



Bilancio della Sostenibilità
2019

INDICE

Lettera dei Fondatori	03
Lettera dell'Amministratore Delegato	04
La nostra storia	06
Il nostro cammino sostenibile	09
Numeri chiave 2019	10
Sustainable Development Goals	12
Perimetro del bilancio della sostenibilità	16

01

IL NUOVO LUSSO

Vision e Mission	21
Valori aziendali	21
Modello di Business	22
Strategia di espansione	25
Struttura societaria	26
Struttura organizzativa	27
Business Review	28
Stakeholder	36
Materialità	42
Lefay Resort & SPA Lago di Garda	49
Lefay Resort & SPA Dolomiti	50
Lefay Wellness Residences	52
Lefay SPA	54
Lefay Vital Gourmet	56
La soddisfazione dell'Ospite	58
La Comunicazione del Brand	60
Nuovi progetti	63

02

L'ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

Introduzione	66
Il sistema per la Qualità e l'Ambiente	67
Certificazioni	68
L'AMBIENTE	71
Biodiversità	72
Impatto ambientale	73
Energia	77
Acqua	80
Rifiuti	82
Emissioni di CO ₂	84
LE PERSONE	91
La soddisfazione dei Collaboratori	92
Sviluppo professionale	98
Il decalogo dell'eccellenza	103
La formazione	104
IL TERRITORIO	107
Approvvigionamenti	108
Impiego dei Collaboratori locali	110
Promozione del territorio	111
Artisti	113
Donazioni	113

03

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

LEFAY RESORT GARDA S.R.L.	
Ambiente	116
Persone	118
Territorio	121
LEFAY RESORTS S.R.L.	
Ambiente	123
Persone	125
Territorio	127
Premi	128
Addendum 1	131
Addendum 2	132
Addendum 3	135
Addendum 4	136
Reporting di Sostenibilità della Global Reporting Initiative	140
Relazione Verifica Esterna	143



LETTERA DEI FONDATORI

Quando abbiamo fondato Il Gruppo Lefay Resorts nel 2006, la nostra visione era chiara: creare luoghi sognati. Un obiettivo che si è concretizzato subito dopo, nel 2008, con l'apertura della nostra prima struttura, Lefay Resort & SPA Lago di Garda, riconosciuta negli anni successivi come una delle Destination SPA di maggior successo al mondo, grazie agli oltre 65 premi internazionali ricevuti.

Il 2019, tuttavia, marca un traguardo fondamentale per la nostra azienda: proprio in quest'ultimo anno ha visto la luce il secondo gioiello della Collezione, Lefay Resort & SPA Dolomiti, situato nella skiarea di Madonna di Campiglio tra le montagne dichiarate dall'UNESCO "Patrimonio Mondiale dell'Umanità". L'esperienza Lefay ora abbraccia, non solo due meravigliose destinazioni, bensì due territori, due comunità, due contesti naturali straordinari.

In tutti questi anni è continuato e si è ulteriormente rafforzato il nostro impegno nei confronti del rispetto dell'ambiente e della responsabilità sociale d'impresa; impegno che abbiamo profuso nella progettazione e realizzazione dei nostri Resort, perfettamente integrati nell'ambiente circostante e alimentati da fonti energetiche rinnovabili, nell'efficientamento e risparmio energetico e idrico, nella valorizzazione delle nostre Risorse Umane e nel supporto e aiuto allo sviluppo delle comunità locali. Il tutto coronato dall'ottenimento delle più autorevoli certificazioni ambientali di settore e dalla compensazione delle emissioni che porta i Resort Lefay ad essere 100% CO₂ free da ormai sei anni.

In questo momento di incertezza dovuta agli eventi che hanno scosso il nostro pianeta all'inizio del 2020, siamo fiduciosi di continuare il nostro percorso per il futuro con lo stesso entusiasmo di sempre e restare un esempio di cultura d'impresa responsabile ed innovativa.

Domenico Alcide Leali – Chairman

Liliana Leali – Deputy Chairman
Executive Director of Project Development



LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

“Il benessere della persona non può prescindere dal benessere ambientale”; con questo obiettivo nelle nostre menti, abbiamo lavorato assiduamente in tutti questi anni per creare il Brand di riferimento italiano nel mercato internazionale della vacanza benessere di lusso. Il processo di crescita non si associa semplicemente al significato di “ampliamento”, bensì ad un intensificarsi del nostro impegno nei confronti della responsabilità ambientale e sociale.

