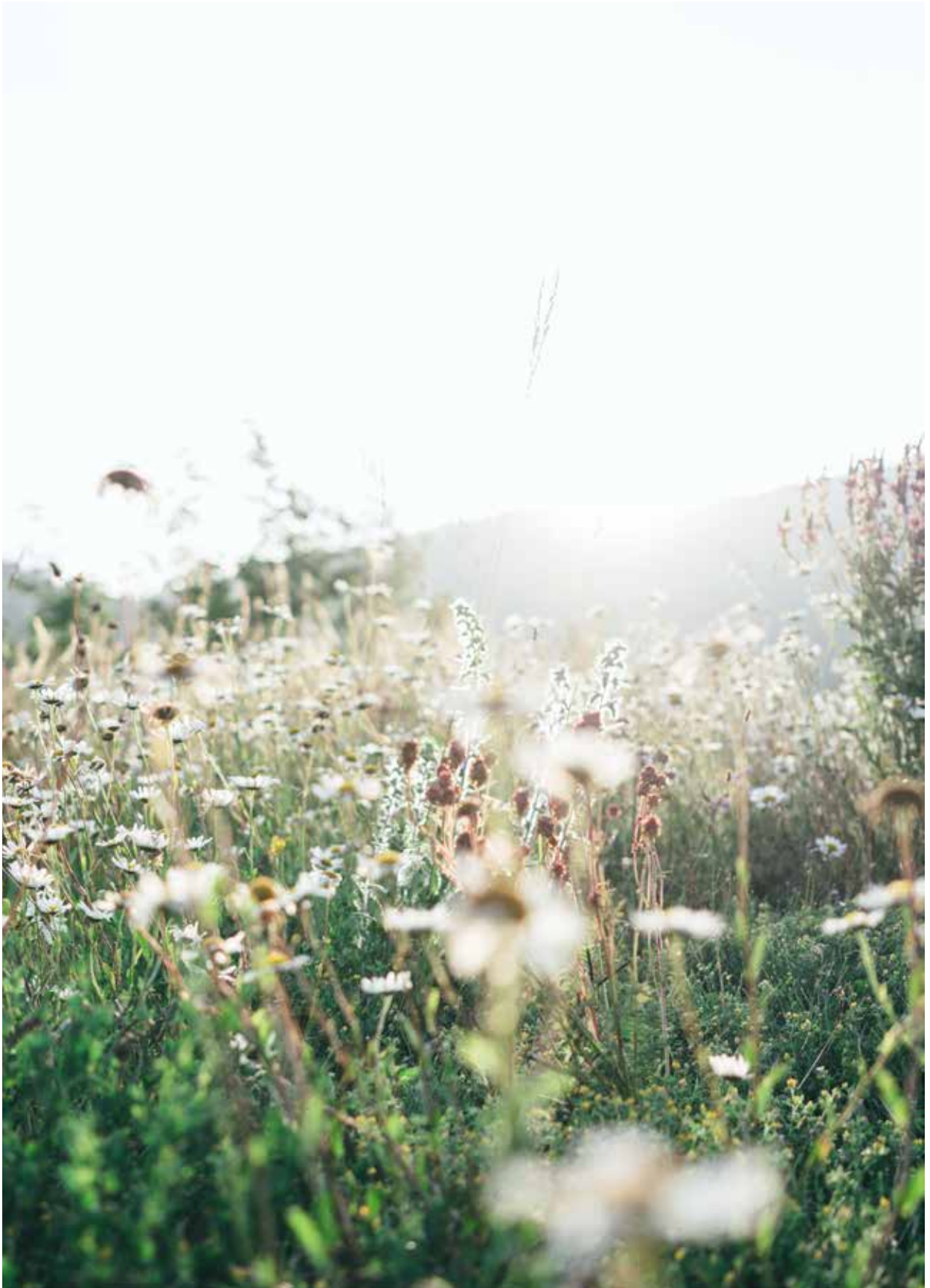




01

IL NUOVO LUSO

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



VISION E MISSION



VISION

“Creare Luoghi Sognati”

MISSION

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

VALORI AZIENDALI

IL NUOVO LUSO

Il concetto di lusso si sta ridefinendo ed è sempre più associato ad aspetti come spazio, natura, silenzio, tempo per se stessi, servizio discreto e sottovoce, ma attento ad ogni dettaglio.

BENESSERE GLOBALE

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

SOSTENIBILITÀ

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

LE PERSONE

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

ITALIANITÀ

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

MODELLO DI BUSINESS

Il gruppo Lefay opera nelle seguenti linee di business:

- Progettazione, Realizzazione e Gestione di strutture ricettive benessere eco-sostenibili di lusso;
- Progettazione, Realizzazione e Commercializzazione di residenze di lusso integrate nei Resort;
- Ideazione e Commercializzazione di prodotti a marchio Lefay.

Lefay si contraddistingue per un modello di business completamente integrato, che parte dalla fase di concettualizzazione e costruzione fino alla gestione della struttura ricettiva.

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



STRATEGIA DI ESPANSIONE

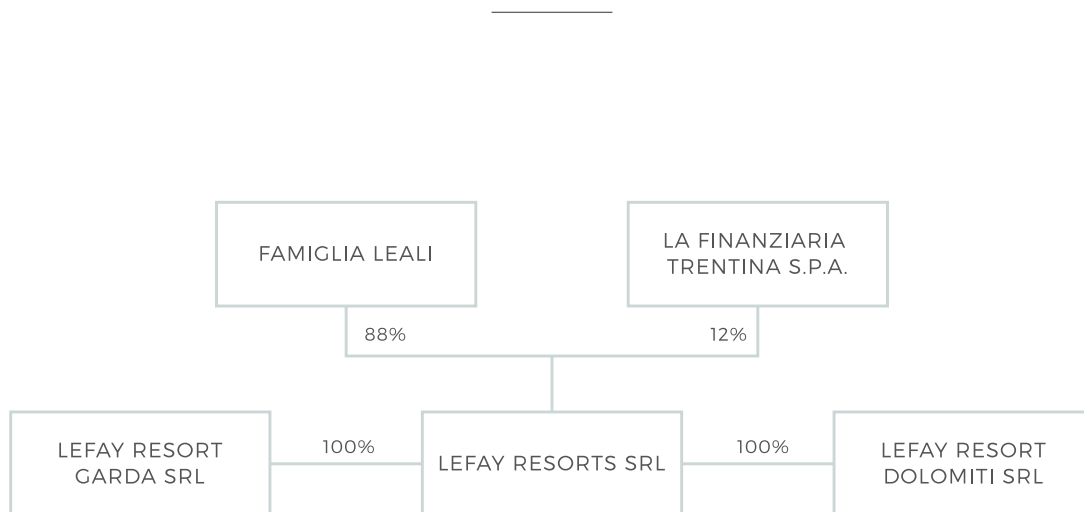


La prima fase del progetto di espansione di Lefay prevede il completamento del portafoglio italiano con tre strutture in proprietà e gestione diretta in Italia e sulla ricerca di ulteriori strutture in Europa Centrale da operare con contratti di management o lease, in collaborazione con investi-

tori partner che condividano gli stessi valori ed obiettivi.

La seconda e la terza unità in Italia sono previste rispettivamente in montagna (Dolomiti) e in campagna (Toscana).

STRUTTURA SOCIETARIA



Lefay Resorts S.r.l, controllata dalla famiglia Leali, è la capogruppo del "Gruppo Lefay" e detiene direttamente la quota di controllo di Lefay Resort Garda S.r.l. e Lefay Resort Dolomiti S.r.l. Lefay Resorts S.r.l. svolge la funzione di holding operativa e di management company del brand Lefay; nello specifico la Società si occupa dello sviluppo e promozione del brand (di cui è proprietaria) e fornisce, a favore delle società controllate che detengono la proprietà delle strutture ricettive, i seguenti servizi:

- servizi di gestione dell'hotel attraverso contratti di management & licensing;
- servizi di project development & management per la concettualizzazione e realizzazione delle nuove strutture ricettive;

- servizi centrali di gruppo fra i quali l'attività di sales & marketing, amministrazione, finanza e controllo, servizi informatici ed acquisti;
- fornitura dei prodotti a marchio Lefay.

La capogruppo inoltre si occupa dell'attività di ricerca e sviluppo di nuovi progetti turistico-ricettivi da realizzare sotto il brand Lefay.

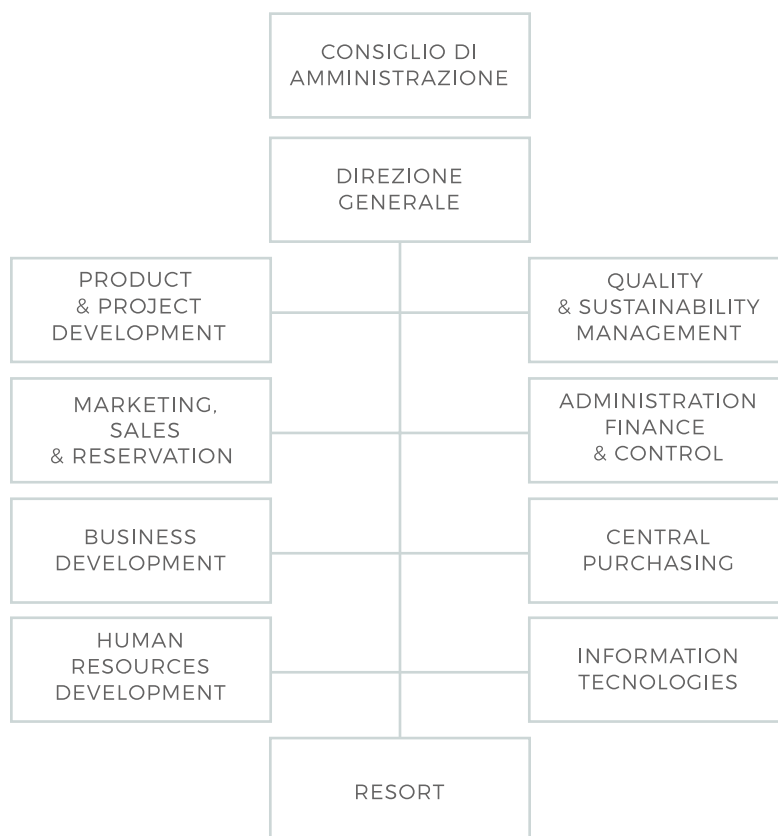
La società Lefay Resort Garda S.r.l. detiene la proprietà e la gestione di Lefay Resort & SPA Lago di Garda, la prima struttura del gruppo aperta nel 2008 nel comune di Gargnano (BS).

La società Lefay Resort Dolomiti S.r.l. detiene la proprietà e la gestione del secondo Resort della collezione denominato Lefay Resort & SPA Dolomiti, situato nella skiarea di Madonna di Campiglio, nel comune di Pinzolo (TN).



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

LEFAY RESORTS



Consiglio di Amministrazione:

Presidente:
DOMENICO ALCIDE LEALI

Consiglieri Delegati:
LILIANA BRESCIANI LEALI
ALCIDE LEALI
MASSIMILIANO LEALI

Consiglieri:
GIOVANNI RIZZINI
MASSIMO FEDRIZZI

Collegio Sindacale:

Presidente del collegio sindacale:
NEVIO DALLA VALLE

Sindaci effettivi:
CLAUDIO ZORZAN
ENRICO POLLINI

Società di Revisione:

BDO ITALIA S.P.A

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA



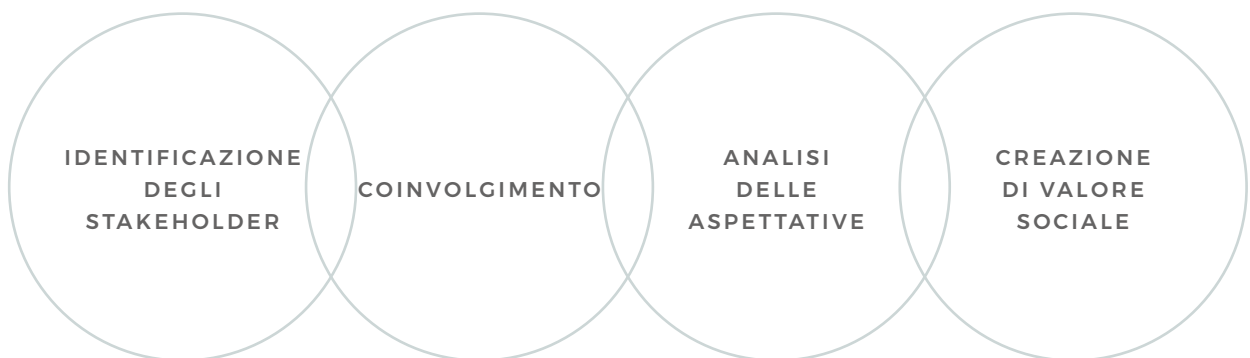
STAKEHOLDER

Lefay ha orientato fin da subito le proprie strategie verso un modello di business sostenibile, capace di creare vantaggi competitivi per l'azienda, integrando obiettivi economico-finanziari con aspetti di natura sociale e ambientale. Per raggiungerli, si è deciso di coinvolgere gli stakeholder dell'azienda, strutturando un processo di Stakeholder Management composto da quattro fasi. In primo luogo, sono stati accuratamente identificati tutti gli stakeholder dell'azienda, alla luce della loro capacità di influenzare e/o essere influenzati dalle attività aziendali. Successivamente è stato instaurato un dialogo tra gli stakeholder e l'azienda, attraverso l'utilizzo di vari metodi e strumenti di coinvolgimento, quali incontri, questionari,

eventi, analisi di feedback diretti e indiretti, ecc. Attraverso il processo di coinvolgimento è stato possibile conoscere ed analizzare le aspettative degli stakeholder (interessi, bisogni, percezioni, criticità, ecc.).

Le prime tre fasi del processo di Stakeholder Management hanno attivamente supportato la creazione di valore sociale: Lefay ha integrato quanto emerso dal processo di analisi e coinvolgimento degli stakeholder nello sviluppo delle proprie politiche aziendali e azioni operative. Tali politiche e azioni si propongono di rafforzare la competitività dell'azienda promuovendo le istanze emerse, quali la tutela dell'ambiente, lo sviluppo delle comunità locali, la creazione di valore condiviso.

PROCESSO DI STAKEHOLDER MANAGEMENT

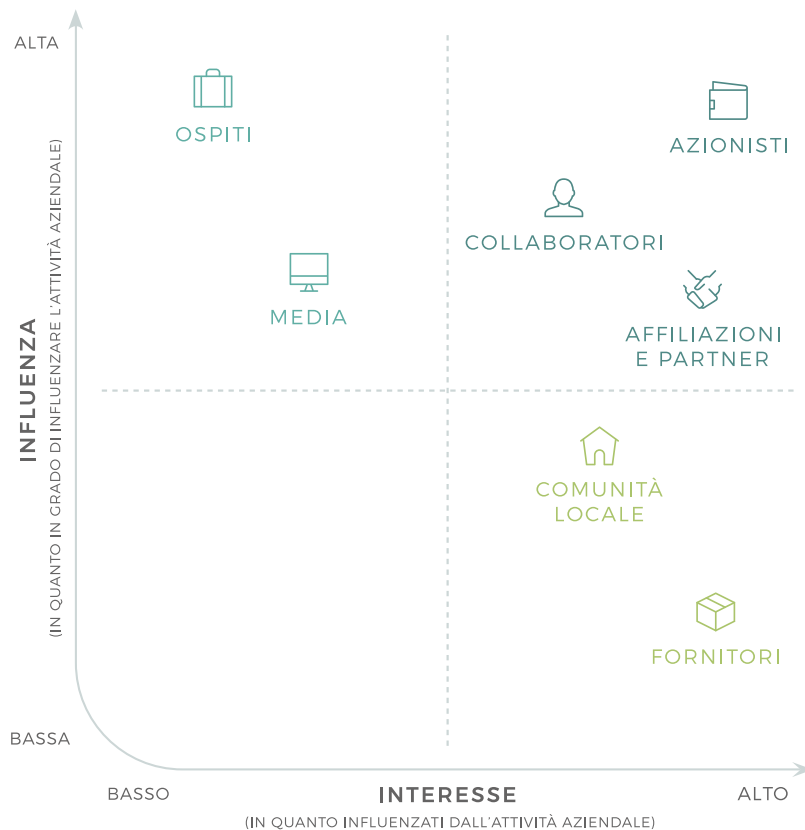


IDENTIFICAZIONE

Attraverso una serie di focus group a cui hanno partecipato alcuni membri appartenenti alla Direzione e al Management del gruppo Lefay, sono stati identificati gli stakeholder azienda-

li, successivamente classificati a seconda della loro capacità di influenzare e/o essere influenzati dalle attività aziendali.

MATRICE INTERESSE/INFLUENZA PER L'IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER



COINVOLGIMENTO

Per ciascuno stakeholder sono stati studiati le modalità e gli strumenti più idonei per strutturare un processo di coinvolgimento.

Lefay gestisce attivamente i rapporti con tutti i suoi stakeholder e ha provveduto ad instaurare un dialogo continuo con essi.