Il 2019 è stato un anno significativo per il Gruppo Lefay: ad agosto, infatti, ha aperto le sue porte agli Ospiti il nuovo Lefay Resort & SPA Dolomiti, una struttura innovativa che, oltre alle 88 Suite, due ristoranti e una serie di servizi dedicati, propone un'area benessere di oltre 5.000 mq, tra le più estese di tutto l'arco Alpino. Parallelamente, il progetto ha visto anche la realizzazione di 21 Lefay Wellness Residences, le prime residenze da abitare all'interno di una SPA Destination di lusso in Italia.

È stato inoltre finalizzato il percorso strategico che ha portato alla definizione e all'implementazione del business model aziendale, incentrato su tre linee primarie di attività: la prima è costituita dalle “Resort Operations” ossia l'attività alberghiera per le strutture di cui il Gruppo è proprietario della gestione (Lago di Garda e Dolomiti), la seconda dalle “Residential Sales” delle Lefay Wellness Residences (Dolomiti) e la terza dai “Management Services” per l'attività

di progettazione e successivamente gestione delle strutture di proprietà di terzi. Grazie ad una crescita significativa nel segmento “Resort Operations”, dovuta all'apertura del nuovo Resort, al consolidamento della performance di Lefay Resort & SPA Lago di Garda e all'ottimo avvio delle “Residential Sales”, con 9 unità vendute nell'anno, il 2019 si è chiuso con una crescita senza precedenti sia del fatturato (+85%) sia del risultato d'esercizio (+261%) aziendali.

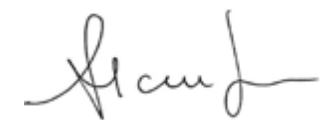
L'identità Green del Brand Lefay è stata confermata anche per il nostro nuovo Resort sulle Dolomiti che, oltre ad aver subito ottenuto le certificazioni ISO 14001, ISO 9001 e ClimaHotel®, presto sarà anche 100% CO₂ free. Allo stesso tempo abbiamo rafforzato i nostri sforzi per rendere ancora più efficiente e sostenibile la nostra prima struttura, Lefay Resort & SPA Lago di Garda, che ha visto un ulteriore miglioramento nel consumo idrico e nella riduzione di materiali plastici e cartacei monouso.

Il raggiungimento di questi risultati è stato possibile grazie all'impegno e alla dedizione dei nostri Collaboratori, diventati ormai oltre 300 grazie all'apertura del nuovo Resort; siamo veramente felici di vedere come il percorso di valorizzazione nei loro confronti, implementato dall'azienda da ormai molti anni, continui ad ottenere un ottimo riscontro, con un turnover medio in diminuzione anche per il 2019.

Nonostante l'emergenza sanitaria causata dal-

la pandemia da COVID-19 abbia avuto un forte impatto sul nostro settore in questo inizio 2020, tutti noi siamo fortemente motivati nel portare avanti la strategia di sviluppo del Brand Lefay, che prevede, da una parte, il completamento del segmento “Resort Operations” con una terza proprietà in Toscana e, dall'altra, l'espansione all'estero attraverso contratti di management con partner selezionati che condividano gli stessi nostri valori.

Sono fiducioso che non solo saremo in grado di superare le incertezze del presente ponendo le basi per un'ulteriore fase di crescita, ma continueremo ad essere per il nostro settore un esempio di cultura d'impresa responsabile ed innovativa.



Alcide Leali - Chief Executive Officer



LA NOSTRA STORIA



INTRODUZIONE

1980 - 1989

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

1989 - 1992

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

1992 - 1999

Air Dolomiti diventa ben presto oggetto di attenzioni da parte dei più importanti operatori del settore: nel 1992 firma un accordo di partnership con Crossair, pioniere in Europa dei trasporti regionali, e nel 1994 con Lufthansa, compagnia di bandiera tedesca. Grazie all'accordo con il carrier tedesco, Air Dolomiti entra nella più grande alleanza mondiale, la Star Alliance. Il sodalizio con Lufthansa viene rafforzato nel 1999, con l'ingresso nel capitale azionario di Air Dolomiti.

1999 - 2003

Nel 2001 si inaugura una nuova fase di crescita per Air Dolomiti con la quotazione in Borsa e l'ampiamiento della flotta con i nuovi regional jet. L'esperienza Air Dolomiti si chiude con successo nel marzo del 2003, quando Domenico Alcide Leali decide di cedere la Compagnia a Lufthansa.

2006 - 2008

Dopo i riconoscimenti ottenuti a livello mondiale con Air Dolomiti, la coppia di imprenditori decide di lanciare un brand innovativo nel panorama dell'ospitalità benessere di lusso attraverso la creazione di strutture ricettive di alta gamma caratterizzate da location uniche, basso impatto ambientale, offerta benessere all'avanguardia e gestione integrata dei servizi. Nel 2006 viene fondata Lefay Resorts. Nel 2008 apre la prima struttura della Collezione, il Lefay Resort & SPA Lago di Garda, a Gargnano sulla sponda bresciana del Lago di Garda.

2013

Lefay Resort & SPA Lago di Garda continua ad arricchire le esperienze offerte all'Ospite: nel 2013 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

Lefay Resort & SPA Dolomiti accoglie ufficialmente i suoi primi Ospiti il primo agosto. Il Resort conquista il suo primo riconoscimento internazionale ai Prime Travellers Awards nella categoria "Best New Openings" e la metà delle Residenze all'interno della struttura risulta venduta o riservata. Nel frattempo, Lefay Resort & SPA Lago di Garda conferma il suo posizionamento di SPA Destination a livello internazionale, ottenendo ulteriori premi, tra cui si sottolinea il titolo di "Miglior SPA d'Europa" e il riconoscimento per il "Best Signature Treatment" agli European Health & SPA Award 2019.



IL NOSTRO CAMMINO SOSTENIBILE

2008

-

CERTIFICAZIONE ISO 9001

-

CERTIFICAZIONE ISO 14001

2009

-

LEGAMBIENTE
"PREMIO
INNOVAZIONE AMICA
DELL'AMBIENTE"

2011

-

PROGETTO
"LEFAY TOTAL GREEN"

-

CERTIFICAZIONE
GREEN GLOBE

2012

-

SPAFINDER READERS'
CHOICE AWARDS:
"BEST ECO-SPA"

-

BEST OF THE BEST
VIRTUOSO AWARDS:
"MOST SOCIALLY
RESPONSIBLE"

2016

-

CERTIFICAZIONE
"BEING ORGANIC &
ECOLOGICAL SPA"
ECOCERT

2015

-

CERTIFICAZIONE
ISO 14064

2014

-

PROGETTO
"OTTIMIZZAZIONE
ENERGETICA"

-

PRIMO BILANCIO
DELLA SOSTENIBILITÀ

2013

-

GREEN GOOD DESIGN
AWARD: "GREEN
ARCHITECTURE"

2017

-

NUOVA LINEA COSMETICA LEFAY SPA

-

TRIPADVISOR: PRIMO RESORT NEI
"TOP 10 ECOLEADER PLATINUM
HOTELS" IN ITALIA E IN EUROPA

-

FINE HOTELS & RESORTS BY
AMERICAN EXPRESS "MOST
INNOVATIVE SUSTAINABLE HOTEL"

-

WORLD TRAVEL AWARDS "EUROPE'S
LEADING GREEN RESORT"

-

WORLD LUXURY SPA AWARDS:
"BEST LUXURY ECO-SPA"

2018

-

CERTIFICAZIONI BIO
E IGP PER GLI OLI
EXTRAVERGINE DI
OLIVA LEFAY VITAL
GOURMET

-

WORLD BOUTIQUE
HOTEL AWARDS:
"EUROPE'S MOST
SUSTAINABLE HOTEL"

2019

-

CERTIFICAZIONE CLIMAHOTEL® A
LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI

-

CERTIFICAZIONI ISO 9001 E ISO 14001 A
LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI

-

WORLD LUXURY SPA AWARDS: "BEST
LUXURY ECO-SPA IN SOUTHERN
EUROPE"

-

CONDÈ NAST TRAVELLER UK: "GREEN
CHAMPION"

NUMERI CHIAVE 2019

2 65.500

Resort in gestione

le presenze

33.502.549

€ di fatturato
totale

9

Wellness Residences vendute
(di cui 7 consegnate)

311

i Collaboratori totali

60%

Collaboratori locali

95%

il tasso di soddisfazione
degli Ospiti

100%

la compensazione delle
emissioni di CO₂

15

i premi vinti, tra i quali spiccano i riconoscimenti di "Miglior SPA d'Europa" conferito dagli European Health & SPA Award a Lefay Resort & SPA Lago di Garda e "Best New Opening 2019" ottenuto ai Prime Traveller Awards da Lefay Resort & SPA Dolomiti

1

Nomination ai CR Reporting Awards per il Bilancio della Sostenibilità nella categoria "Best Carbon Disclosure Report"



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Nel 2015 i governi dei 193 Paesi ONU hanno creato "Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile", un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità riassunto in 17 obiettivi (Sustainable Development Goals – SDGs) volti a porre fine alla povertà, lottare contro l'ineguaglianza, promuovere lo sviluppo sociale-economico, combattere i cambiamenti climatici e costruire società pacifiche.