METODI DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E TEMI PRINCIPALI

STAKEHOLDER	METODO DI COINVOLGIMENTO	TEMI PRINCIPALI
OSPITI	<ul style="list-style-type: none"> · Questionario di Soddisfazione 	<ul style="list-style-type: none"> · Soddisfazione degli Ospiti · Politica di sostenibilità adottata da Lefay
AFFILIAZIONI E PARTNER	<ul style="list-style-type: none"> · Fam Trip · Showcase, Workshop e Sales Call · Materiali di promozione marketing 	<ul style="list-style-type: none"> · Promozione del patrimonio locale · Soddisfazione degli Ospiti · Pratiche sostenibili adottate da Lefay
COLLABORATORI	<ul style="list-style-type: none"> · Questionario di soddisfazione · Incontro annuale per la valutazione dei risultati · Elaborazione del piano per lo sviluppo della carriera 	<ul style="list-style-type: none"> · Politica di sostenibilità adottata da Lefay · Compensation & benefits · Sviluppo professionale · Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro · Formazione
FORNITORI	<ul style="list-style-type: none"> · Incontri e riunioni per discutere dei principi e criteri della catena di fornitura · Elaborazione di accordi con produttori locali 	<ul style="list-style-type: none"> · Politica di sostenibilità adottata da Lefay · Performance economica · Eco-efficienza · Certificazioni · Produzioni/prodotti biologici · Risparmio idrico · Tutela dell'ambiente · Protezione della biodiversità · Qualità dei prodotti · Sicurezza degli approvvigionamenti
MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> · Soggiorni presso la struttura · Invio di contenuti informativi · Organizzazione di interviste 	<ul style="list-style-type: none"> · Turismo eco-sostenibile · Politica di sostenibilità adottata da Lefay · Promozione del patrimonio locale (culturale, storico, ambientale, ecc.) · Sponsorizzazioni di iniziative locali (culturali, sportive, ecc.)
COMUNITÀ LOCALE	<ul style="list-style-type: none"> · Adesione ad Associazioni Locali 	<ul style="list-style-type: none"> · Impatti sulla comunità locale (positivi e negativi) · Acquisition & retention di talenti locali · Promozione del patrimonio locale (culturale, storico, ambientale, ecc.) · Sviluppo delle comunità locali · Sponsorizzazioni di iniziative locali (culturali, sportive, ecc.)
AZIONISTI	<ul style="list-style-type: none"> · Assemblea soci 	<ul style="list-style-type: none"> · Performance economica · Efficienza ed eco-efficienza · Valutazione e monitoraggio dei rischi · Reputazione



OSPITI - Lefay 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 conoscere il loro grado di soddisfazione ed il loro interesse nei confronti della policy di sostenibilità della struttura, garantendo un dialogo continuo all'insegna della trasparenza.



AFFILIAZIONI E PARTNER - Lefay gestisce direttamente il rapporto con le proprie affiliazioni come Small Luxury Hotels of the World, Virtuoso, Traveller Made e Healing Hotels of the World. Cura inoltre i rapporti con Tour Operator e Agenzie che scelgono la struttura per convention aziendali.



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; vengono inoltre sviluppati dei piani di carriera specifici per ciascun Collaboratore.



FORNITORI - Il rapporto con i fornitori è regolato dai principi riportati nella politica degli approvvigionamenti dell'azienda e Lefay si impegna a verificare quotidianamente che vengano messi in pratica. L'azienda organizza inoltre incontri con i propri fornitori per discutere di criticità, novità, aree di miglioramento, ecc...



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



MEDIA - Lefay gestisce direttamente il rapporto con i Media, tramite attività di pubbliche relazioni e azioni di comunicazione avvalendosi della collaborazione di agenzie PR e Stampa internazionali.



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

ANALISI DELLE ASPETTATIVE

Nel corso degli anni, grazie ai diversi canali di comunicazione, Lefay ha identificato e monitorato le aspettative dei propri Stakeholder, cercando di trovare un equilibrio tra i vari interessi, talvolta in conflitto tra loro. Lefay ha inoltre sviluppato un sistema di relazioni stabili e durature con essi, al fine di creare valore condiviso. Lefay si impegna a diffondere il Bilancio del-

la Sostenibilità e i suoi contenuti attraverso presentazioni, e-mail mirate e incontri rivolti ai diversi stakeholder, al fine di attivare un vero e proprio processo di coinvolgimento per ricevere un riscontro sui contenuti stessi del bilancio e capire se vi sono nuovi dati o informazioni da esplicitare per renderlo ancora più trasparente ed esaustivo.

ANALISI DELLE ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	ASPETTATIVE
 OSPITI	<ul style="list-style-type: none">· Eccellenza dei servizi offerti· Rispetto della Privacy
 AFFILIAZIONI E PARTNER	<ul style="list-style-type: none">· Impegno nel rispetto degli standard previsti e nella soddisfazione di richieste specifiche· Dati provenienti da fonti chiare, preferibilmente certificati da terzi· Miglioramento costante della performance economica aziendale
 COLLABORATORI	<ul style="list-style-type: none">· Miglioramento dell'informazione, comunicazione e confronto tra reparti per raccogliere nuovi spunti e idee· Formazione e crescita professionale
 FORNITORI	<ul style="list-style-type: none">· Incremento fatturato fornitori locali· Sviluppo del rapporto di partnership per favorire la ricerca di nuovi prodotti e quindi nuove opportunità di business.
 MEDIA	<ul style="list-style-type: none">· Comunicazione costante, dettagliata e trasparente· Inviti mirati al fine di far sperimentare la filosofia Lefay e far conoscere il patrimonio paesaggistico e culturale del territorio
 COMUNITÀ LOCALE	<ul style="list-style-type: none">· Spinta allo sviluppo economico dell'area· Rispetto per l'ambiente
 AZIONISTI	<ul style="list-style-type: none">· Creazione di profitto anche attraverso l'accrescimento dal valore sociale e la tutela del patrimonio ambientale· Trasparenza nei confronti dell'esterno

CREAZIONE DI VALORE SOCIALE

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 di Lefay Resort & SPA Lago di Garda, hanno l'opportunità di vivere un'esperienza arricchente che unisce la qualità di servizi e prodotti alla possibilità di approfondire la conoscenza del 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 dalle attività aziendali.

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 che prende avvio dall'identificazione dei temi ritenuti più rilevanti per il business aziendale effettuata dalla Direzione e del Management Lefay. Successivamente la determinazione dei temi materiali viene integrata con l'analisi dei dati riguardanti:

La soddisfazione e i suggerimenti degli Ospiti: per poter avere un riscontro diretto dagli Ospiti, Lefay Resorts invia, a coloro che hanno dato il consenso, una survey via e-mail, con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti ai fini della creazione di valore e valutare quanto la sostenibilità è integrata nei processi aziendali e compresa dai fruitori esterni della struttura ricettiva turistica.

La soddisfazione e i suggerimenti dei Collaboratori: I Collaboratori hanno un ruolo determinante nel settore dell'ospitalità. Per questo motivo Lefay Resorts ritiene importante avere un riscontro diretto da parte loro riguardo l'individuazione dei temi rilevanti e l'efficacia dell'integrazione della sostenibilità nei processi aziendali al fine di creare valore. Tali dati sono raccolti annualmente attraverso una survey interna.

Lo sviluppo della comunità locale: Lefay ha instaurato un dialogo continuo con la Comunità Locale, al fine di promuoverne lo sviluppo socio-economico. Proprio per questo motivo Lefay monitora costantemente quanto ed in quali ambiti l'integrazione della sostenibilità nei processi aziendali favorisca o possa favorire lo sviluppo sostenibile della Comunità Locale, individuando in questo modo i temi rilevanti.

L'emergere di particolari problematiche ambientali, economiche, sociali: Nel processo di materialità sono stati considerati tutti i temi correlati all'insorgere di particolari problematiche di carattere ambientale, economico, sociale a livello locale, nazionale, internazionale.

L'adozione di nuovi standard ambientali, economici sociali: Nel processo di materialità sono stati considerati tutti i temi correlati all'adozione a livello locale, nazionale, internazionale di standard, linee guida ed accordi che pongano nuovi obiettivi in campo ambientale, economico, sociale.

A seguito dell'identificazione dei temi rilevanti, è stata attribuita la relativa importanza, attraverso la valutazione della significatività degli impatti economici, ambientali e sociali e l'influenza sulle valutazioni e decisioni degli stakeholder.



RILEVANZA ELEVATA

REPUTAZIONE E VALORE DEL BRAND

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti economici ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni degli Azionisti, degli Ospiti, dei Collaboratori.

RESPONSABILITÀ D'IMPRESA

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti economici, ambientali, sociali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni degli Azionisti e della Comunità locale, di Affiliazioni e Partner, dei Media, degli Ospiti.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE, FORMAZIONE DEI COLLABORATORI, COMUNICAZIONE INTERNA E CLIMA AZIENDALE

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti sociali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni dei Collaboratori e degli Ospiti.

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti sociali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni dei Collaboratori, degli Azionisti e della Comunità Locale.

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti economici, ambientali e sociali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni di tutti gli Stakeholder.

APPROVVIGIONAMENTI LOCALI

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti economici, ambientali e sociali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni dei Fornitori e della Comunità Locale.

GENERAZIONE DI REDDITO E LAVORO

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti economici ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni della Comunità Locale, degli Azionisti, dei Collaboratori.

RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE E PREVENZIONE DEI REATI

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti economici, ambientali e sociali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni di tutti gli Stakeholder.

TUTELA DELL'AMBIENTE E DELLA BIODIVERSITÀ, EMISSIONI IN ATMOSFERA

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti ambientali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni degli Ospiti, della Comunità Locale, dei Collaboratori.

SVILUPPO DELLA COMUNITÀ LOCALE, PROMOZIONE DI ARTE, CULTURA E SPORT

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti economici e sociali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni della Comunità Locale, degli Ospiti, dei Collaboratori, dei Media.

RILEVANZA MEDIA

EFFICIENZA ENERGETICA

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti economici e ambientali e bassa influenza sulle valutazioni e decisioni degli Azionisti e della Comunità Locale, dei Collaboratori, di Affiliazioni e Partner, dei Media, degli Ospiti.

PRELIEVO DELLE RISORSE IDRICHE, RACCOLTA DIFFERENZIATA E RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti economici e ambientali e bassa influenza sulle valutazioni e decisioni degli Azionisti e della Comunità Locale, dei Collaboratori, di Affiliazioni e Partner, dei Media, degli Ospiti.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Elevata rilevanza dal punto di vista degli impatti sociali e bassa influenza sulle valutazioni e decisioni degli Azionisti e dei Collaboratori.

TUTELA DELLA PRIVACY

Bassa rilevanza dal punto di vista degli impatti economici e sociali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni degli Ospiti.

COMUNICAZIONE E MARKETING RESPONSABILI

Bassa rilevanza dal punto di vista degli impatti economici, ambientali e sociali ed elevata influenza sulle valutazioni e decisioni degli Ospiti.

RILEVANZA BASSA

TRAFFICO VEICOLARE

Bassa rilevanza dal punto di vista degli impatti ambientali e bassa influenza sulle valutazioni e decisioni della Comunità Locale, degli Ospiti e dei Fornitori.

DIRITTI UMANI

Bassa rilevanza dal punto di vista degli impatti sociali e bassa influenza sulle valutazioni e decisioni della Comunità Locale, dei Collaboratori e degli Ospiti.

TUTELA CAPITALE INTELLETTUALE

Bassa rilevanza dal punto di vista degli impatti economici e bassa influenza sulle valutazioni e decisioni degli Azionisti e dei Collaboratori.

CONTAMINAZIONE DEL SUOLO E DEL SOTTOSUOLO

Bassa rilevanza dal punto di vista degli impatti ambientali e bassa influenza sulle valutazioni e decisioni della Comunità Locale, degli Ospiti, dei Media, di Affiliazioni e Partner.

Durante il Riesame della Direzione vengono analizzati i risultati raggiunti nell'ambito dei vari topic. Il raggiungimento dei target è monitorato costantemente attraverso audit ed analisi dei dati; ciò consente di intervenire con azioni correttive in itinere qualora si verificasse uno scostamento dai risultati attesi.

Sempre durante il Riesame della Direzione vengono stabiliti gli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo, che verranno messi in pratica dai Responsabili aziendali, attraverso il coordinamento e la supervisione del Quality & Sustainability Manager.

ASPETTI MATERIALI





LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA



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
- Centro fitness con palestra attrezzata e 1 sala corsi
- Giardino energetico terapeutico

2 Ristoranti:

- Ristorante La Grande Limonaia
- Trattoria La Vigna

2 Bar:

- Lounge Bar
- Pool Bar

Parco di 11 ettari per attività all'area aperta con percorsi running e trekking

3 Aree meeting con capienza da 10 a 60 persone

LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI

NUOVA APERTURA (AGOSTO 2019)



Lefay Resort & SPA Dolomiti sorge nella skiarea di Madonna di Campiglio e si trova a Pinzolo, il maggior centro della Val Rendena.

Si tratta del secondo gioiello della Collezione, immerso nella splendida cornice delle Dolomiti, dichiarate dall'UNESCO Patrimonio Mondiale dell'Umanità.

IL RESORT DISPONE DI:

88 Suite che si dividono in cinque tipologie:

- 51 Prestige Junior Suite (57 mq)
- 26 Deluxe Junior Suite (57 mq)
- 5 Family Suite (92 mq)
- 5 Exclusive SPA Suite (100 mq)
- 1 Royal Pool & SPA Suite (estensione max 430 mq)

22 Residenze che si dividono in quattro tipologie:

- 11 One Bedroom (da 97 mq)
- 8 Two Bedroom (da 141 mq)
- 2 Three Bedroom (da 201 mq)
- 1 Penthouse (278 mq)

SPA di 5.000 mq suddivisa su 4 livelli con:

- 20 cabine trattamenti
- 2 Private SPA
- 3 piscine riscaldate
- 1 lago salino riscaldato
- 1 Family Sauna
- Centro fitness con palestra attrezzata e 2 sale corsi

Percorso energetico terapeutico con:

- 5 stazioni energetiche create secondo la Medicina Classica Cinese
- 5 aree relax dedicate
- 9 diversi tipi di sauna e bagni turchi

2 Ristoranti:

- Ristorante Dolomia
- "Grual" Ristorante organico (disponibile da dicembre 2019)

2 Bar:

- Lounge Bar
- Sky Lounge

2 Sale meeting con capienza da 10 a 64 persone



LEFAY WELLNESS RESIDENCES



Nel 2018 il Gruppo entra ufficialmente nel segmento delle "Serviced Branded Residences" (residenze di lusso con servizi alberghieri integrati) diventando così il primo caso in Italia di SPA Destination ad offrire una soluzione di questo tipo. Lefay Wellness Residences rappresenta la perfetta fusione tra i valori del Brand: il nuovo lusso, l'esperienza di benessere globale, la sostenibilità e l'esclusività dei servizi cinque stelle.

I Proprietari potranno unire alla privacy della dimensione domestica tutti i servizi dei Resort come le pluripremiate Lefay SPA, i ristoranti Lefay Vital Gourmet, le lounge e le conciergerie. Le unità saranno caratterizzate da un interior che utilizza materiali locali abbinati al meglio del design

Made in Italy e dotate di tecnologie energetiche a basso impatto ambientale. Le Residenze Lefay saranno anche un'occasione d'investimento che genererà valore nel tempo e una serie di benefit esclusivi. Infatti, sarà possibile per i Proprietari, nell'ambito del Rental Programme, mettere a disposizione del Resort la propria Residenza nei periodi di non utilizzo e partecipare al ricavo generato dalla vendita alberghiera.

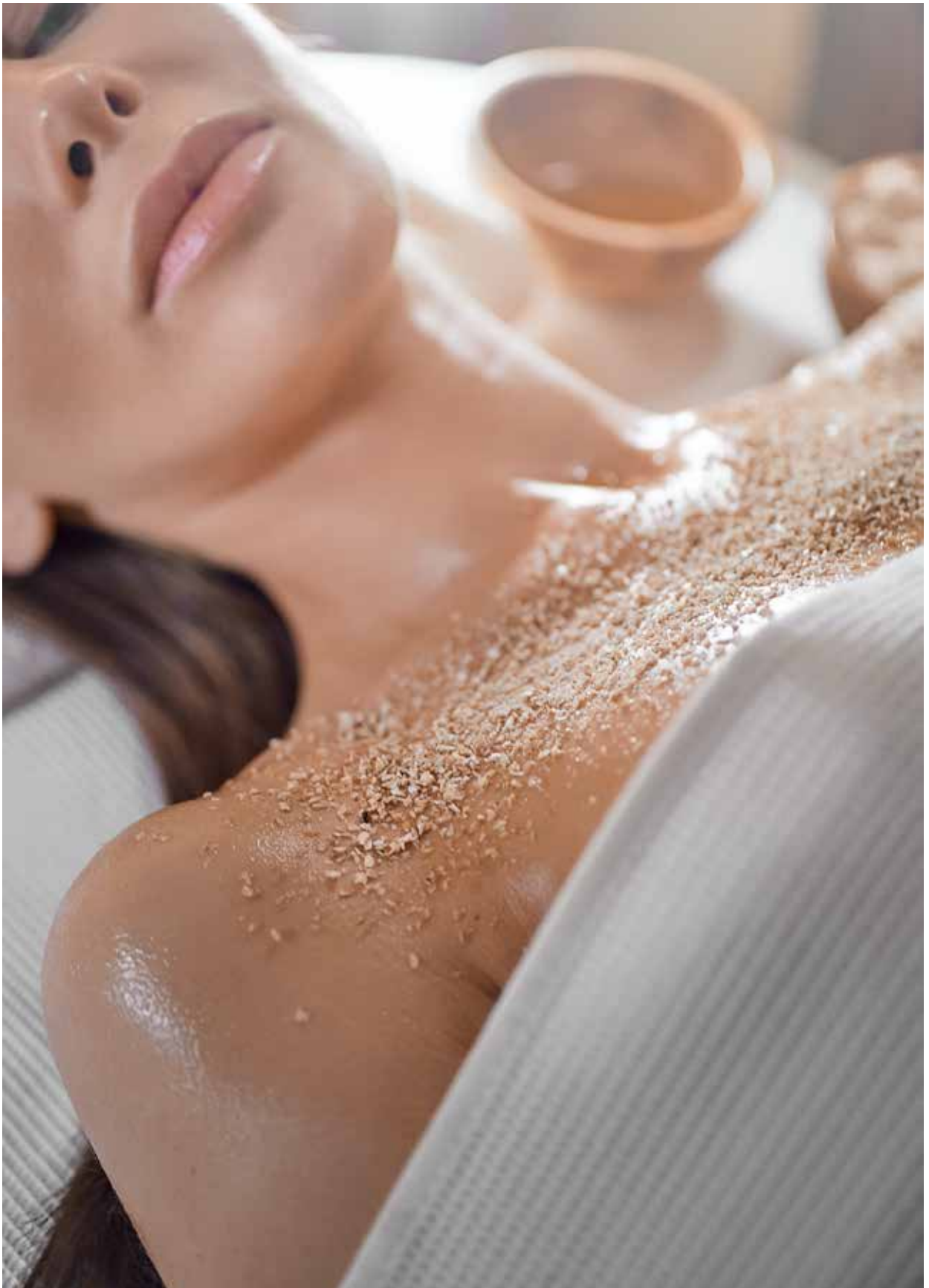
Questo permetterà loro di organizzare le vacanze con assoluta flessibilità e allo stesso tempo massimizzare la rendita della propria unità, con la certezza che venga curata dallo Staff del Resort e che sia sempre impeccabile al momento del loro ritorno.