La responsabilità sociale ed ambientale che persegue Lefay Resorts & Residences nella sua attività può essere identificata con 13 dei 17 obiettivi di Agenda 2030, al fine di inserirsi nel quadro globale dell'impegno per lo sviluppo sostenibile, esplicitando le azioni con cui l'Azienda contribuisce attivamente:



UN Goal 1:

Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo.

Lefay si impegna attivamente per contribuire la riduzione della povertà del mondo attraverso donazioni ad NGOs che operano in diversi campi.
*(Sezione "Il Territorio", capitolo Donazioni)



UN Goal 2:

Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile.

Lefay privilegia i prodotti locali e i prodotti provenienti da agricoltura eco-sostenibile ed etico-sostenibile in tutti i Resort, promuovendo un'attenzione al consumo di alimenti green verso l'Ospite.
*(Sezione "Il Nuovo Lusso", capitolo La sostenibilità in cucina: Lefay Vital Gourmet; Sezione "Il Territorio", capitolo Approvvigionamenti)



UN Goal 3:

Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.

Lefay ha scelto di utilizzare materiali naturali all'interno dei propri Resort e di installare sistemi di riscaldamento e raffrescamento innovativi, per un garantire il massimo comfort di Ospiti e Collaboratori.
*(Sezione "L'Ambiente", capitoli Isolamento Termico e Materiali Naturali)



UN Goal 4:

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti.

Lefay promuove attivamente lo sviluppo delle competenze dei propri collaboratori, offrendo numerose opportunità di formazione e accrescimento professionale e manageriale.
*(Sezione "Le persone")



UN Goal 5:

Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze.

Lefay promuove il principio della parità di genere nelle politiche messe in pratica verso i Collaboratori, così come nell'offerta dei propri servizi e prodotti e nelle modalità di comunicazione utilizzate.
*(Sezione "Le Persone")



UN Goal 6:

Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie.

Lefay monitora i consumi idrici dei propri Resort cercando di ridurli progressivamente anno dopo anno, promuove una gestione sostenibile della lavanderia e incentiva gli Ospiti all'attenzione e alla misura nell'uso dell'acqua.

*(Sezione "L'Ambiente", Capitolo Acqua)



UN Goal 7:

Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni.

Lefay predilige l'utilizzo di fonti energetiche pulite grazie alle dotazioni tecnologiche dei propri Resort, ai principi di bio-architettura con cui vengono costruiti e a una gestione efficiente delle risorse.

*(Sezione "L'Ambiente", Capitoli Isolamento termico, Energia, Emissioni di CO₂)



UN Goal 8:

Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti.

Lefay promuove lo sviluppo sostenibile delle comunità locali, investendo nel turismo sostenibile, coinvolgendo le comunità locali e creando occupazione. Inoltre, tutela la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, incentiva la conciliazione famiglia-lavoro, investe costantemente sulla formazione e sulla crescita professionale dei Collaboratori.

*(Sezione "Le Persone", Sezione "Il Territorio", Capitoli Impegno dei Collaboratori locali, Promozione del Territorio)



UN Goal 10

Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.

Lefay promuove l'inclusione di tutti i Collaboratori, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro. L'azienda si impegna inoltre al assicurare pari opportunità e ridurre le disuguaglianze nei risultati, promuovendo politiche e azioni appropriate.

*(Sezione "Le Persone")



UN Goal 12:

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.

Lefay riduce costantemente la produzione dei rifiuti e l'utilizzo di materiale usa e getta, incrementando parallelamente l'acquisto di prodotti eco-compatibili.

*(Sezione "L'Ambiente", Capitolo Rifiuti)



UN Goal 13:

Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico.

Lefay s'impegna a ridurre costantemente le emissioni di CO₂ derivanti dalla propria attività e compensa al 100% le emissioni prodotte.

*(Sezione "L'Ambiente", Capitolo Emissioni di CO₂)



UN Goal 14:

Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile.

Lefay riduce l'utilizzo della plastica usa e getta e predilige l'acquisto di prodotti ittici provenienti da pesca sostenibile.

*(Sezione "Il Nuovo Lusso", capitolo La sostenibilità in cucina: Lefay Vital Gourmet; Sezione "L'Ambiente", Capitolo Rifiuti)



UN Goal 15:

Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno e fermare la perdita di diversità biologica.

Lefay promuove la salvaguardia e la conservazione della biodiversità delle aree naturali che ospitano i Resort.

*(Sezione "L'Ambiente", Capitoli Biodiversità, Impatto ambientale)

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 2019 è il sesto 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 2019 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 2019, in linea con il documento dell'anno precedente, 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. Dove possibile, il Bilancio della Sostenibilità presenta anche i primi dati di Lefay Resort Dolomiti S.r.l., riferiti al periodo 1 agosto 2019 (data di apertura) - 31 dicembre 2019. 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 2018 rimangono invariate le fonti dei dati e la frequenza di rilevazione, elencati qui di seguito:

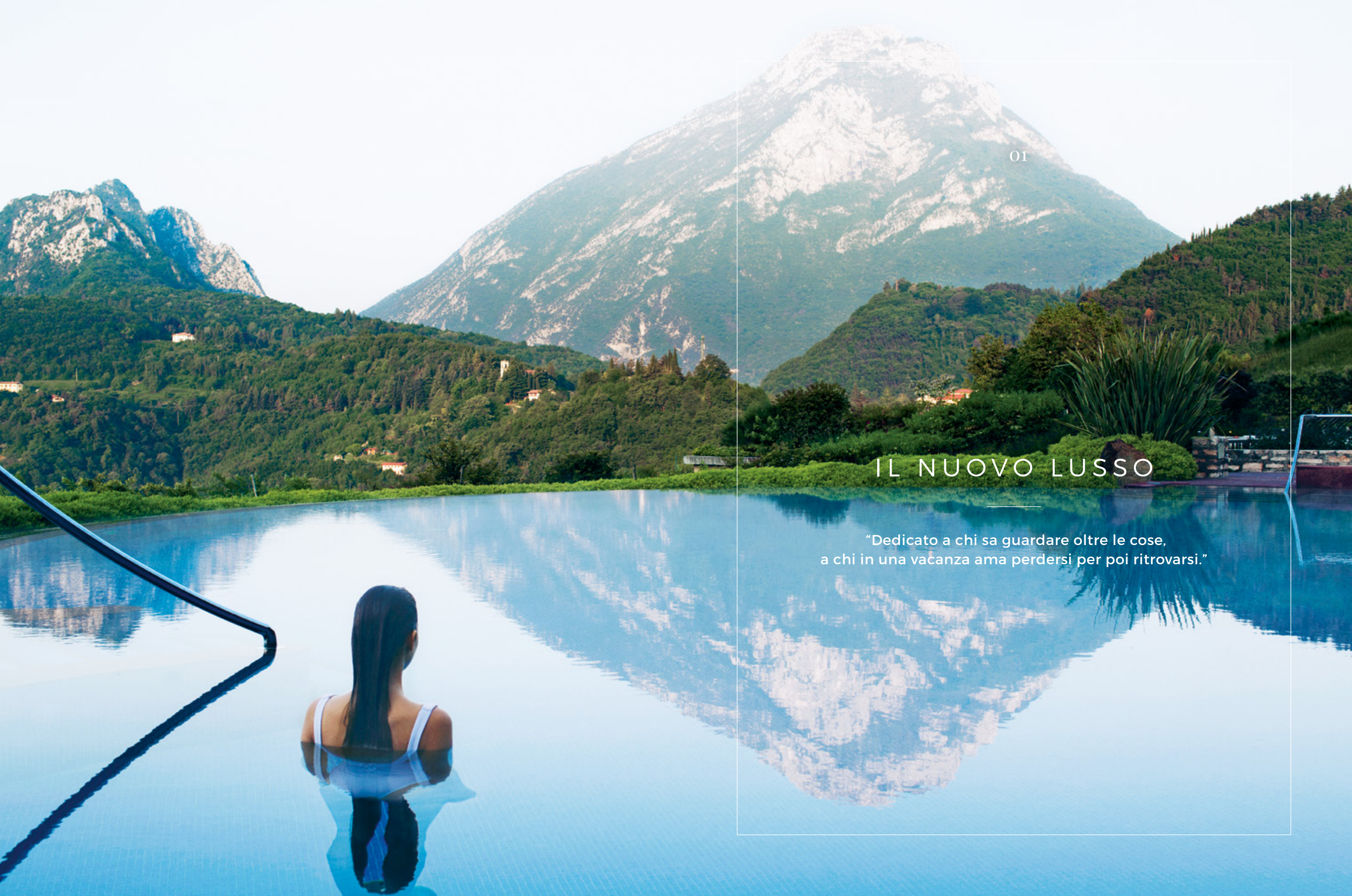
- Il Bilancio della Sostenibilità viene pubblicato con cadenza annuale. L'edizione 2019 si riferisce all'esercizio 1 gennaio 31 dicembre 2019.
- I risultati della soddisfazione globale dell'Ospite sono aggiornati con frequenza annuale, sulla base dell'analisi mensile dei questionari compilati.
- I consumi 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.