LEFAY WELLNESS RESIDENCES DOLOMITI



Le prime Lefay Wellness Residences, realizzate all'interno di Lefay Resort & SPA Dolomiti, sono in vendita da luglio 2018. Sono contraddistinte da preziosi materiali quali il rovere, la pietra locale tonalite, vetro brunito, travertino e pregiati tessuti italiani. Le finiture e gli arredi realizzati su misura nascono dal connubio tra la sapienza artigianale e il design italiano e creano un ambiente confortevole in armonia con le montagne circostanti. Ogni unità è stata progettata per offrire un'esperienza abitativa di eccellenza nel pieno rispetto per l'ambiente, grazie alla certificazione Classe Energetica A e all'impiego di fonti di energia

rinnovabili, ed è dotata di tecnologie di intrattenimento di ultima generazione. I Proprietari potranno accedere direttamente dalla propria Residenza a tutti i servizi del Resort tra cui un'area benessere di oltre 5.000 mq (tra le SPA più estese di tutto l'arco Alpino), due ristoranti e una serie di altri servizi, tra cui bar, ski & bike room, lounge e Concierge. Le Residenze saranno disponibili in quattro tipologie a partire da 97 mq fino all'esclusiva Penthouse da 278 mq. La consegna delle unità è prevista dall'autunno 2019. Tutti i dettagli e gli approfondimenti sono consultabili sul nuovo sito web: lefoyresidences.com.



LEFAY SPA: L'ESCLUSIVO TEMPIO DEL BENESSERE OLISTICO

Innovazione, naturalità e un metodo unico nel suo genere sono i principi di Lefay SPA, una filosofia di benessere olistico che si concentra nell'area benessere, cuore pulsante di ogni struttura Lefay, e si prolunga in ogni aspetto della vacanza: l'alimentazione, l'armonia con l'ambiente circostante, i prodotti cosmetici certificati. Un concetto che si distingue grazie a linee guida innovative che dirigono il Brand verso la creazione di un luogo in cui oriente e occidente si fondono in perfetta armonia con l'ambiente circostante: l'ampia superficie degli spazi, la gestione sostenibile della struttura, l'eccezionale comfort delle cabine, l'utilizzo dell'esclusiva Linea Cosmetica Lefay SPA e la creazione di Lefay SPA Method, un metodo benessere inedito.

LEFAY SPA METHOD

Nasce dagli studi e le ricerche del Comitato Scientifico Lefay SPA, formato da esperti medici nelle diverse discipline olistiche e unisce la Medicina Classica Cinese alla ricerca scientifica occidentale. Questa unione è alla base dei Programmi Salute Lefay SPA Method offerti a Lefay Resort & SPA Lago di Garda, personalizzati secondo le necessità individuali, per raggiungere un completo benessere psicofisico e perseguire diversi obiettivi: diminuzione dello stress, dimagrimento, recupero della forma fisica, cura dell'insonnia, riduzione dei segni del tempo e depurazione dell'organismo.

A Lefay Resort & SPA Dolomiti invece, tali principi si ritrovano nel Percorso Energetico Terapeutico, l'ampia area delle saune creata secondo i principi della Medicina Classica Cinese: i circuiti, con temperature e umidità diverse e fitoterapie dedicate, sono personalizzati a seconda dello sta-

to energetico dell'Ospite. Dal Centro, il luogo del collegamento, si transita a Drago Verde, Fenice Rossa, Tigre Bianca e Tartaruga Nera, le tappe di un mondo di analogie e simbolismi dove ritrovare l'equilibrio energetico.

TRATTAMENTI LEFAY SPA

L'offerta Lefay SPA si distingue per i trattamenti Signature creati associando le tradizionali tecniche di massaggio alla stimolazione di punti e meridiani energetici e personalizzati in funzione dello stato psicofisico individuale per un risultato profondo e duraturo nel tempo. Ognuno di essi è registrato e descritto in dettaglio nei protocolli tecnici Lefay SPA, utilizzati per l'intero processo di formazione dello Staff. Tra questi si annoverano Massaggi Energetici, Rituali di Estetica Energetica viso e corpo e trattamenti di Medicina Estetica Non Invasiva.

LINEA COSMETICA DERMATOLOGICA

"TRA SUONI E COLORI"

La linea cosmetica Lefay SPA è stata creata coerentemente alla filosofia Lefay SPA Method secondo i principi della nutricosmetica. Prodotti senza coloranti, conservanti, né parabeni, certificati "Vegan OK" e "Cruelty Free", con formulazioni ricche dei colori della natura. Le più preziose e ben sperimentate piante medicinali sostengono il respiro della pelle, permettendole di ritrovare l'innata luminosità. Le 50 referenze, suddivise in cinque linee specifiche (Viso Corpo; Anti-Age; Oli Cosmetici certificati Cosmos Organic, Uomo e Bagno) sono state realizzate con un forte orientamento all'etica formalizzato dalle più importanti certificazioni ambientali internazionali.

LA SOSTENIBILITÀ IN CUCINA: 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.

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, leggermente ipocalorici e iposodici, hanno proprietà detossinanti e sono preparati con metodi di cottura che non sollecitano in modo eccessivo l’apparato digerente.

I 5 PRINCIPI DELLA FILOSOFIA LEFAY VITAL GOURMET

MEDITERRANEITÀ - cereali, frutta e verdura, pesce, carni e latticini poveri di grassi sono gli elementi cardine di questa dieta, in cui 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 menù 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 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 l'azienda 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. 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

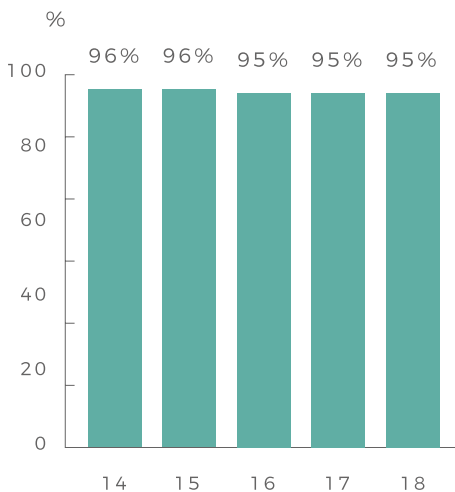
pubblicati sui principali portali di viaggio come Tripadvisor e Booking.com.

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 dal Product Manager sugli standard di servizio; verifiche ispettive condotte dal Quality & Sustainability Manager, da solo o supportato da consulenti esterni, per testare il rispetto degli standard di servizio, della normativa vigente in materia di Salute & Sicurezza sui luoghi di lavoro, HACCP, Privacy e contestualmente verificare il Sistema per la Qualità e l'Ambiente; audit condotti dagli enti di certificazione, per valutare il rispetto dei requisiti previsti dai vari schemi; Mystery audit sugli standard afferenti alle affiliazioni Small Luxury Hotels of the World e Fine Hotels & Resorts oppure sugli standard Lefay (in quest'ultimo caso organizzati da società di settore specializzate incaricate dall'azienda stessa).

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 interviene con specifiche

SODDISFAZIONE GLOBALE OSPITI



Fonte: Guest Survey Ospiti.

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 2018 la percentuale di Ospiti repeater è stata pari al 26%, aumentando di 3 punti percentuali rispetto al 2017. Da ultimo si sottolinea che nell'arco del 2018, come nel 2017, non si sono verificati reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.

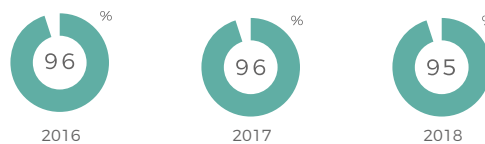
GLI STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ



Nel 2018 sono stati effettuati 72 audit, in particolare:

- 63** Audit Interni: verifiche ispettive per il Sistema Qualità e Ambiente, verifiche sulla sicurezza, privacy e HACCP, audit di prodotto
- 5** Audit Esterni: condotti da Enti di certificazione
- 2** Mystery Audit sugli standard afferenti alle affiliazioni FHR e SLH
- 2** Mystery Audit sugli standard Lefay

WEB REPUTATION



■ Soddisfazione utenti

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

LA COMUNICAZIONE DEL BRAND

Sin dalla fondazione, l'azienda ha sempre investito ingenti risorse nella comunicazione, consapevole dell'importanza di trasmettere la propria identità verso tutti gli stakeholder. La forza del Brand, le strutture, le residenze, l'impegno nella sostenibilità, il concetto di benessere olistico, l'italianità: tutti gli aspetti di Lefay Resorts vengono diffusi periodicamente tramite azioni online e offline, pianificate ogni anno grazie ad una strategia di comunicazione dedicata, delineata dal reparto Comunicazione e dalla Direzione generale. Tale processo si declina nei principali mercati di riferimento grazie alla collaborazione con prestigiose agenzie PR e stampa in Italia, Regno Unito, Germania-Austria-Svizzera e Russia.

COMUNICAZIONE OFFLINE E PUBBLICHE RELAZIONI

Oltre alla cura di tutti i materiali promozionali firmati Lefay (stampati su carte naturali con inchiostri certificati), tra cui si sottolineano le preziose brochure di prodotto e l'edizione annuale del Lefay Magazine, una grande attenzione viene dedicata alle relazioni con la stampa. Ogni anno vengono promulgati inviti a giornalisti selezionati di tutti i mercati di riferimento, appartenenti alle più prestigiose riviste dei settori lifestyle, luxury e viaggi: nel solo anno 2018 sono stati diffusi complessivamente 658 articoli (il 2% in più rispetto al 2017). Rispettivamente, il dato è ripartito come segue per i principali mercati: 433 articoli per i media italiani; 101 per quelli di Germania, Austria e Svizzera; 63 nel Regno Unito e 61 in Russia e nei paesi CIS.

Per assicurare una relazione continua con il pubblico, Lefay Resorts organizza eventi e roadshow per condividere importanti novità o permettere uno scambio diretto su progetti in corso. Durante l'anno inoltre vengono diramati comunicati stampa e si organizzano appuntamenti e media call presso le redazioni dei maggiori gruppi editoriali.

Infine, grandi sforzi vengono profusi per la selezione e la partecipazione a premi internazionali, curando le varie fasi del procedimento di candidatura (application, promozione delle votazioni, nomination ed eventuale comunicazione della vittoria).

COMUNICAZIONE WEB & DIGITAL

Lefay Resorts è presente sui principali canali social utilizzati dal pubblico: qui, attraverso un piano editoriale che tocca contenuti di diversa natura, si rafforzano i valori del brand e si informano gli Ospiti/Fan rispetto a tutti gli aggiornamenti di prodotto e informativi. Nell'anno 2018 il profilo Lefay su Facebook ha raggiunto più di 50.000 like (quasi 10.000 in più rispetto all'anno precedente), mentre l'account Instagram ha superato i 26.000 follower (quasi il doppio rispetto all'anno precedente). Sul social network Twitter, il profilo è seguito da più di 1.900 persone e sulla piattaforma LinkedIn si contano oltre 2.500 collegamenti. Su questi canali e altre selezionate piattaforme digitali si concentra inoltre un'attività di campagne promozionali, che supportano il posizionamento del sito internet, inserito nel programma "CO₂ Emission Zero" promosso da Rete Clima e mirato alla neutralizzazione delle emissioni generate al sito in funzione della

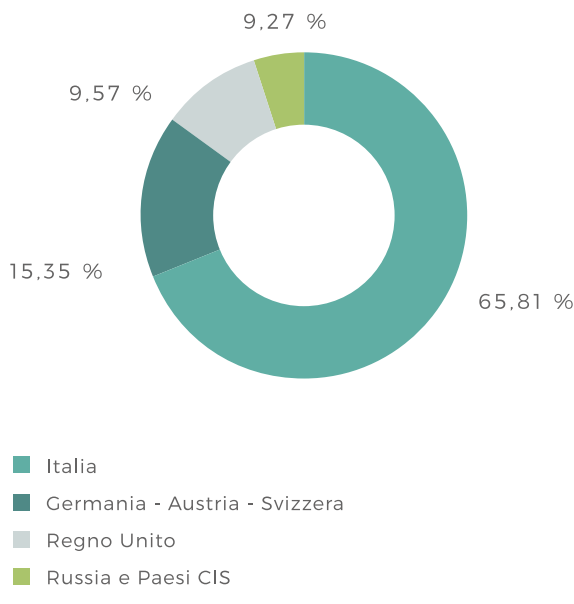
pageview. I contenuti pubblicati in rete vengono inoltre arricchiti con immagini inedite realizzate all'interno del Resort da importanti fotografi internazionali. Per comunicare con gli Ospiti e gli utenti interessati, Lefay Resorts invia newsletter con contenuti commerciali e informativi, che offrono approfondimenti pubblicati sul Lefay Web Magazine, online dal 2018.

Negli anni infine si è resa sempre più importante la collaborazione con web influencers e blogger attentamente selezionati, volta ad aumentare la visibilità.

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 (e.g. Brochure, Lefay Club Magazine) 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 messe in pratica dai Resort per ridurre l'impatto sull'ambiente, invitando l'Ospite a contribuire personalmente.

RASSEGNA STAMPA PER MERCATO 2018



Nel 2018 sono stati pubblicati più di 650 articoli, a seguito dell'intensa campagna di comunicazione condotta sul territorio nazionale e all'estero.

NUOVI PROGETTI



LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA

Dopo la realizzazione delle prime Serviced Branded Residences a Lefay Resort & SPA Dolomiti, il Gruppo prevede di introdurre lo stesso concept anche sul Lago di Garda, all'interno del parco naturale di 11 ettari in cui è immerso il primo gioiello della collezione.

Inoltre, verrà portato avanti anche un importante progetto di rinnovamento del Resort: oltre al restyling di tutte le 93 Suite, dei ristoranti e della lobby, è prevista anche la realizzazione di 3 nuove Suite e l'ampliamento di Lefay SPA, che verrà ulteriormente estesa con una nuova area benessere dedicata esclusivamente agli adulti.





02

L'ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

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

INTRODUZIONE



Sostenibilità significa sviluppare un modello aziendale finalizzato al raggiungimento dei risultati economico finanziari, creando “valore” con una sempre maggiore attenzione alla responsabilità ambientale e sociale. Un pensiero che esplicita l’impegno di Lefay nei confronti della sostenibilità e si concretizza negli standard previsti per ogni struttura del Gruppo con azioni mirate al pieno rispetto per l’ambiente: la bioarchitettura e lo sfruttamento di fonti energetiche rinnovabili, la neutralizzazione delle emissioni di CO₂, la promozione del territorio e la valorizzazione dei Collaboratori. Principi che guidano la Management Company e che si ritrovano nei Resort e nelle Residenze Lefay, in cui il nuovo lusso va oltre l’ostentazione e il gusto estetico fine a se stes-

so, integrandosi piuttosto con valori etici e con una filosofia di benessere olistico, secondo cui il benessere della persona non può prescindere da quello ambientale. A Lefay Resort & SPA Lago di Garda, primo gioiello della collezione, il lusso e la sostenibilità ambientale coesistono dando vita ad un’esperienza di soggiorno all’insegna del benessere olistico. L’attività della struttura ha un impatto ambientale ridotto al minimo. Gli interventi implementati per il raggiungimento di questo obiettivo si riscontrano in un design integrato nella morfologia del paesaggio, in una gestione della struttura che adotta misure e tecnologie dedicate allo sfruttamento ottimale delle risorse naturali, nella promozione del Lago di Garda e la motivazione dello Staff.

PERFORMANCE ECONOMICA

GRUPPO LEFAY RESORTS

A partire dall'esercizio 2017 la Società Lefay Resorts S.r.l. ha iniziato a redigere in via volontaria il bilancio consolidato il cui perimetro include, oltre alla capogruppo, le società controllate Lefay Resort Garda S.r.l. e Lefay Resort

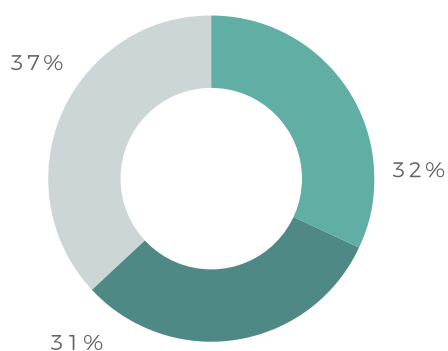
Dolomiti S.r.l. (come illustrato nella sezione Struttura Societaria).

Di seguito vengono riportati i dati economici consolidati riclassificati relativi all'esercizio 2018.

DATI IN EURO MILIONI	2018	2017	VARIAZIONE %
RICAVI DELLE VENDITE	18,1	17,6	2,8
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	1,8	1,8	-
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0,3	0,1	200,0
Altri ricavi e proventi	0,5	0,3	66,7
VALORE DELLA PRODUZIONE	20,7	19,9	4,0
Consumi materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(2,5)	(2,3)	8,7
Costi per servizi	(6,9)	(6,1)	13,1
Costi per godimento di beni di terzi	(0,4)	(0,4)	-
Costo del personale	(6,6)	(6,3)	4,8
Oneri diversi di gestione	(0,5)	(1,2)	(50,0)
EBITDA	3,8	3,7	2,7
Ammortamenti e svalutazioni	(2,2)	(2,2)	-
EBIT	1,6	1,5	6,7
Proventi ed oneri finanziari	(0,4)	(0,5)	(20,0)
RISULTATO ANTE IMPOSTE	1,2	1,0	20,0
Imposte	(0,6)	(0,4)	50,0
RISULTATO D'ESERCIZIO	0,6	0,6	-

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA

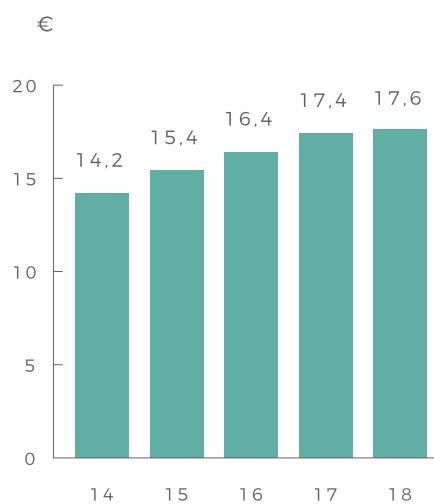
MERCATI DI RIFERIMENTO 2018



- Italia
- Germania - Austria - Svizzera
- Resto del Mondo

L'affermazione di Lefay Resort & SPA Lago di Garda nei mercati internazionali è testimoniata dalla provenienza di oltre due terzi degli Ospiti dall'Estero.