- Anche nell'edizione 2019 i dati del personale di Lefay Resorts S.r.l. e Lefay Resort Garda S.r.l. sono presentati in modo aggregato.



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

Lefay Resorts & Residences è un operatore specializzato nello sviluppo e nella gestione di SPA Resort lusso. Alcuni progetti includono, oltre alla componente hotel, anche una componente residenziale con annessi servizi alberghieri ("Serviced Branded Residences"). Le attività aziendali si suddividono in tre principali linee di business:

- Resort Operations
- Residential Sales
- Management Services

RESORT OPERATIONS

Lefay è proprietario e gestore di SPA Resort di lusso situati sul territorio italiano. In particolare, appartengono a questo segmento i Resort sul Lago di Garda e sulle Dolomiti di Brenta. Per ciascuno degli immobili gestiti dal Gruppo viene stipulato un contratto di management tra le singole società operative e Lefay Resorts S.r.l. per l'utilizzo del marchio e dei servizi di gestione forniti.

RESIDENTIAL SALES

Lefay investe nello sviluppo e nella commercializzazione di Serviced Branded Residences (residenze di lusso con servizi alberghieri integrati) a marchio "Lefay Wellness Residences". I proprietari delle residenze usufruiscono, durante la loro permanenza, dei servizi della struttura mentre, nei periodi di assenza, possono partecipare al Rental Programme, ovvero mettere a disposizione del Resort la propria Residenza e ricevere una quota del ricavo di vendita.

Le prime Lefay Wellness Residences sono state realizzate all'interno di Lefay Resort & SPA Dolomiti.

MANAGEMENT SERVICES

Nell'ambito della strategia di crescita del Gruppo, Lefay sta identificando sul mercato opportunità di gestione di strutture di proprietà di investitori terzi sulla base di contratti di management, i quali prevedono una retribuzione tramite fee durante la fase di progettazione e costruzione e durante la fase di gestione.

RICAVI 2019 PER LINEA DI BUSINESS



MODELLO DI BUSINESS INTEGRATO

Il modello di business integrato creato da Lefay Resorts & Residences garantisce il pieno controllo da parte della Management Company sulla qualità dei

servizi corrisposti, a partire dal processo di sviluppo dei progetti sino alla gestione vera e propria del Resort.



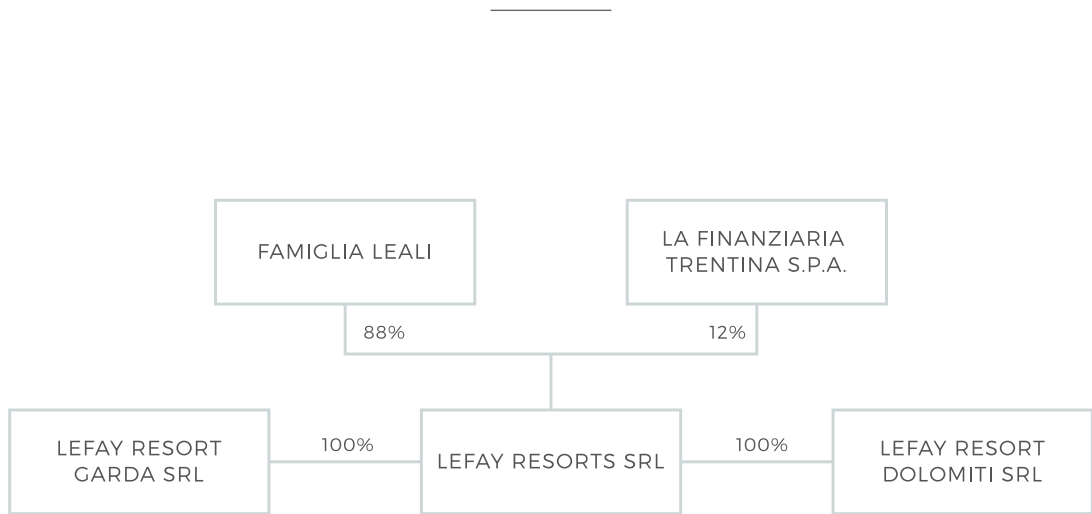
STRATEGIA DI ESPANSIONE



Dopo il successo ormai consolidato di Lefay Resort & SPA Lago di Garda e la recente apertura di Lefay Resort & SPA Dolomiti, il Gruppo punta a completare il portafoglio di strutture in proprietà e gestione diretta in Italia con una terza struttura situata in Toscana.