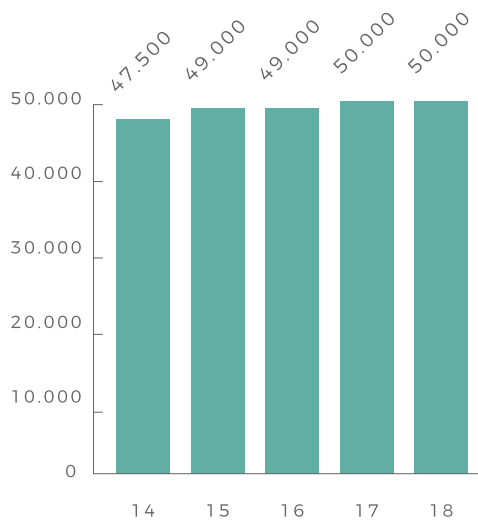
FATTURATO



- Ricavi (M euro)

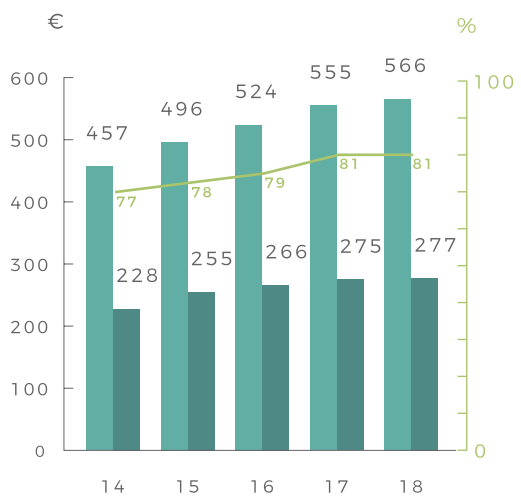
Il grafico mostra la forte crescita del fatturato operativo del Resort negli ultimi 5 anni.

PRESENZE TOTALI



Nel 2018 il numero di presenze totali del Resort ha eguagliato l'ottima performance del 2017 attestandosi a quota 50.000.

INDICATORI DI PERFORMANCE OPERATIVA



- Total RevPAR
- RevPAR
- Occupancy %

Il Total Revpar nel 2018 ha registrato un'ulteriore crescita, grazie all'aumento sia della tariffa media camera sia dello spending degli Ospiti nei reparti SPA e Food & Beverage, attestandosi a 566 euro.

CERTIFICAZIONI

Lefay ha voluto implementare un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente certificato secondo gli standard ISO 14001 e 9001 fin dal 2008, per l'attività di "ideazione e sviluppo di soluzioni architettoniche per strutture ricettive innovative ed ecocompatibili" e per i processi di management e sviluppo dei settori accoglienza e benessere. 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.

Oltre alle certificazioni ISO 14001 e ISO 9001, Lefay Resorts S.r.l. e Lefay Resort Garda S.r.l. sviluppano tutti gli anni un inventario delle emissioni di CO₂ secondo le norme ISO 14064 e compensano il 100% delle emissioni prodotte attraverso l'acquisto di crediti di emissioni certificati.

Lefay Resort Garda S.r.l. ha inoltre ottenuto altre due importanti certificazioni: Green Globe e Being Organic and Ecological SPA.

Green Globe è rilasciata dall'omonimo ente di certificazione, attivo in 83 Paesi del Mondo. Pre-

vede il rispetto di oltre 250 standard relativi alla sostenibilità applicabili alle imprese operanti nel settore del turismo. Nel 2011 Lefay Resort & SPA Lago di Garda è stata la prima struttura in Sud Europa a certificarsi.

Being Organic and Ecological SPA è una certificazione rilasciata da Ecocert, un ente di certificazione francese. Lefay Resort & SPA Lago di Garda è la prima in Italia e la quarta al mondo a conseguire questa certificazione con il livello Excellence, ottenuto grazie a tre aspetti distintivi: 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, che offrono agli Ospiti un'esperienza di relax incomparabile; le misure messe in pratica per una gestione sostenibile della struttura. Per ottenere tale certificazione è inoltre necessario che almeno il 50% dei trattamenti proposti nella struttura si avvalga di prodotti cosmetici biologici certificati.

Per adeguarsi a questo standard Lefay ha intrapreso una severa revisione dei protocolli e dei prodotti utilizzati nei trattamenti, che ha portato alla certificazione della linea oli viso e corpo Lefay SPA.

Coerentemente alla filosofia che contraddistingue Lefay, anche la Linea Cosmetica Dermatologica

LEFAY RESORTS



ISO 9001



ISO 14001



ISO 14064

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA



ISO 9001



ISO 14001



ISO 14064



LINEA COSMETICA LEFAY SPA



COSMOS ORGANIC



NICKEL TESTED <0,00001%

OLIO EXTRAVERGINE LEFAY VITAL GOURMET



Lefay SPA è stata realizzata con un forte orientamento all'etica e alla sostenibilità, come attestano le più importanti certificazioni ambientali internazionali: Vegan Ok, che 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, che certifica il rispetto dei principi della chimica verde e dei 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%), che attesta che tutti i prodotti, dermatologicamente testati dall'Università di Ferrara, non contengono petrolati, SLES, coloranti, conservanti, parabeni aggiunti.

Lefay, che da sempre punta a preservare e valorizzare le peculiarità del territorio, ha anche avviato la produzione del proprio olio extravergine di oliva. Gli uliveti si trovano nelle aziende agricole del Gruppo, sulle colline moreniche della sponda bresciana del Lago di Garda, dove vengono prodotti il Cuvée e il Monocultivar Gargnà e nel cuore della Maremma Toscana, dove viene prodotto il Toscano. Coerentemente con la filosofia sostenibile di Lefay,

l'olio è realizzato nel rispetto dell'ambiente e del territorio. Inoltre, gli oli Cuvée e Monocultivar Gargnà sono certificati biologici dall'ente CCPB, organismo di certificazione e controllo dei prodotti agroalimentari e "no-food" nel settore della produzione biologica, eco-compatibile ed eco-sostenibile. L'olio Toscano è riconosciuto dal marchio IGP, ovvero "Indicazione Geografica Protetta", attribuito dall'Unione Europea ai prodotti agricoli e alimentari per i quali almeno una fase del processo produttivo avviene nel luogo d'origine.

Nel 2018 infine Green Globe ha insignito Lefay Resort & SPA Lago di Garda del "Gold Status", riservato alle proprietà che si contraddistinguono per l'eccellenza nella sostenibilità dopo almeno 5 anni di certificazione.

Anche a Lefay Resort & SPA Dolomiti saranno attivati tutti gli standard e le procedure previste per l'ottenimento delle più importanti certificazioni internazionali nel campo della sostenibilità. Inoltre, il Resort sarà certificato Clima Hotel, un sigillo di sostenibilità dedicato alle strutture ricettive che contribuiscono allo sviluppo sostenibile dell'azienda, sia attraverso l'integrazione di tecnologie innovative e sostenibili, sia con misure strategiche nella gestione.



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'ecosostenibilità, all'impatto paesaggistico e alle fonti energetiche pulite e rinnovabili. Per raggiungere questo obiettivo, grandi sforzi vengono compiuti sin dalle fasi progettuali: l'attenzione alla tutela del paesaggio, così come la necessità di creare Resort efficienti dal punto di vista ambientale ed energetico rappresentano la prima sfida per il Team Project. Le strutture della Collezione sono situate in scenari incontaminati, caratterizzati da una ricca biodiversità e da diversi habitat che ospitano specie endemiche di importanza naturalistica internazionale.

Lefay Resort & SPA Lago di Garda si colloca nel Parco dell'Alto Garda Bresciano, considerato 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. La seconda struttura è collocata nello splendido scenario delle Dolomiti, dichiarate dall'UNESCO "Patrimonio Mondiale dell'Umanità", all'interno del Parco Adamello Brenta, la più vasta area protetta del Trentino, istituito nel 1967 al fine di garantire la tutela a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna minacciati o rari.

BIODIVERSITÀ



Entrambi i Resort sono situati in luoghi caratterizzati da una grande biodiversità. Istituito nel 1989, il Parco Alto Garda Bresciano 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. 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, 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.

Il Parco "UNESCO Global Geoparks" delle Dolomiti è coperto da boschi di latifoglie e conifere, tra cui castagni, pini, aceri e noccioli. La fauna delle Dolomiti presenta un'enorme varietà, che comprende specie ampiamente conosciute ad altre tuttora poco note. L'avifauna è composta da oltre centotrenta tipologie di uccelli, tra cui l'aquila reale, il gallo cedrone e la pernice bianca, oltre a picchi, gufi e civette. I mammiferi sono rappresentati dall'orso bruno, volpi, sciacalli, lepri e da diversi ungulati: camosci, caprioli, cervi, stambecchi e mufloni.

IMPATTO AMBIENTALE



ARCHITETTURA E INTEGRAZIONE MORFOLOGICA

Gli eco-Resort Lefay non vengono concepiti come edifici massicci, bensì inseriti armoniosamente nel territorio e adeguati alle caratteristiche morfologiche del paesaggio in cui sono situati. I progetti sono ispirati alle costruzioni tradizionali, rivestiti con materiali naturali e improntati alla mitigazione dell'impatto della volumetria. Lefay Resort & SPA Lago di Garda ri-

chiama le limonaie, costruzioni tipiche dell'Alto Garda, caratterizzate da pilastri in pietra e legno, utilizzate per coltivare i limoni.

La struttura situata ai piedi delle Dolomiti è caratterizzata da un corpo centrale che rappresenta l'elemento iconografico "diamante" delle Dolomiti. Le ali laterali, che accolgono le Suite, sono completamente rivestite di legno di abete e larice.

ISOLAMENTO TERMICO

MATERIALI NATURALI



La strutture sono studiate dai progettisti per permettere una minore dispersione di energia e di calore verso l'esterno. Entrambi i Resort, sul Lago di Garda e sulle Dolomiti, sono esposti a Sud e riescono a raggiungere un elevato livello di isolamento termico.

A Lefay Resort & SPA Dolomiti gran parte dei volumi sono inseriti su piani sfalsati. Tutte le Suite e le aree dedicate ai servizi sono orientate a valle, con grandi aperture su terrazze che permettono di sfruttare al massimo la luce naturale. I blocchi delle stanze e la zona SPA di Lefay Resort & SPA Lago di Garda, grazie all'orientamento verso Sud e alle 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.

Il rispetto della bellezza dei luoghi si ritrova anche nell'interior design, realizzato in tutte le destinazioni 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 sul Lago di Garda 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. Lefay Resort & SPA Dolomiti si distingue per i legni italiani, tra cui spicca il rovere e la pietra locale. In particolare è stata utilizzata la tonalite, tipica roccia granitica di colore chiaro dell'Adamello. 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.

ENERGIA



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 pensare a vere e proprie centrali energetiche all'interno dei progetti, in cui sono contenuti i più moderni impianti per la produzione di energia elettrica, calore e raffrescamento.

Il progetto Lefay Resort & SPA Dolomiti segue due fondamentali criteri progettuali: il contenimento del fabbisogno energetico del Resort, raggiunto tramite l'elevato isolamento di tutte le superfici dell'involucro dell'edificio e l'adozione di sistemi di ventilazione ad elevatissimo recupero energetico e l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili con sistemi di produzione ad elevato rendimento. La produzione di energia termica verrà delegata

principalmente ad una caldaia a biomassa alimentata a cippato, completata da uno specifico elettrofiltro per il trattamento dei fumi in grado di garantire delle emissioni estremamente ridotte e ampiamente al di sotto dei limiti normativi. Sarà inoltre installato un impianto di cogenerazione ad alto rendimento, volto a coprire il fabbisogno termico ed elettrico.

A Lefay Resort & SPA Lago di Garda, 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 2018 ha coperto circa il 43% del fabbisogno termico, con un incremento di 3 punti percentuali rispetto al 2017.

Cogenerazione a Microturbine

Le microturbine a gas sono degli innovativi sistemi di generazione di energia elettrica ed energia termica. Sono caratterizzate da una grande compattezza e da elevati rendimenti elettrici e termici; hanno inoltre il vantaggio di avere basse emissioni inquinanti. Emettono scarse vibrazioni ed hanno un funzionamento silenzioso, riducendo anche l'inquinamento acustico. 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 corso degli anni 2016 e 2017, alla sostituzione di entrambe le 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. Nel 2018 il 33% del totale dell'energia consumata è stata autoprodotta grazie alla cogenerazione.

Refrigeratore ad Assorbimento

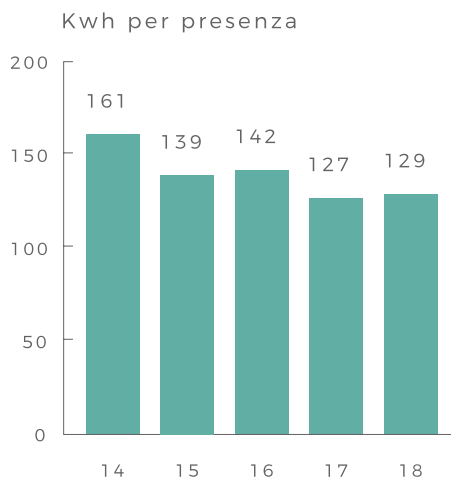
Questo impianto tecnologico è uno dei pochi esemplari presenti a livello nazionale e permette di generare il freddo attraverso l'uso del calore di scarico delle microturbine e della caldaia a biomassa. Con questo tipo di produzione dell'energia da cogenerazione si arriva alla trigenerazione, ossia viene sfruttata una sola fonte di energia per produrre energia elettrica, caldo e freddo. Questo permette di sfruttare a 360° le potenzialità degli impianti installati. Nel 2018 il consumo totale di energia elettrica si è attestato sugli stessi valori del 2017, mentre il consumo di energia termica (destinata a riscaldamento, raffre-

scamento e produzione di acqua calda e piscine) è diminuito in maniera considerevole (-8% rispetto al 2017). 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.

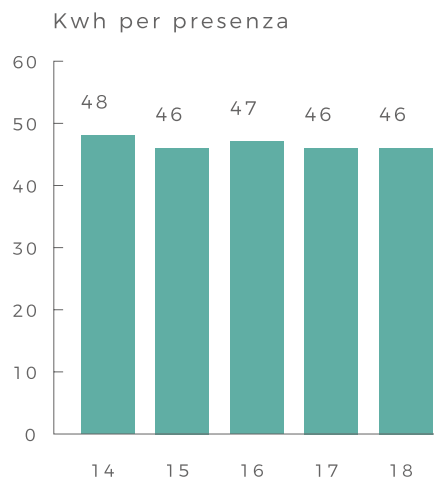
Nel 2018 la totalità dell'energia termica utilizzata dal Resort è stata autoprodotta; per quanto concerne l'energia elettrica, la quota autoprodotta - utilizzando il sistema di cogenerazione e l'impianto fotovoltaico - è stata pari al 42% dell'energia elettrica consumata. Il restante 58% è stato acquistato da Dolomiti Energia con certificati a garanzia dell'origine che ne attestano la provenienza al 100% da fonti rinnovabili; secondo i dati di Dolomiti Energia relativi all'anno 2018 Lefay Resort & SPA Lago di Garda, grazie alla sua scelta di acquistare solo energia rinnovabile, ha evitato di immettere in atmosfera ben 422,56 tonnellate di CO₂. 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.

MOBILITÀ ELETTRICA

Nel 2018 è proseguita la collaborazione con TESLA e BMW finalizzata alla promozione della viabilità verde (programmi "Tesla Destination Charging" e "BMW I Charge+ i Pure Impulse Experience Programme"). All'interno del garage, sono disponibili due connettori Tesla, capaci di fornire un'autonomia fino a 100 km/60 miglia ogni ora ed una Wallbox BMW per la carica dell'automobile.

ANDAMENTO CONSUMO ENERGIA TERMICA

L'analisi dei consumi energetici e termici viene effettuata prendendo in considerazione l'indicatore dei consumi per presenza, questo permette l'efficienza nella gestione del fabbisogno energetico in rapporto al livello di occupazione della struttura. Nel 2018 il dato relativo all'andamento dei consumi di energia termica ha registrato un leggero incremento, attestandosi a 129 kwh per presenza.

ANDAMENTO CONSUMO ENERGIA ELETTRICA

L'andamento del consumo di energia elettrica per presenza è pressoché stabile; nel 2018 si è attestato sul valore di 46 kwh per 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.

ACQUA

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

RACCOLTA ACQUA PIOVANA

Tutta l'acqua piovana che cade sulle superfici del Resort viene incanalata in un apposito sistema di raccolta, convogliata all'interno di un serbatoio della capacità pari a 300 m³ e utilizzata per l'irrigazione delle aree verdi.

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 a 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).

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.

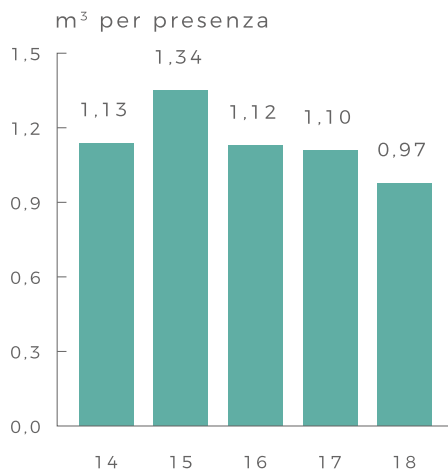
Per quanto riguarda l'andamento del consumo per presenza, la comparazione dei diversi anni mostra un andamento irregolare, influenzato particolarmente dai fattori seguenti:

- 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 sono state analizzate attentamente le aree ritenute più critiche e sono state

messe in atto alcune azioni di miglioramento, tra cui il montaggio di riduttori di portata nei punti di maggior prelievo. Tale intervento ha prodotto buoni risultati, dal momento che i consumi idrici sono in costante diminuzione. Nel 2018 i consumi idrici complessivi sono diminuiti addirittura del 13% rispetto al 2017.