Parallelamente l'azienda sta sviluppando il modello Fee-based ricercando opportunità selezionate, in particolar modo all'estero, in cui Lefay agisca come operatore tramite contratti di management. In una prima fase, questa ricerca è focalizzata primariamente nella regione alpina (Austria, Svizzera e Germania).

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, ufficio prenotazioni, amministrazione, finanza e controllo, servizi informatici ed acquisti;

- fornitura dei prodotti a marchio Lefay (es. cosmetici, home-fragrance, olio e vino).

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

Vice Presidente:
LILIANA BRESCIANI LEALI

Amministratore Delegato:
ALCIDE LEALI

Consiglieri:
MASSIMILIANO LEALI
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

BUSINESS
REVIEW

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 2019.

DATI IN MIGLIAIA DI EURO	2019	2018	VARIAZIONE %
RICAVI DELLE VENDITE	33.503	18.062	85%
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	1.174	1.769	-34%
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	790	295	168%
Altri ricavi e proventi	676	562	20%
VALORE DELLA PRODUZIONE	36.144	20.689	75%
Consumi materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	4.911	2.453	100%
Costi per servizi	12.055	6.892	75%
Costi per godimento di beni di terzi	655	393	67%
Costo del personale	9.850	6.654	48%
Oneri diversi di gestione	917	547	68%
EBITDA	8.810	3.707	138%
Ammortamenti e svalutazioni	4.090	2.169	89%
EBIT	4.719	1.538	207%
Proventi ed oneri finanziari	1.283	424	203%
RISULTATO ANTE IMPOSTE	3.437	1.222	181%
Imposte	1.114	578	93%
RISULTATO D'ESERCIZIO	2.323	644	261%

Per quanto concerne la situazione economica consolidata, l'esercizio 2019 si è chiuso con dati in netto miglioramento rispetto all'esercizio precedente. In particolare:

- Ricavi delle vendite pari a euro 33.502 migliaia, in crescita di euro 15.440 migliaia (+85%);
- Margine operativo netto di euro 4.719 migliaia, in crescita di euro 3.073 migliaia (+187%);
- Risultato d'esercizio dopo le imposte positivo per euro 2.323 migliaia, in crescita di euro 1.679 migliaia (+261%).



RESORT OPERATIONS



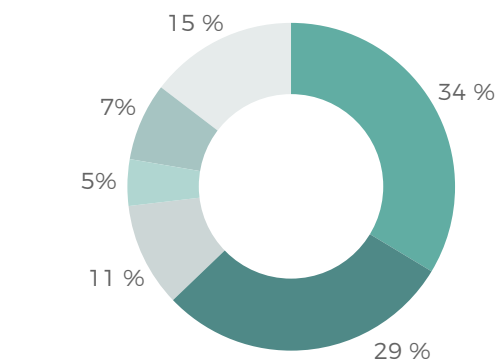
Il segmento “Resort Operations” ha visto nel 2019 una crescita significativa di fatturato (+ 29%) grazie all’apertura del nuovo Resort nelle Dolomiti e a un ulteriore consolidamento della performance del Resort sul Lago di Garda.

In particolare, Lefay Resort & SPA Lago di Garda ha registrato nel corso dell’anno un tasso medio di occupazione delle camere dell’80%, grazie anche al forte afflusso di clientela nei mesi invernali. Dal punto di vista del mix di mercato delle presenze si registra dal un lato il consolidamento dei mercati di riferimento, come Italia, Germania, Svizzera, Austria e Regno Unito e dall’altro la forte crescita di nuovi mercati su cui si sono concentrati gli sforzi commerciali e promozionali degli ultimi anni, come il Nord America, la Russia e il Medio Oriente.

Lefay Resort & SPA Dolomiti, aperto il 1° agosto 2019, ha registrato già nei primi mesi un ottimo riscontro commerciale e di pubblico, ottenendo un tasso di occupazione del 62%, con una netta prevalenza del mercato domestico.