ANDAMENTO CONSUMI IDRICI

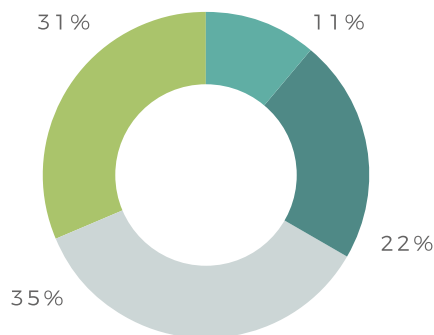


Si sottolinea come tutte le piscine prevedano una regolazione del reintegro d'acqua direttamente proporzionale al numero di bagnanti presenti. Questo aiuta il Resort al contenimento dei consumi d'acqua. Nel 2018 il consumo idrico per presenza è diminuito in maniera considerevole, scendendo sotto il m³ per presenza.

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.

CONSUMO IDRICO PER FONTE



- Irrigazione
- SPA e piscine
- Camere
- Altro

RIFIUTI

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

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

RACCOLTA DIFFERENZIATA

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



In conformità alle modalità di raccolta definite dal comune di Gargnano, 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 2018 il dato stimato massimo per Lefay Resort & SPA Lago di Garda risulta il seguente: Carta e cartone 55 ton; Plastica 4 ton; Vetro e Alluminio 24 ton; Indifferenziato 64 ton.

IMPIEGO MATERIALI RICICLATI

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

- carta certificata FSC (sistema di certificazione internazionale che garantisce che la materia prima usata per realizzare un prodotto in legno o carta proviene da foreste dove sono rispettati dei rigorosi standard ambientali, sociali ed economici) per tutti i materiali e gli oggetti cartacei utilizzati nei Resort: carta da lettere e buste per gli Ospiti, moduli colazione, porta badge, room directory, menù, bicchieri SPA, shopper, 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);

- cannuccie biodegradabili per limitare l'utilizzo di plastica.

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 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 (fino al 31 dicembre 2018). Dal 2017 al 2018 è stata registrata una forte riduzione dei rifiuti speciali (-38%).

TIPOLOGIA DI RIFIUTO SPECIALE PRODOTTO (T.)	2017	2018	VARIAZIONE (%)
Metalli	0	0	-
Legno	0,840	0	-100,00
Rifiuti sanitari	0,024	0,019	-20,83
Ceneri	2,500	2,060	-17,60
Toner esausti con sostanze pericolose	0,036	0,021	-41,67
Toner esausti	0	0,044	NON PRESENTE NEL 2017
Tubi al neon con sostanza pericolose	0,050	0,020	-60,00
Tubi al neon	0	0	-
Olio di frittura	2,200	1,530	-30,45
Apparecchiature fuori uso raee pericolose	0,080	0	-100,00
Apparecchiature fuori uso raee	0,235	0	-100,00
TOTALE	5,965	3,694	-38,07

EMISSIONI DI CO₂

A partire dal 2011 Lefay 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 due 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. Nel 2011 e nel 2013 Lefay 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'Ambiente, se pur ancora in essere, non prevede più il supporto nel calcolo delle emissioni. Lefay 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, secondo la norma ISO 14064.

Le modifiche all'impianto metodologico non permettono quindi un confronto lineare degli inventari successivi al 2015 con quelli pregressi.

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

Ambito 1: Fonti dirette.

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

Ambito 3: Fonti indirette.

È prassi comune per la maggior parte delle aziende scegliere un singolo anno per la contabilizzazione delle emissioni di gas serra. Per Lefay l'anno base è il 2015 nella considerazione che la metodologia di calcolo è stata rivista per internalizzarla. Lefay si è impegnato ad ag-

giornare 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 TÜV SÜD, nel pieno rispetto di quanto previsto dallo standard ISO 14064.

Quest'anno è stato effettuato l'aggiornamento del calcolo della CO₂ emessa, prendendo in considerazione i dati dell'anno 2018. Il calcolo ha evidenziato un aumento di circa 600 tonnellate di CO₂ rispetto al 2017.

L'aumento, nell'ordine del 7%, si deve principalmente, come è accaduto lo scorso anno, alla maggiore internazionalizzazione della provenienza degli Ospiti e al conseguente aumento della distanza percorsa per raggiungere il Resort sul Lago di Garda. Sebbene il trasporto (in particolare quello aereo) generi emissioni di CO₂ ed incida direttamente e in modo rilevante sul calcolo della CO₂ emessa, Lefay non ha la possibilità di intervenire su tale dato per ridurlo.

Si registra però una significativa diminuzione delle emissioni legate al consumo di carta (-42%), grazie al costante impegno a riguardo.

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

Dopo aver effettuato il calcolo delle emissioni di CO₂, Lefay, 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 di CO₂ 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 2018, Lefay ha deciso di continuare a finanziare i quattro progetti internazionali dello scorso anno.

Il primo è "Metro Delhi, India" e ha l'obiettivo di introdurre misure di efficienza energetica in una serie di edifici delle stazioni della Metro II di Delhi. Il risparmio di emissioni associate al progetto si basa sulla diminuzione del consumo di elettricità da parte degli edifici delle stazioni e consente quindi che l'energia risparmiata possa essere indirizzata verso altre attività importanti per la comunità. In India la domanda di energia elettrica è in costante crescita e l'offerta non è spesso in grado di soddisfarla; il progetto contribuisce quindi in modo concreto a soddisfare il fabbisogno di elettricità degli abitanti e a migliorare la qualità della loro vita.

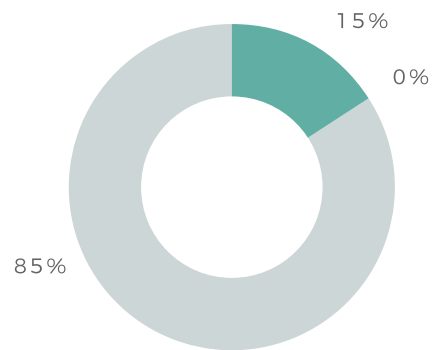
Il secondo progetto è "Hydro Power Project, Andra Pradesh, India", ed è stato sviluppato per soddisfare la crescente richiesta di energia elettrica attraverso la produzione di energia da fonti rinnovabili. Nello specifico questo progetto prevede l'installazione e la messa in fun-

zione di 6 turbine idroelettriche fluviali nello stato indiano di Andra Pradesh, contribuendo a rendere la zona meno dipendente dai combustibili fossili, esauribili e fortemente inquinanti come il carbone.

Il terzo progetto è "Uganda Borehole Project, Africa" e si caratterizza per avere rilevanti ricadute in campo sociale ed ambientale. Il progetto soddisfa i più elevati requisiti in termini di sostenibilità, trasparenza ed effetti sociali positivi ed è certificato Gold Standard dal WWF. Il progetto è sviluppato in una delle aree più povere dell'Uganda e si propone di fornire acqua potabile a centinaia di famiglie nei distretti di Alebtong, Dokolo e Otuke. Sono previste la creazione di pozzi sotterranei e l'istituzione di un processo di potabilizzazione che non richieda più la bollitura dell'acqua, che implicava l'utilizzo di legna da ardere per il processo di depurazione con la conseguente produzione di elevate emissioni di CO₂ associate alla combustione. Il progetto intende anche tutelare gli ecosistemi forestali locali, riducendo l'utilizzo di legna da ardere e il conseguente disboscamento massivo,

Il quarto progetto è stato invece scelto in Europa. Il "Saint Nikola Winf farm" è il più grande impianto di generazione eolica in Bulgaria. Il parco eolico, oltre a ridurre drasticamente le emissioni di CO₂ associate al processo di combustione per la produzione di energia, contribuisce anche al rilancio economico e allo sviluppo sostenibile dell'intera regione che

SUDDIVISIONE EMISSIONI CO₂ PER AMBITO 2018



- 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 dei consumi d'acqua.

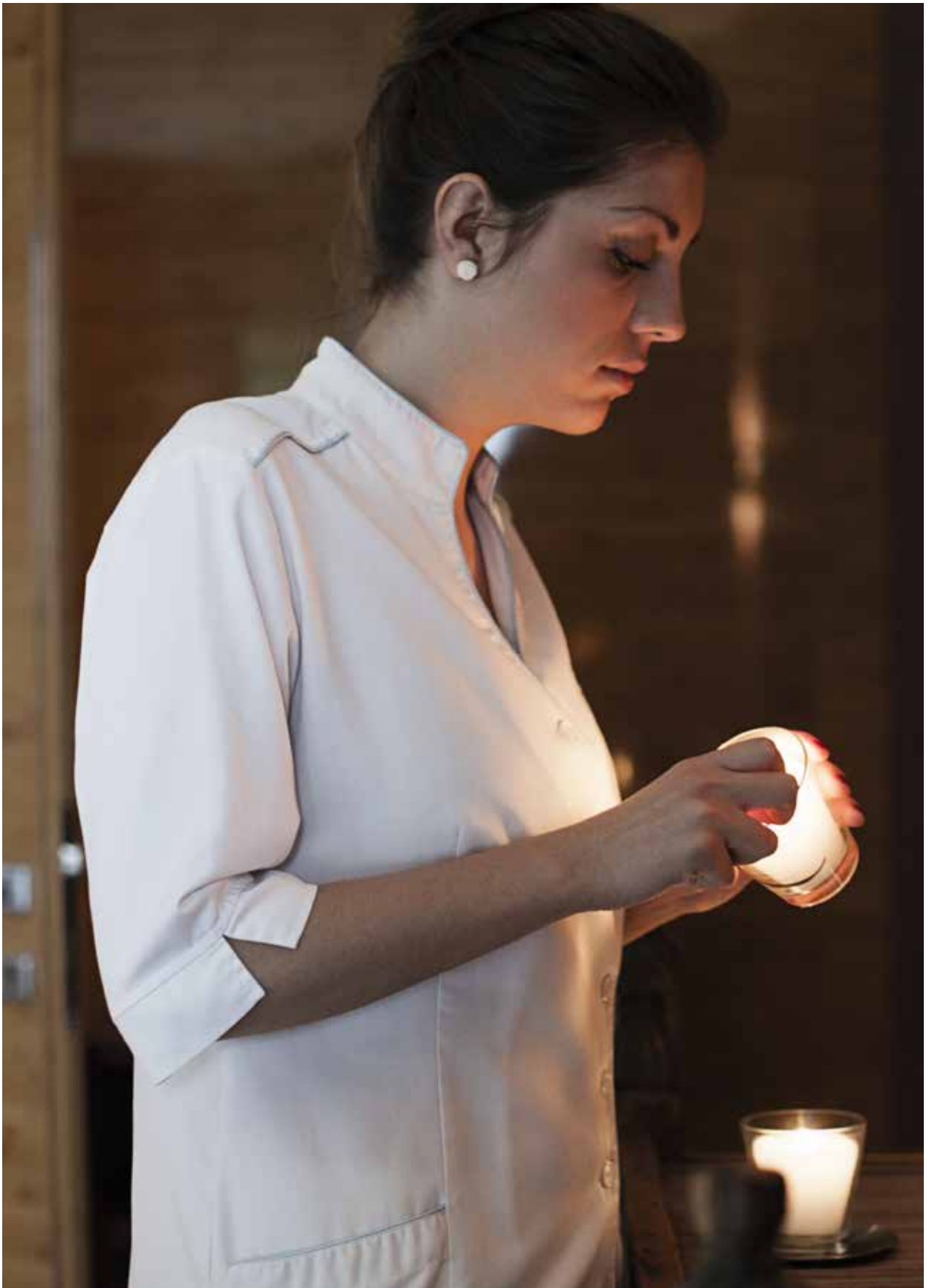
lo ospita. Il parco eolico è stato inoltre progettato in modo tale che il terreno su cui si trovano le pale possa continuare ad essere utilizzato come terreno agricolo al fine di non ostacolare la coltivazione di terreni e la produzione agroalimentare della zona. Nel 2018 Lefay ha confermato la sua adesione al progetto DHL GoGreen, che ha consentito

al Gruppo di neutralizzare (tramite compensazione certificata) le emissioni di CO₂ in atmosfera generate dai servizi di logistica richiesti, e al programma "CO₂ Emission Zero", che è promosso da Rete Clima e ha permesso all'azienda di neutralizzare le emissioni generate dal sito in funzione della pageview.

CONFRONTO EMISSIONI PER FONTE ANNO 2017 E 2018

CATEGORIA	ANNO 2017	ANNO 2018	VARIAZIONE 2017 - 2018
	EMISSIONI [T CO ₂ EQ]	EMISSIONI [T CO ₂ EQ]	[%]
Energia	1,433,41	1,445,18	0,82
Refrigeranti	17,33	-	-100,00
Auto aziendali	1,06	1,09	2,83
Mobilità collaboratori	44,62	49,06	9,95
Materie Prime	535,52	552,10	3,10
Rifiuti	40,05	37,60	-6,12
TOTALE EMISSIONI CO₂ RESORT	2.071,99	2.085,03	0,63
Trasporto Ospiti	6.959,84	7.604,48	9,26
TOTALE EMISSIONI CO₂	9.031,83	9.689,51	7,28

Nel 2018 l'emissione di CO₂ è aumentata di circa 600 t. L'incremento è dovuto principalmente alla maggiore internazionalizzazione della provenienza degli Ospiti ed al conseguente aumento della distanza percorsa per raggiungere il Resort.



LE PERSONE



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

suoi valori e della sua strategia la crescita 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 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 da consulenti esterni. Le non conformità rilevate sono portate all'attenzione della Direzione; succes-

sivamente con i responsabili vengono definite le azioni correttive da intraprendere per risolvere i problemi riscontrati. Il Sistema di Gestione 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. Ogni 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. Inoltre 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. Questa figura è nello Staff di Lefay Resorts S.r.l. con il compito di supportare sia la Management Company sia i Direttori Resort 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

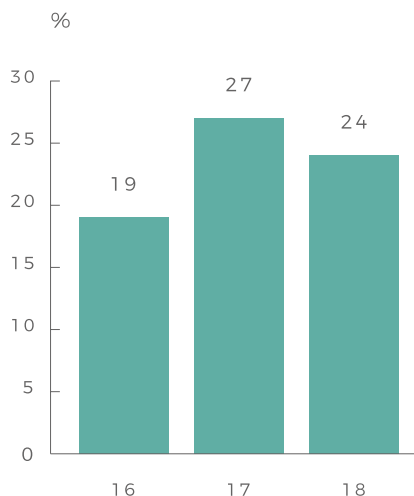
CONDIVISIONE OBIETTIVI

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 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 di Lefay Resort & SPA Lago di Garda 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 men-

TASSO TURNOVER COLLABORATORI



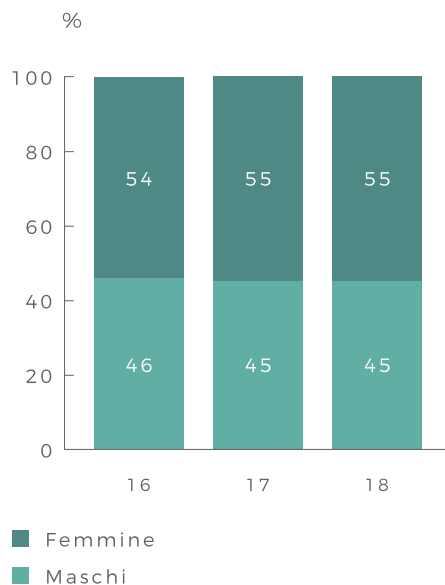
Nel 2018 il tasso di turnover è diminuito rispetto al 2017, e si mantiene come sempre al di sotto della media di settore.

sa e degli alloggi, le prospettive di crescita professionale, il livello di trasparenza dell'azienda nella gestione delle Risorse Umane. Questo strumento permette all'azienda di raggiungere tre benefici specifici: migliorare la comunicazione tra responsabile e Collaboratore, sostenere lo sviluppo organizzativo e collegare il contributo individuale alla realizzazione del piano strategico dell'azienda. Anche nel 2018 tale strumento è stato implementato e, attraverso le risposte date dai Collaboratori, sono stati rilevati anche gli ambiti di miglioramento sui quali lavorare per il futuro. Qui alcuni dati derivanti dall'analisi dei risultati: l'85% dei Collaboratori lo ha compilato e riconsegnato in forma anonima; in media il 75% risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto del proprio posto di lavoro; il Reparto dove la soddisfazione è più alta (70%) è la SPA, seguito dal reparto Housekeeping (64%) e dal Reparto Sala&Bar (61%). Gli ambiti per cui i Collaboratori hanno espresso maggiore soddisfazione sono: il proprio responsabile di reparto, la formazione ricevuta, il proprio lavoro in generale, il proprio team di lavoro.

POLITICA ASSUNZIONI E RETRIBUZIONI

Tutti i Collaboratori Lefay 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

MASCHI VS FEMMINE



Nel 2018 la percentuale delle Collaboratrici femminili è rimasta uguale al 2017, attestandosi al 55%. In generale le candidature ricevute per i diversi reparti evidenziano una maggior inclinazione dei candidati di sesso femminile verso i reparti Reception & Booking, SPA, Housekeeping, mentre l'area Food & Beverage attira maggiormente i candidati di sesso maschile.

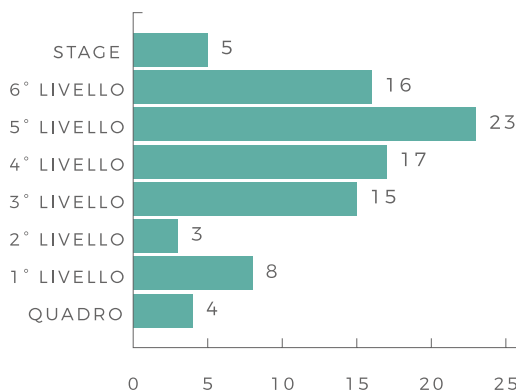
distinzione retributiva sulla base del sesso. Ai Collaboratori vengono riconosciute delle retribuzioni superiori rispetto a quanto previsto dai livelli base del CCNL Turismo in media del 10%. Alla retribuzione base si aggiungono infatti delle indennità di disagio per tutti coloro che risiedono ad una certa distanza dal Resort, delle indennità di mansione per determinati ruoli e un sistema incentivante legato agli obiettivi condivisi a inizio anno. Il tasso di turnover nel 2018 si è ridotto di 3 punti percentuali, è attestandosi al 24%. L'impegno costante di Lefay a ridurre il tasso di turnover si concretizza nella promozione di numerose attività legate allo sviluppo professionale dei Collaboratori, al rafforzamento del senso di appartenenza, alla condivisione dei valori di Lefay e al miglioramento del clima aziendale.

BENEFIT

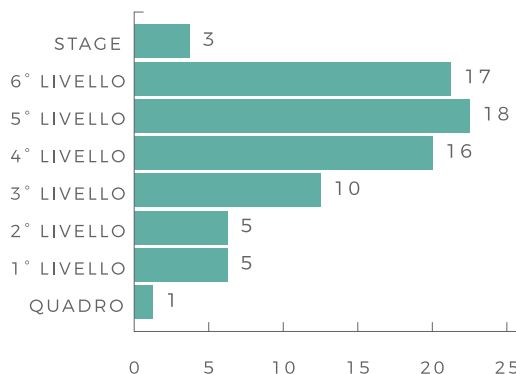
Partendo dal presupposto che per richiedere ai nostri Collaboratori l'eccellenza verso gli Ospiti, l'azienda deve essere altrettanto eccellente nei loro confronti, abbiamo implementato una serie di benefit unici nel settore in Italia:

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.

LIVELLI COLLABORATRICI DONNE



LIVELLI COLLABORATORI UOMINI





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 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 della propria sede di lavoro e possono essere monitorati costantemente da ciascun Collaboratore.

Ristorante "Noi": tutti i Collaboratori dei Resort possono accedere gratuitamente e senza nessuna limitazione al Ristorante a loro dedicato. Il Ristorante "Noi", gestito e curato direttamente dallo Staff Lefay Vital Gourmet, offre i servizi prima colazione, pranzo, cena e snack pomeridiani su diversi turni per permettere a tutti i Collaboratori di poter utilizzare il servizio in

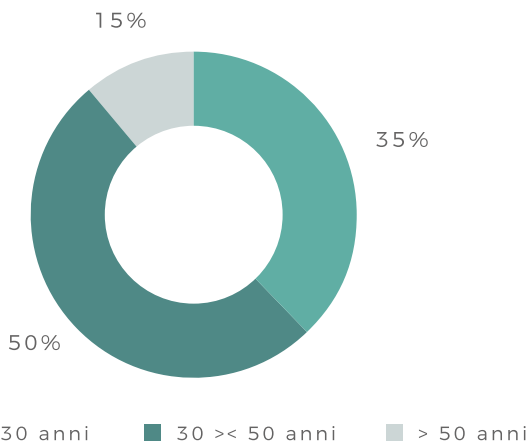
conformità dell'operatività ed esigenze del proprio reparto, con un'attenzione specifica nella formulazione del menù e della sua alternanza seguendo la stagionalità degli alimenti.

Alloggi: a tutti i Collaboratori dei Resort, Lefay offre gratuitamente l'alloggio all'interno della struttura o in un Residence dedicato. Gli alloggi sono di recentissima costruzione, molto confortevoli e dotati di Wi-Fi. 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.

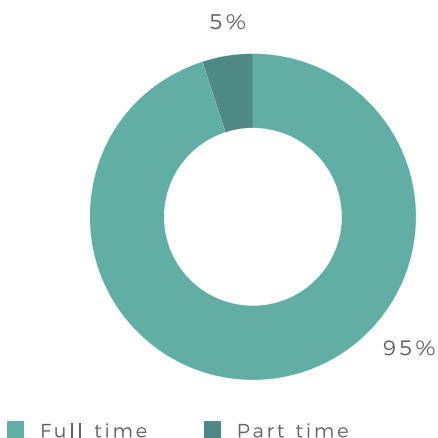
Divise: all'inizio dell'attività lavorativa ad ogni Collaboratore del Resort viene messo a disposizione un set di divise del proprio reparto. Lefay inoltre offre gratuitamente il servizio di lavaggio, ripristino e stiratura delle divise.

Agevolazione per l'acquisto di prodotti e servizi a marchio Lefay: Lefay riserva a tutti i Collaboratori sconti sull'acquisto sia di soggiorni nei Resort, sia di tutti i prodotti a marchi Lefay SPA, Lefay Style e Lefay Vital Gourmet.

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 o degli uffici Corporate, 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 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 sono i seguenti:

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

Nell'ambito dello sviluppo professionale, per Lefay 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.

La sezione "Lavora con Noi" sul sito internet lefoyresorts.com 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.

VALUTAZIONE PERFORMANCE

Al fine di rendere chiaro, oggettivo e strutturato il percorso di crescita e sviluppo dei Collaboratori, il Resort ha adottato 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 ri-



coperto, come capacità linguistiche e tecniche; • “manageriali”, solo per capi reparto e vice e viene inoltre valutata l’efficacia delle attività formative a cui il Collaboratore ha partecipato durante l’anno.

RICONOSCIMENTO

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

Sono inoltre previsti premi economici aggiuntivi per le migliori performance: questi possono essere erogati in seguito ad una valutazione individuale effettuata annualmente dai responsabili di reparto o, per i capi reparto, al raggiungimento dei target di riferimento.

COLLABORAZIONE INTERNA

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

Corporate Identity Booklet: viene distribuito ogni anno a tutti i Collaboratori e riassume vision, mis-

sion e valori dell’azienda, il decalogo dell’ecceellenza Lefay, premi e riconoscimenti.

Bacheca aziendale: vengono esposti i principali articoli della stampa nazionale ed internazionale. 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 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, rispettando 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

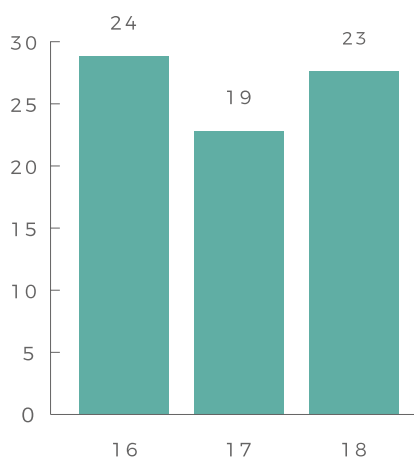
La chiave del successo di Lefay è rappresentata dall'eccellenza delle persone: per questo una volta entrati nel mondo Lefay, i Collaboratori fanno parte di un Team motivato e orientato all'eccellenza, hanno la possibilità di poter accrescere la propria preparazione professionale e di godere di una serie 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 più 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 2018 le ore di formazione sono aumentate rispetto al 2017, passando da 19 a 23. È importante sottolineare che nel 2018 l'azienda ha incrementato notevolmente gli investimenti nella formazione dei Collaboratori.

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 e tecniche di vendita) 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.

CONCILIAZIONE FAMIGLIA E LAVORO

Lefay ha a cuore le famiglie dei propri Collaboratori e da sempre si attiva affinché essi possano lavorare in condizioni ottimali, in modo da evitare conflitti con gli impegni legati alla famiglia.

Il successo di tale approccio è dimostrato dal tasso di rientro al lavoro dopo il congedo di maternità/paternità e dal tasso di permanenza al lavoro dopo il rientro. Nel 2018, infatti, sono rientrati al lavoro tutti e 5 i Collaboratori che avevano usufruito del congedo di maternità/paternità nell'anno precedente (tasso pari al 100%); tutti i Collaboratori rientrati risultano essere ancora dipendenti Lefay dopo un anno dal rientro (tasso pari al 100%).

SALUTE E SICUREZZA, PRIVACY, HACCP

Lefay riconosce grande importanza alla tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, della privacy e dell'HACCP e da sempre il suo impegno in questi tre campi si spinge ben oltre il rispetto degli obblighi di legge.

Ogni anno Lefay organizza numerosi sopralluoghi e verifiche ispettive effettuati da esperti durante i quali vengono effettuate interviste mirate ai collaboratori per identificare e valutare eventuali nuovi rischi/problematiche/esigenze e trovare le soluzioni più efficaci e/o gli interventi di miglioramento più opportuni.

Anche per quanto concerne la formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, HACCP e Privacy, Lefay offre ai Collaboratori una formazione continua e soprattutto personalizzata in base alle esigenze di ogni reparto (sia nelle modalità di erogazione che nei contenuti).



IL TERRITORIO



L'ambiente, il clima, la vegetazione, le testimonianze storico-culturali, gli splendidi paesaggi che fanno da sfondo sono i tratti distintivi delle destinazioni degli eco-Resort Lefay.

Lefay Resort & SPA Lago di Garda 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.

Le Dolomiti sono riconosciute a livello internazionale grazie all'unicità paesaggistica che le caratterizza e alla loro importanza scientifica dal punto di vista geologico. In particolare, si distinguono dalle altre note catene montuose perché composte da nove sistemi separati da vallate, fiumi e altre montagne. Questi sistemi si estendono da ovest verso est, dalle Dolomiti di Brenta in Trentino alle Dolomiti Friulane e d'Oltre Piave al confine tra Veneto e Friuli Venezia Giulia.

APPROVVIGIONAMENTI

POLITICA ACQUISTI

Il rispetto del valore della sostenibilità sociale e 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 si impegna nello sviluppo di rapporti con i propri fornitori a lungo termine, anche condivi-

dendo 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 54,2% del fatturato per i prodotti alimentari acquistati da Lefay Resort & SPA Lago di Garda è legato a fornitori locali provenienti dalla provincia di Brescia, il 3% dalle province limitrofe (Bergamo, Cremona, Verona, Trento), il 39% dal resto delle province del Nord Italia, il 3,8% dal Centro-Sud Italia ed Estero.

SCelta DEI PRODOTTI

Nel rispetto della bellezza dei luoghi e della natura che lo circonda, Lefay privilegia l'utilizzo di materiali naturali ed eco-compatibili.

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



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

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

RICERCA E SVILUPPO

Ogni anno Lefay investe nella ricerca per migliorare costantemente la propria offerta benessere, innovando prodotti e trattamenti. In particolare, nel corso del 2018, ampio studio è stato dedicato alla creazione del nuovo programma antistress "Il Recupero dell'Energia Originale", che ha lo scopo di riprogrammare l'organismo aiutandolo a stimolare le proprie risorse a ritrovare un equilibrio dinamico. La sua metodologia si basa sull'integrazione tra le più recenti scoperte della neuroscienza reintegrate all'interno della visione più complessa della Medicina Classica Cinese. L'efficacia dei trattamenti viene continuamente monitorata attraverso il rileva-

mento della frequenza cardiaca secondo modelli matematici che interpretano le variabilità del sistema nervoso autonomo come rilevatore dello stato di stress.

A distinguere questa novità, il nuovo massaggio energetico "La Quietè" e la consulenza "Misurazione della Variabilità Cardiaca". In particolare, la Consulenza Medica "Heart Rate Variability" utilizza l'innovativo strumento ANS Analysis per rilevare la capacità del corpo di adattarsi allo stress attraverso la metodologia "Heart Rate Variability" (misurazione della variabilità cardiaca).

Inoltre, la linea dermatologica Lefay verrà integrata dai cosmeceutici Mineral Energy Complex, ispirati agli elementi naturali delle Dolomiti: un siero e una crema viso che in sinergia agiscono in profondità per combattere l'invecchiamento della pelle. Questi innovativi prodotti, insieme ad altri utilizzati nei trattamenti Lefay SPA Dolomiti, sono caratterizzati dagli oligominerali estratti in forma ionica: la malakite, con forte potere antiossidante; l'olivina, ricca di magnesio con una forte azione energizzante anti-aging; la rodolite, che stimola le naturali difese immunitarie e la zincite, che protegge il DNA dai danni esterni. Anche i prodotti Mineral Complex saranno certificati Vegan Ok, Cruelty Free e dermatologicamente testati.

IMPIEGO DEI COLLABORATORI LOCALI



Lefay si impegna a favorire l'impiego di Collaboratori residenti nei comuni limitrofi, compatibilmente alle competenze professionali richieste. Nel 2018 la percentuale di Collaboratori "locali" nel Gruppo si è attestata al 65%, mentre la percentuale dei collaboratori provenienti da province limitrofe ha raggiunto quota 21%. Il

61% del Management aziendale è costituito da Collaboratori "locali".

L'impegno di Lefay nei confronti dello sviluppo delle comunità locali viene dimostrato anche nella scelta coraggiosa di mantenere aperte le proprie strutture tutto l'anno, in destinazioni tipicamente stagionali.

PROMOZIONE DEL TERRITORIO

STAMPA E PUBLIC RELATIONS

Grazie ai contatti e alle reti di relazioni con interlocutori internazionali e nazionali, Lefay contribuisce attivamente allo sviluppo e alla promozione del territorio sia in Italia sia all'estero attraverso un costante lavoro di Team con prestigiose agenzie di comunicazione in Europa. Nel corso del 2018 sono state organizzate visite stampa per 65 giornalisti nazionali ed internazionali e sono stati pubblicati più di 650 articoli relativi al Resort e al territorio, con una conseguente promozione della cultura, del turismo e dei prodotti locali.

SPONSORIZZAZIONI E COLLABORAZIONI

Lefay sostiene con entusiasmo alcune delle iniziative culturali e sportive promosse dalla Comunità Locale, sponsorizzando diversi eventi.

Tra questi, sul Lago di Garda si annoverano eventi promossi da associazioni locali, regate nautiche organizzate ogni anno o competizioni promosse da gruppi sportivi locali. Di particolare spicco è la regata "Transbenaco" organizzata ogni anno dal "Circolo Nautico di Portese", con cui si rinnova puntualmente il supporto. Sempre nell'ambito sportivo, vengono erogati contributi per numerosi gruppi del paese di Gargnano. Per quanto riguarda le iniziative culturali, Lefay Resorts sponsorizza concerti ed eventi musicali, tra cui la rassegna estiva itinerante "International Chamber Music Festival" che ospita noti musicisti internazionali del panorama della musica classica e tocca i luoghi più pittoreschi del Lago. Inoltre, i giornalisti vengono invitati a visitare i luoghi d'interesse storico-culturale locali, al fine di incentivarne la pubblicazione di contenuti. Di particolare rilievo poi è il "Festival della Sostenibilità" del mese di aprile: 30 giorni di iniziative, conferenze e incontri organizzate dall'associazione L.A.C.U.S (Lago Ambiente Cultura Storia) con il patrocinio di consorzi, istituzioni, enti locali e sovracomunali.

Sempre con L.A.C.U.S è stato promosso un contest fotografico amatoriale con l'obiettivo di valorizzare la bellezza del Garda. Il sostegno nel territorio delle Dolomiti, per le quali verrà stilato un piano dedicato contestualmente all'apertura, è stato inaugurato con l'associazione "Disseminarte" che ha organizzato l'evento "Danza Macabra" come omaggio all'affresco della Chiesa di San Vigilio di Pinzolo.

ASSOCIAZIONI

Lefay Resort & SPA Lago di Garda aderisce ad Associazioni Locali, tra cui il Consorzio Turistico Gargnano Relax, attivo nella promozione turistica del territorio locale. Inoltre, la management company Lefay Resorts fa parte di 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

La scoperta del territorio è un aspetto integrante di un soggiorno a Lefay. A tal fine, all'Ospite vengono promosse escursioni per far conoscere i principali beni culturali e paesaggistici delle zone circostanti. Ciò avviene grazie all'organizzazione di visite guidate presso i principali siti di interesse storico/culturale, (il Vittoriale degli Italiani e l'Arena di Verona sul Lago di Garda; i musei della provincia di Trento) e naturalistico (escursioni in mountain bike, hiking o trekking nel Parco dell'Alto Garda o nella meraviglia delle Dolomiti). Entrambi i Resort inoltre offrono una selezione di attività per il tempo libero tramite collaborazioni con campi da golf, enti e associazioni locali.

Le Dolomiti in particolare, le montagne "Patrimonio dell'UNESCO", sono una destinazione invernale rinomata in tutto il mondo, grazie alla bellezza delle cime innevate e dei ghiacciai e alla notorietà della skiarea di Madonna di Campiglio.

ARTISTI



Al fine di coinvolgere emotivamente gli Ospiti e di valorizzare l'espressione artistica locale, Lefay 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 sono immersi i Resort. All'interno di Lefay Resort & SPA Lago di Garda, gli Ospiti possono godere delle opere dell'artista bresciano Renato Missaglia che interpretano i sette elementi della natura Gardesana: l'ulivo, la buganvillee, 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.

DONAZIONI

Lefay s'impegna a sostenere associazioni no profit che operano in diversi ambiti, tra cui la tutela del patrimonio naturale e culturale italiano, l'assistenza umanitaria ai bambini e alle loro madri nelle aree più povere del mondo, il soccorso sanitario e l'assistenza medica nei paesi in cui il diritto alla salute non è garantito. Lefay sostiene UNICEF (Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia) e Medici Senza Frontiere ed è Corporate Golden Donor del FAI (Fondo Ambiente Italiano).





03

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

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

LEFAY RESORT GARDA SRL

AMBIENTE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Ridurre il consumo di plastica	SI/NO	Introduzione di cannuce biodegradabili	GEN 2019	NUOVO COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERS	GIU 2019	NUOVO COMPLETATO per l'anno di riferimento 2018
Diminuzione del fabbisogno energetico per presenza	KwH Guest/Night	Sostituzione lampadine con tipologia a basso consumo (LED)	DIC 2019	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.)	DIC 2019	IN CORSO
Promuovere le diverse tipologie di piante locali	N. di piante individuate con cartellino/ Totale di piante locali presenti	Posizionare delle targhette con il nome delle piante locali	DIC 2019	IN CORSO
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Digitalizzare le schedine di notifica degli ospiti	DIC 2019 (è allo studio lo sviluppo di un software apposito)	IN CORSO
Promuovere l'utilizzo di mezzi di trasporto privati elettrici	N. punti di ricarica per auto elettriche	Progetto con BMW per l'installazione di un punto di ricarica per auto elettriche all'interno del garage del Resort	GIU 2018	COMPLETATO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2018	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2017
Promuovere il car sharing aziendale	N. occupanti per auto	Promuovere tramite l'ufficio HR il car sharing aziendale, attraverso il coordinamento di turni e luoghi di partenza	DIC 2018	NON COMPLETATO (lo studio condotto ha dimostrato l'impossibilità di realizzare il progetto)
Aumentare l'efficienza energetica	KwH autoprodotti	Sostituzione di una delle microturbine facenti parte dell'impianto di cogenrazione	DIC 2017	COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2017	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2016
Promuovere una cultura della sostenibilità ambientale associata al mondo del benessere e della cosmetica	SI/NO	Certificare Cruelty Free la nuova linea cosmetica Lefay attestando che non sono stati fatti test su animali	MAR 2017	COMPLETATO
		Certificare Vegan OK la nuova linea cosmetica certificando che non sono stati utilizzati derivati animali	MAR 2017	COMPLETATO
Aumentare l'utilizzo di materiali certificati con minor impatto	SI/NO	Introdurre nuove shopper di carta certificata FSC per il Lefay SPA Shop	MAR 2017	COMPLETATO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
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
Promuovere l'utilizzo di mezzi di trasporto privati elettrici	N. di punti di ricarica per auto elettriche	Progetto con TESLA per l'installazione di 2 punti di ricarica per auto elettriche all'interno del garage del Resort	DIC 2016	COMPLETATO
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Attivazione del gestionale Alyante per informatizzare il processo di richiesta approvvigionamenti, evitando la compilazione di moduli cartacei	GIU 2016	COMPLETATO
		Sostituire le buste paga cartacee con l'invio via e-mail	GIU 2016	COMPLETATO
Aumentare l'efficienza energetica	KwH autoprodotti	Sostituzione di una delle microturbine facenti parte dell'impianto di cogenerazione	GIU 2016	COMPLETATO
Promuovere una cultura della sostenibilità ambientale associata al mondo del benessere e della cosmetica	SI/NO	Certificare Cosmos Organic la linea cosmetica degli oli viso e corpo Lefay con verifica esterna da parte di un ente accreditato	FEB 2016	COMPLETATO
		Certificare Lefay SPA con "Being Organic & Ecological SPA" tramite verifica esterna da parte di un ente accreditato	DIC 2015	COMPLETATO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Aumentare le attività interne di riciclaggio e riutilizzo	% prodotti monouso	Almeno il 50% dei monouso per la SPA (cuffiette e slip) deve essere prodotto con materiale riciclato o riciclabile	DIC 2015	COMPLETATO Il 100% dei monouso per la SPA è prodotto con materiali riciclati o riciclabili
Diminuzione del 2% del fabbisogno energetico per presenza	KwH Guest/ Night	Sottoporre la struttura Lefay Resort & SPA Lago di Garda a controllo energetico	OTT 2015	COMPLETATO
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2015	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2014
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2014	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2013
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2013	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2012

PERSONE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Incrementare la consapevolezza degli obiettivi aziendali e della valorizzazione del singolo all'interno del team	SI/NO	Introduzione sperimentale di un Sistema Premiante legato ad obiettivi di Team i cui premi sono erogati in Welfare	MAR 2019	NUOVO COMPLETATO (la sperimentazione ha coinvolto il reparto SPA)
Rafforzare la soddisfazione dei Collaboratori dei reparti Sala e Cucina	SI/NO	Implementare un sistema di erogazione mance segnate sui conti Food&Beverage (TIP)	APR 2019	NUOVO COMPLETATO
Incrementare l'efficienza e l'efficacia delle attività di gestione delle presenze	SI/NO	Introduzione di un nuovo gestionale per la gestione del personale	DIC 2019	NUOVO IN CORSO
Fornire strumenti utili per supportare la capacità di leadership, per una gestione più efficiente del team	SI/NO	Introduzione di percorsi di formazione manageriale per i Capi Reparto sulla PNL (PsicologiaNeuroLinguistica)	DIC 2019	NUOVO IN CORSO
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	N. corsi attivati	Programmare corsi di lingua straniera per tutti i collaboratori	DIC 2019	IN CORSO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche	DIC 2019	IN CORSO
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	N. ore di formazione	Programmare almeno 4 ore di corso di lingua inglese a testa per tutti i Collaboratori	DIC 2018	PARZIALMENTE COMPLETATO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche (almeno 8 ore di formazione a testa)	DIC 2018	PARZIALMENTE COMPLETATO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Raccogliere i Feedback degli Ospiti sugli aspetti di sostenibilità del Resort	SI/NO	Introdurre nel questionario di Customer Satisfaction una domanda relativa all'importanza degli aspetti di sostenibilità	MAR 2018	COMPLETATO
Sensibilizzare gli Ospiti ed i Collaboratori al tema della Sostenibilità	SI/NO	Introdurre il cioccolato sostenibile della produzione di Claudio Corallo	MAR 2018	COMPLETATO Il cioccolato è stato introdotto: in alcune preparazioni in cucina e al bar; tra le referenze in vendita nel Lefay SPA Shop; nel servizio di couverture
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	N. convenzioni attivate	Stipulare convenzioni agevolate per i Collaboratori presso attività ed esercizi commerciali locali	MAR 2018	COMPLETATO
Implementare la coscienza etica dei Collaboratori e degli Stakeholder più importanti	SI/NO	Adozione e condivisione a tutti i livelli di un codice etico aziendale	MAR 2017	COMPLETATO
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	SI/NO	Programmare almeno 10 ore di corso di lingua inglese a testa per tutti i Collaboratori	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 sono state effettuate quasi 450 ore di lingua 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 i reparti sala, cucina, housekeeping e manutenzione per un totale di oltre 3.000 ore

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Formazione per i reparti sala e cucina sulle modalità di preparazione dei cibi per celiaci e sulla gestione degli allergeni	N. ore di formazione	Seguire le linee guida "Alimentazione fuori casa" dell'AIC	DIC 2016	COMPLETATO Effettuate 2 ore di formazione a testa
Sensibilizzare i Collaboratori al tema della Sostenibilità	N. ore di formazione	Lancio del programma Lefay Total Green con focus specifici sulla gestione dei rifiuti e la diminuzione degli impatti ambientali	DIC 2016	COMPLETATO Effettuate 2 ore di formazione a testa
Migliorare atmosfera Ristorate NOI	SI/NO	Migliorare arredo e decoro dell'area	DIC 2016	COMPLETATO
Raccogliere i feedback degli Ospiti sugli aspetti ambientali del Resort	SI/NO	Includere nel questionario di Customer satisfaction 2 domande relative agli aspetti ambientali	FEB 2016	COMPLETATO
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
Offrire agli Ospiti trattamenti SPA effettuati utilizzando esclusivamente prodotti cosmetici certificati BIO	N. trattamenti Con prodotti cosmetici bio / Totale trattamenti	Utilizzare esclusivamente prodotti cosmetici certificati BIO per l'effettuazione di alcuni trattamenti dell'offerta Lefay SPA	FEB 2016	COMPLETATO

TERRITORIO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Offrire opportunità professionali a studenti e neodiplomati del territorio	N. partnership	Rafforzare i contatti con le scuole e gli istituti del territorio che formano figure professionali dei reparti SPA, Sala&Bar, Cucina, Ricevimento	DIC 2019	NUOVO IN CORSO
Promuovere il Parco Naturale Regionale dell'Alto Garda Bresciano	N. iniziative/attività/progetti finanziati	Finanziare/co-finanziare attività/progetti/iniziativa	DIC 2019	IN CORSO
Incrementare la cultura ambientale nei nostri Ospiti e nei Media	N. di partnership attivate	Attivare partnership con aziende italiane particolarmente attente alla sostenibilità etica aziendale	DIC 2019	IN CORSO
Ridurre l'impatto ambientale dei lavaggi che comportano consumi di acqua, energia elettrica e detersivi	SI/NO	Mettere a disposizione delle Ospiti salviette struccanti in camera per ridurre i lavaggi intensivi di biancheria da bagno sporca di trucco	DIC 2019	IN CORSO
Aumentare l'acquisto di prodotti per la pulizia con certificazione	Fatturato prodotti con certificazione / Totale fatturato	Dare priorità alla scelta di prodotti per la pulizia con certificazione: Ecolabel, Angelo Blu, EcoCert, Nordic Swan	DIC 2019	IN CORSO
Aumentare la percentuale di energia rinnovabile	Energia rinnovabile / Totale energia consumata	Installazione nuovi pannelli solari/fotovoltaici	DIC 2019	IN CORSO (È necessario attendere l'ampliamento del Resort)

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Promuovere l'acquisto di prodotti alimentari locali biologici, sostenibili e/o con certificazioni presso il Resort	SI/NO	Valutare la possibilità di aprire un Corner/Shop alimentare all'interno del Resort con prodotti biologici sostenibili e/o certificati	DIC 2018	NON COMPLETATO (lo studio effettuato ha dimostrato la non fattibilità del progetto)
Promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	N. sponsorizzazioni	Sponsorizzare iniziative/attività/ manifestazioni finalizzate alla promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	DIC 2018	COMPLETATO
Aumentare del 2% il fatturato per fornitori di prodotti alimentari locali	Fatturato fornitori locali / Totale fatturato	Dare priorità alla scelta di prodotti alimentari con: BIOLOGICO, DOC, DOP, IGP, STG, Slow Food, Fair Trade, Blu Marin Stewardship Council (MSC)	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 fatturato per l'acquisto di prodotto certificati +2,1% (frutta e verdura biologica e formaggi certificati slow food)
Diminuire consumo d'acqua per presenza	M ³ /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 / Totale fatturato	Acquistare biancheria certificata Global Standard Textile	DIC 2016	COMPLETATO Fatturato biancheria certificata pari al 14%

LEFAY RESORTS SRL

AMBIENTE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Diminuire l'utilizzo di carta	SI/NO	Introdurre badge al posto dei buoni pasto cartacei	GEN 2019	NUOVO COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare le emissioni di CO ₂ (incluse le emissioni del sito internet) e compensarle attraverso l'acquisto di CERS	GIU 2019	NUOVO COMPLETATO per l'anno di riferimento 2018
Promuovere una cultura della sostenibilità ambientale associata al mondo del benessere e della cosmetica	SI/NO	Certificare Cruelty Free e Vegan OK i nuovi prodotti delle linea cosmetica Lefay	GIU 2019	NUOVO COMPLETATO
Monitorare la produzione di energia solare	SI/NO	Introdurre l'utilizzo di un software che consenta di monitorare la produzione di energia solare	DIC 2019	NUOVO IN CORSO
Monitorare i consumi di biomassa	SI/NO	Introdurre l'utilizzo di un software che consenta di monitorare i consumi di biomassa e rendere più efficienti i rifornimenti	DIC 2019	NUOVO IN CORSO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare le emissioni di CO ₂ (incluse le emissioni del sito internet) e compensarle attraverso l'acquisto di CERS	GIU 2018	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2017
Promuovere la cultura del turismo sostenibile e della responsabilità sociale d'impresa	N. tesi e tesine	Supportare attivamente gli studenti che frequentano corsi di laurea inerenti la responsabilità sociale d'impresa e il turismo sostenibile nell'elaborazione di tesine di fine corso e tesi di laurea	DIC 2018	COMPLETATO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Monitorare i consumi di biomassa	SI/NO	Introdurre l'utilizzo di un software che consenta di monitorare i consumi di biomassa e rendere più efficienti i rifornimenti	DIC 2018	NON COMPLETATO (l'obiettivo è stato riformulato nel 2019 includendo anche la produzione ed il consumo di energia solare)
Adesione a progetti ambientali sviluppati da fornitori e partner	SI/NO	Adesione al progetto DHL Go Green per ridurre l'impatto delle spedizioni effettuate annualmente	DIC 2017	COMPLETATO
Aumentare l'utilizzo di materiali certificati con minore impatto sull'ambiente	N. stampe MKT su carta FSC / Totale stampe MKT	Usare carta certificata FSC per minimo l'80% delle stampe legate alle attività di marketing	DIC 2017	COMPLETATO E' stato raggiunto il 100% di stampe MKT su carta FSC
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Quantificare le emissioni legate al sito internet e procedere alla neutralizzazione mediante l'acquisto di CERs	DIC 2017	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2016
		Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2017	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2016

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Attivazione del gestionale Alyante 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 e-mail	DIC 2017	COMPLETATO
Aumentare l'utilizzo di prodotti con certificazione per il settore pulizia	N. di referenze	Dare la priorità alla scelta di prodotti per la pulizia/carta igienica con Ecolabel	DIC 2016	COMPLETATO Il 50% delle referenze utilizzate ha una certificazione ambientale
Incrementare la raccolta differenziata	N. di tipologie di rifiuti raccolte	Introduzione differenziazione plastica, umido, vetro, e metalli e comunicarla a tutti i dipendenti	GIU 2016	COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare le emissioni di CO ₂ e compensarle attraverso l'acquisto di CERS	GIU 2016	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2015

PERSONE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Introdurre i buoni pasto	GEN 2019	NUOVO COMPLETATO
Intensificare la formazione tecnico professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche	DIC 2019	NUOVO IN CORSO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche (almeno 8 ore di formazione a testa)	DIC 2018	PARZIALMENTE COMPLETATO
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	N. ore di formazione	Programmare almeno 4 ore di corso di lingua inglese a testa per tutti i Collaboratori	DIC 2018	PARZIALMENTE COMPLETATO
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	N. convenzioni attivate	Stipulare convenzioni agevolate per i Collaboratori presso attività ed esercizi commerciali locali	DIC 2018	COMPLETATO
Implementare a coscienza etica dei Collaboratori e degli Stakeholder più importanti	SI/NO	Adozione e condivisione a tutti i livelli di un codice etico aziendale	MAR 2017	COMPLETATO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche (almeno 8 ore di formazione a testa)	DIC 2016	COMPLETATO

TERRITORIO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	N. sponsorizzazioni	Sponsorizzare iniziative/attività/ manifestazioni finalizzate alla promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	DIC 2019	NUOVO IN CORSO
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, FAI, UNICEF	DIC 2019	NUOVO IN CORSO
Aumentare l'utilizzo di fornitori di prodotti e servizi locali (provincia di Brescia)	Fornitori locali/ Totale fornitori	Nella politica di gestione degli approvvigionamenti dare priorità ai criteri seguenti: · Fornitori locali di beni · Fornitori locali di servizi	DIC 2018	COMPLETATO
Promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	N. sponsorizzazioni	Sponsorizzare iniziative/attività/ manifestazioni finalizzate alla promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	DIC 2018	COMPLETATO
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, FAI, UNICEF	GIU 2018	COMPLETATO
Aumentare l'utilizzo di fornitori di prodotti e servizi locali (provincia di Brescia)	Fornitori locali/ Totale fornitori	Nella politica di gestione degli approvvigionamenti dare priorità ai criteri seguenti: · Fornitori locali di beni · Fornitori locali di servizi	DIC 2017	COMPLETATO
Implementare il supporto a enti o fondazioni benefiche che si occupino di tutela ambientale o umana	N. di adesioni	i Adesione a programmi aziendali etici di enti benefici come Medici Senza Frontiere, FAI, UNICEF	GIU 2017	COMPLETATO

PREMI

2018

SLH Awards

SHORTLISTED FINALIST "MOST SENSATIONAL SPA"

World Boutique Hotel Awards:

"EUROPE'S MOST SUSTAINABLE HOTEL"

World Luxury Hotel Awards:

"EUROPE'S LUXURY ECO RESORT"

Seven Stars Luxury Hospitality and Lifestyle Awards:

SIGNUM VIRTUTIS A LEFAY SPA

Condé Nast Traveler Readers' Choice Awards:

"BEST 30 RESORTS IN EUROPE"

Condé Nast Traveller Readers' Travel Awards:

"TOP 20 SPA DESTINATIONS IN THE WORLD"

World Luxury SPA Awards:

**"BEST UNIQUE SPA EXPERIENCE
IN SOUTHERN EUROPE" E "BEST LUXURY
DESTINATION SPA IN ITALY"**

World Travel Awards:

"EUROPE'S LEADING GREEN RESORT"

European Health & SPA Award:

**"BEST SPA DESTINATION" E "BEST SIGNATURE
TREATMENT" AL TRATTAMENTO
"IL CERCHIO DELLA LUNA"**

World SPA & Wellness Awards:

**FINALIST AS "WORLDWIDE HEALTH
& WELLNESS DESTINATION"**

Traveller's World Awards

"FIRST PLACE IN THE TOP 10 SPAS IN THE WORLD"

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:

"TOP 25 LUXURY HOTELS IN ITALY"

Guida "Ristoranti d'Italia 2018" Gambero Rosso:

**"DUE FORCHETTE" AL RISTORANTE
LA GRANDE LIMONAIA**

Guida "I Ristoranti d'Italia 2018" L'Espresso:

**"PRIMO CAPPELLO"
AL RISTORANTE LA GRANDE LIMONAIA**

2017

Fondazione Altgamma:

"PREMIO GIOVANI IMPRESE" A LEFAY RESORTS

World Boutique Hotel Awards:

"WORLD'S BEST WELLNESS SPA"

Small Luxury Hotels Awards:

"MOST SENSATIONAL SPA"

Condé Nast Traveler Readers' Choice Awards:

"TOP 30 RESORTS IN EUROPE"

World Travel Awards:

"EUROPE'S LEADING GREEN RESORT"

World Luxury SPA Awards:

"BEST LUXURY ECO-SPA"

European Health & SPA Award:

"BEST DESTINATION SPA"

Prime Traveller Awards:

"BEST WELLNESS CLINIC"

Tatler SPA Awards:

"BEST FOR EAST-WEST FUSION"

Primo Posto nella classifica

"TOP 10 HOTEL ECOLEADER PLATINUM"
in Italia ed Europa di Tripadvisor

Fine Hotels & Resorts by American Express:

"MOST INNOVATIVE SUSTAINABLE HOTEL"

Traveller's World Magazine:

"TOP 10 DESTINATION SPAS IN THE WORLD"

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:

"TOP 25 LUXURY HOTELS IN ITALY"

Condé Nast Johansens Excellence Awards:

"BEST FOR COUPLES"

Guida "RISTORANTI D'ITALIA 2017" Gambero Rosso:

**"DUE FORCHETTE" E PREMIO SPECIALE "GUSTO &
SALUTE" AL RISTORANTE LA GRANDE LIMONAIA**

Guida "I RISTORANTI D'ITALIA 2017" L'Espresso:

**"PRIMO CAPPELLO" AL RISTORANTE
LA GRANDE LIMONAIA**

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:
"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"

ADDENDUM 1 - ALTRI DATI LEFAY RESORT GARDA SRL

TOTALE FORZA LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	71	49	73	51	144	100
PER PAESE						
EUROPA	70	99	73	100	143	99
SUD AMERICA	1	1	-	-	1	1
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
Full-Time	70	99	68	93	138	96
Part -Time	1	1	5	7	6	4
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	4	6	5	7	9	6
Line Staff	64	90	63	86	127	88
<i>Chiamata</i>	2	3	2	3	7	9
<i>Lavoratori stagionali</i>	-	1	2	3	4	3
Stagisti	3	4	5	7	8	6
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	27	38	28	38	55	38
Tra i 30 e i 50 anni	35	49	32	44	67	47
Sopra i 50 anni	9	13	13	22	22	15
PER LIVELLO						
Quadro	-	-	1	1	1	1
1 livello	4	6	4	5	8	6
2 livello	5	7	2	3	7	5
3 livello	9	13	8	11	17	12
4 livello	16	23	16	22	32	22
5 livello	18	25	21	29	39	27
6 livello	16	23	16	22	32	22
Stage	3	4	5	7	8	6
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	3	4	3	4	6	4
NUOVI COLLEGHI						
Dato totale	25	35	28	38	53	37
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	14	56	11	39	25	47
Tra i 30 e i 50 anni	9	36	15	54	24	45
Sopra i 50 anni	2	8	2	7	4	8
PER PAESE						
EUROPA	24	96	28	100	52	98
ASIA	1	4	-	-	1	2

TURNOVER	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	22	31	17	23	39	27
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	9	41	7	41	16	41
Tra i 30 e i 50 anni	11	50	8	47	19	49
Sopra i 50 anni	2	9	2	12	4	10
PER PAESE						
EUROPA	21	95	17	100	38	97
SUD AMERICA	1	5	-	-	1	3
INFORTUNI SUL LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale (giornate)	-	-	63	100	63	100
PER PAESE						
EUROPA	-	-	63	100	63	100
MALATTIE PROFESSIONALI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale (giornate)	-	-	-	-	-	-
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	2	67	1	33	3	100
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	1	50%	-	-	1	33%
Tra i 30 e i 50 anni	1	50%	-	-	1	33%
Sopra i 50 anni	-	-	1	100%	1	33%
PER PAESE						
EUROPA	2	100	1	100	3	100
ORE DI FORMAZIONE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato Totale	1.372	40	2.075	60	3.446	100
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	60	4	88	4	148	4
<i>Corsi Interni</i>	21	35	38	43	88	59
<i>Corsi Esterni</i>	39	65	50	57	60	41
Line Staff	1.101	80	1.636	79	2.736	79
<i>Corsi Interni</i>	692	63	1.239	76	1.930	71
<i>Corsi Esterni</i>	409	37	397	24	806	29
Stagisti	211	15	351	17	562	16
<i>Corsi Interni</i>	127	60	239	68	366	65
<i>Corsi Esterni</i>	84	40	112	32	192	34
PROMOZIONI						
Dato Totale	9	13	16	16	25	17
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	-	-	1	6	1	33
Line Staff	9	100	15	94	24	96

ADDENDUM 2 - ALTRI DATI LEFAY RESORTS SRL

TOTALE FORZA LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	4	18	18	82	22	100
PER PAESE						
EUROPA	4	100	18	100	22	100
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
Full-Time	3	75	17	94	20	91
Part -Time	1	25	1	6	2	9
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	2	50	7	39	9	41
Line Staff	2	50	11	61	13	59
Stagisti	-	-	-	-	-	-
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	1	25	2	11	3	14
Tra i 30 e i 50 anni	2	50	14	78	16	73
Sopra i 50 anni	1	25	2	11	3	14
PER LIVELLO						
Quadro	1	25	3	17	4	18
1 livello	1	25	4	22	5	23
2 livello	-	-	1	6	1	5
3 livello	1	25	7	39	8	36
4 livello	-	-	1	6	1	5
5 livello	-	-	2	11	2	9
6 livello	1	25	-	-	1	5
Stage	-	-	-	-	-	-
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	1	25	-	-	1	5
NUOVI COLLEGHI						
Dato totale	1	25	8	44	9	42
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	-	-	1	13	1	11
Tra i 30 e i 50 anni	-	-	7	88	7	78
Sopra i 50 anni	1	100	-	-	1	11
PER PAESE						
EUROPA	1	100	8	100	9	100
TURNOVER						
Dato totale	-	-	1	5	1	5

PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	-	-	-	-	-	-
Tra i 30 e i 50 anni	-	-	1	100	1	100
Sopra i 50 anni	-	-	-	-	-	-
PER PAESE						
EUROPA	-	-	1	100	1	100
INFORTUNI SUL LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale (giornate)	-	-	-	-	-	-
MALATTIE PROFESSIONALI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale (giornate)	-	-	-	-	-	-
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	5	83	1	17	6	100
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	1	20	-	-	1	17
Tra i 30 e i 50 anni	3	60	1	100	4	67
Sopra i 50 anni	1	20	-	-	1	17
PER PAESE						
EUROPA	5	100	1	100	6	100
ORE DI FORMAZIONE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	44	11	340	89	384	100
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	12	27	111	33	123	32
<i>Corsi Interni</i>	-	-	26	23	26	21
<i>Corsi Esterni</i>	12	100	85	77	97	79
Line Staff	32	73	229	67	261	68
<i>Corsi Interni</i>	4	13	86	38	90	34
<i>Corsi Esterni</i>	28	88	143	62	171	66
PROMOZIONI						
Dato Totale	2	50	4	22	6	27
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	1	50	1	25	1	17
Line Staff	1	50	3	75	4	67

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE LEFAY RESORTS SRL

ENERGIA	UNITÀ	2016	%	2017	%	2018	%
Pallet	T	52,84	100	17,18	100	49,80	100
Pallet	T/unit	2,52	-	0,82	-	2,26	-
TOTALE ENERGIA TERMICA	T	52,84	100	17,18	100	49,80	100
TOTALE ENERGIA TERMICA	T/unit	2,52	-	0,82	-	2,62	-
Energia verde acquistata	Mwh	55,21	86,83	68,07	91,44	66,14	87,39
Energia verde acquistata	Mwh/Unit	2,48	-	3,24	-	3,01	-
Energia solare autoprodotta	Mwh	8,37	13,17	6,37	8,56	9,55	12,61
Energia solare autoprodotta	Mwh/Unit	0,98	-	0,34	-	0,43	-
TOTALE ENERGIA ELETTRICA	Mwh	63,58	100	74,43	100	75,68	100
TOTALE ENERGIA ELETTRICA	Mwh/Unit	3,46	-	3,92	-	3,44	-
ACQUA	UNITÀ	2016	%	2017	%	2018	%
Acqua emunta dalla rete	m ³	2.528,00	100	2.980,00	100	2.304,00	100
Acqua emunta dalla rete	m ³ /unit	120,38	-	156,84	-	121,26	-
RIFIUTI	UNITA'	2016	%	2017	%	2018	%
Toner esausti con sostanze pericolose (CER 80317)	T	0,002	100	0,06	75	-	-
Toner esausti (CER 80318)	T	-	-	0,02	25	0,01	100
EMISSIONI DI CO ₂	UNITÀ	2016	%	2017	%	2018	%
Scopo 1	TCO _{2eq}	17,70	53,00	16,40	44,57	73,67	77,31
Scopo 2	TCO _{2eq}	-	-	-	-	-	-
Scopo 3	TCO _{2eq}	15,50	47,00	20,40	55,43	21,62	22,69
TOTALE	TCO_{2eq}	33,20	100	36,80	100	95,29	100

TOTALE EMISSIONI - PER CATEGORIA							
CATEGORIA	UNITÀ	2016	%	2017	%	2018	%
Energia elettrica (energia verde)	TCO _{2eq}	-	-	-	-	-	-
Energia termica (pallet)	TCO _{2eq}	5,71	17,20	1,86	5,05	5,38	5,65
Refrigeranti	TCO _{2eq}	-	-	-	-	45,24	47,28
Auto Aziendali	TCO _{2eq}	11,97	36,05	14,08	38,24	23,05	24,19
Rifiuti	TCO _{2eq}	0,23	0,69	1,64	4,45	0,38	0,40
Carta	TCO _{2eq}	0,21	0,63	0,23	0,62	0,39	0,41
Auto personale (casa-lavoro)	TCO _{2eq}	15,09	45,45	19,02	51,66	20,85	21,88
TOTALE EMISSIONI CO₂	TCO_{2eq}	33,20	100	36,82	100	95,29	100

REPORTING DI SOSTENIBILITÀ DELLA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

STANDARD GENERALI DI RENDICONTAZIONE

NOME DELLO STANDARD GRI	NUMERO	TITOLO	CORE	RIFERIMENTO	ASSURANCE
INFORMAZIONI GENERALI					
Informazioni generali	102-1	Nome dell'Organizzazione	X	La nostra storia	✓
Informazioni generali	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	X	Modello di business	✓
Informazioni generali	102-3	Sedi dell'Organizzazione	X	Struttura societaria	✓
Informazioni generali	102-4	Luoghi dove opera l'Organizzazione	X	Struttura societaria	✓
Informazioni generali	102-5	Assetto proprietario e forma giuridica	X	Struttura societaria	✓
Informazioni generali	102-6	Mercati	X	Performance economica	✓
Informazioni generali	102-7	Dimensione dell'Organizzazione	X	Performance economica	✓
Informazioni generali	102-8	Informazioni sui dipendenti ed altri collaboratori	X	La soddisfazione dei Collaboratori	✓
Informazioni generali	102-9	Catena di fornitura	X	Approvvigionamenti	✓
Informazioni generali	102-10	Cambiamenti significativi nell'Organizzazione e nella catena di fornitura	X	La nostra storia	✓
Informazioni generali	102-11	Principio o approccio precauzionale	X	L'Ambiente	✓
Informazioni generali	102-12	Iniziative esterne	X	Promozione del territorio	✓
Informazioni generali	102-13	Attività, marchi, prodotti e servizi	X	Promozione del territorio	✓
Informazioni generali	102-14	Dichiarazione della Direzione	X	Lettera dell'Amministratore Delegato	✓
Informazioni generali	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	X	Vision e Mission Valori aziendali	✓
Informazioni generali	102-18	Struttura societaria	X	Struttura societaria	✓
Informazioni generali	102-40	Elenco dei gruppi di Stakeholder	X	Stakeholder	✓
Informazioni generali	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	X	La soddisfazione dei Collaboratori	✓
Informazioni generali	102-42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	X	Stakeholder	✓
Informazioni generali	102-43	Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	X	Stakeholder	✓
Informazioni generali	102-44	Argomenti chiave e problematiche emerse	X	Stakeholder	✓
Informazioni generali	102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	X	Modello di business Struttura societaria	✓
Informazioni generali	102-46	Definizione del contenuto e del perimetro del Bilancio	X	Perimetro del Bilancio della Sostenibilità	✓
Informazioni generali	102-47	Lista dei temi di materialità	X	Materialità	✓
Informazioni generali	102-48	Rideterminazione delle informazioni	X	Addendum2	✓
Informazioni generali	102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	X	Materialità	✓

NOOME DELLO STANDARD GRI	NUMERO	TITOLO	CORE	RIFERIMENTO	ASSURANCE
Informazioni generali	102-50	Periodo di rendicontazione	X	Perimetro del Bilancio della Sostenibilità	✓
Informazioni generali	102-51	Data del Bilancio più recente	X	Perimetro del Bilancio della Sostenibilità	✓
Informazioni generali	102-52	Ciclo di rendicontazione	X	Perimetro del Bilancio della Sostenibilità	✓
Informazioni generali	102-53	Contact point per questioni riguardanti il Bilancio	X	Addendum	✓
Informazioni generali	102-54	Dichiarazione di rendicontazione secondo gli standard GRI	X	Perimetro del Bilancio della Sostenibilità	✓
Informazioni generali	102-55	Indice dei contenuti GRI	X	Reporting della Sostenibilità GRI	✓
Informazioni generali	102-56	Assurance esterna	X	Relazione Verifica Esterna	✓
APPROCCIO GESTIONALE					
Approccio gestionale	103-1	Spiegazione dei temi di materialità e loro confini	X	Materialità	✓
Approccio gestionale	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	X	Materialità	✓
Approccio gestionale	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	X	Materialità	✓
AMBITO ECONOMICO					
Performance economica	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	X	Performance economica	✓
Presenza sul mercato	202-1	Rapporto tra lo stipendio di ingresso, per genere, comprato con lo stipendio minimo sindacale	X	La soddisfazione dei Collaboratori Addendum1, Addendum2	✓
Presenza sul mercato	202-2	Proporzione del senior management assunto tra la persone della Comunità locale	X	Impiego dei collaboratori locali Addendum1, Addendum2	✓
Pratiche di approvvigionamento	204-1	Proporzione degli acquisti da i fornitori locali	X	Approvvigionamenti	✓
AMBITO AMBIENTALE					
Energia	302-1	Consumo di energia dell'Organizzazione	X	Energia	✓
Energia	302-4	Riduzione del consumo di energia	X	Energia	✓
Energia	302-5	Riduzione nella domanda di energia di beni e servizi	X	Energia	✓
Acqua	303-3	Prelievi idrici	X	Acqua	✓
Acqua	303-4	Scarichi idrici	X	Acqua	✓
Acqua	303-5	Consumi idrici	X	Acqua	✓

NOME DELLO STANDARD GRI	NUMERO	TITOLO	CORE	RIFERIMENTO	ASSURANCE
Biodiversità	304-1	Siti operativi posseduti, affittati o gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette e aree di elevato valore di biodiversità al di fuori di aree protette	X	Biodiversità	✓
Emissioni	305-1	Emissioni di CO ₂ dirette	X	Emissioni di Co ₂	✓
Emissioni	305-2	Emissioni di CO ₂ indirette (energia)	X	Emissioni di Co ₂	✓
Emissioni	305-3	Emissioni di CO ₂ indirette (altro)	X	Emissioni di Co ₂	✓
Emissioni	305-5	Riduzione delle emissioni di CO ₂	X	Emissioni di Co ₂	✓
Reflui e rifiuti	306-2	Rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	X	Rifiuti	✓
AMBITO SOCIALE					
Occupazione	401-1	Assunzione di nuovi Collaboratori e tasso di turnover	X	La soddisfazione dei Collaboratori Addendum1, Addendum2	✓
Occupazione	401-3	Congedi parentali	X	Conciliazione famiglia e lavoro	✓
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e analisi degli incidenti	X	Salute e Sicurezza Privacy, HACCP	✓
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-5	Formazione dei lavoratori e salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	X	Salute e Sicurezza Privacy, HACCP	✓
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-9	Infortuni sul lavoro	X	Addendum1, Addendum2	✓
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-10	Malattie professionali	X	Addendum1, Addendum2	✓
Formazione	404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente	X	La formazione Addendum1, Addendum2	✓
Formazione	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono un regolare rapporto sulle performance e sullo sviluppo della carriera	X	La formazione Addendum1, Addendum2	✓
Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità negli organi societari e tra dipendenti	X	Struttura organizzativa La soddisfazione dei collaboratori; Addendum1, Addendum2	✓
Privacy dei clienti	418-1	Lamentele formalizzate riguardanti violazioni della privacy e perdita dei dati dei clienti	X	La soddisfazione dell'Ospite	✓

RELAZIONE
VERIFICA ESTERNA



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

Spett.le

LEFAY RESORTS Srl
Via Santigaro, 4
25010 SAN FELICE DEL BENACO (BS)

Relazione di Verifica secondo le Linee Guida “Global Reporting Initiative GRI 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 Resorts) per l’anno 2018 effettuata da TÜV Italia Srl.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità LEFAY RESORTS - 2018 racchiude le informazioni ed i dati relativi agli uffici amministrativi di San Felice del Benaco (BS) e al sito Lefay Resorts presente sul 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 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.

TÜV ITALIA S.R.L.
TÜV SÜD Group

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

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

www.tuv.it

TÜV®

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.



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 previsti dalle Linee Guida GRI.

Processo della Verifica

Il processo di verifica si è articolato in diverse fasi condotte nei mesi di Giugno e di Luglio 2019, 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 e selezionati dall'Organizzazione.

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

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

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



Conclusioni

In base al processo di verifica adottato, è possibile affermare che la metodologia utilizzata dall'Organizzazione nella redazione, controllo ed elaborazione dei testi relativi al Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2018 è risultata coerente ed affidabile in relazione alle Linee Guida GRI.

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.

In linea con la precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità si conferma un approfondimento di alcune tematiche trattate nelle precedenti edizioni e una migliore chiarezza del perimetro di rendicontazione e un ampliamento delle tecniche di raccolta delle istanze da parte degli stakeholders.

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 2018 è conforme al **Livello CORE** del Global Reporting Initiative (GRI).

Opportunità di Miglioramento

A conclusione delle attività è stato suggerito per i prossimi bilanci:

di esplicitare l'esito delle attività di stakeholders engagement, anche nel caso in cui non emergano particolari raccomandazioni o esigenze;

di esplicitare più puntualmente, per ciascun aspetto Materiale:

- le ragioni specifiche per cui esso è da ritenersi materiale;
- dove si manifesta o si può manifestare l'impatto (se applicabile);
- in che termini l'organizzazione è da ritenersi coinvolta nei relativi impatti;
- come viene gestito da un punto di vista organizzativo e strategico;
- eventuali rimandi a informazioni riportate più nel dettaglio nel proseguo del rapporto.

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



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), 23 Luglio 2019

Sara Brandimarti
TÜV Italia srl - TÜV SÜD Group
Business Assurance
Project Manager

Andrea Coscia
TÜV Italia Srl - TÜV SÜD Group
Business Assurance
Direttore di Divisione

Per qualsiasi ulteriore informazione in merito al Bilancio della
Sostenibilità 2018 e ai suoi contenuti scrivere a:
marketing@lefoyresorts.com

GIUGNO 2019



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