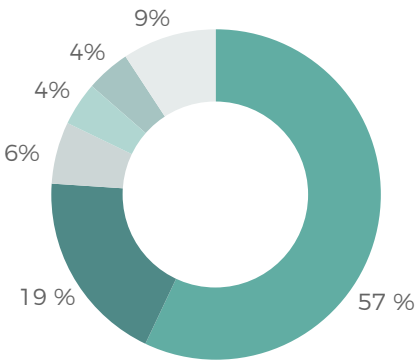
MERCATI DI RIFERIMENTO

LAGO DI GARDA



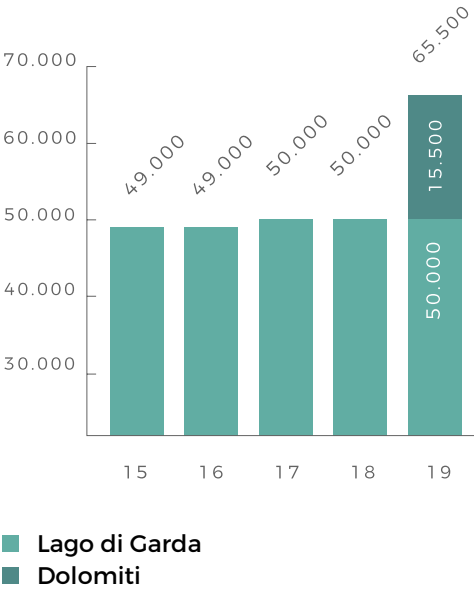
- Italia
- Germania - Austria - Svizzera
- Regno Unito e Irlanda
- CSI e Ucraina
- Nord America
- Resto del Mondo

DOLOMITI

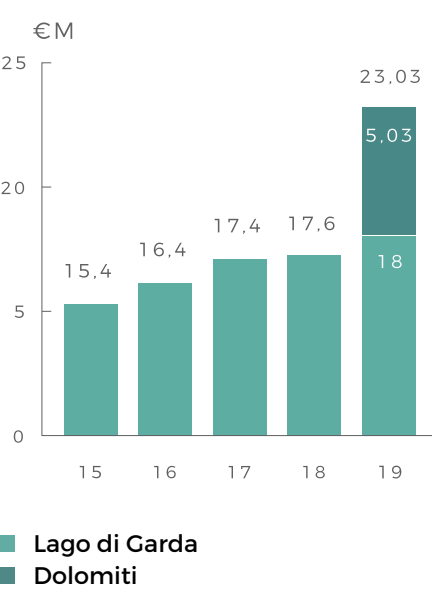


PRESENZE & FATTURATO TOTALE

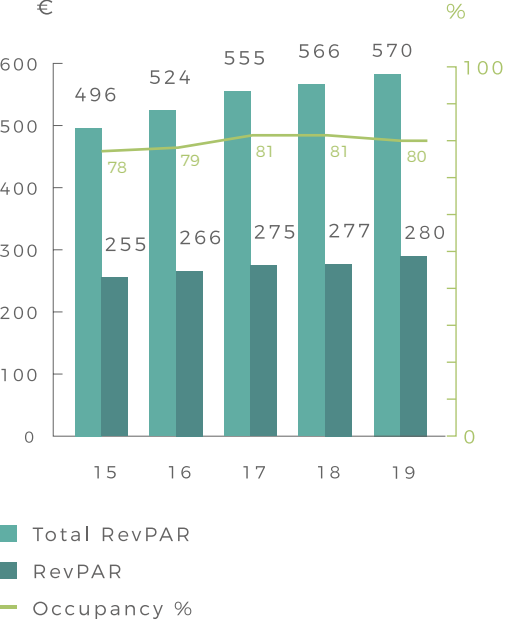
PRESENZE



FATTURATO



PERFORMANCE OPERATIVA



* Dati riferiti a Lefay Resort & SPA Lago di Garda

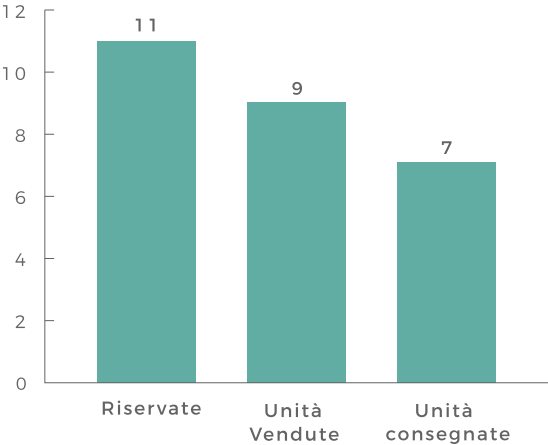


RESIDENTIAL SALES

Lefay Resort & SPA Dolomiti è la prima struttura del Gruppo e la prima SPA Destination in Italia, ad offrire “Serviced Branded Residences”, ossia residenze di lusso con servizi alberghieri integrati. Nel corso del 2019 la società ha iniziato la commercializzazione delle 21 unità immobiliari; sono state oggetto di vendita o di preliminare 9 Residenze, di cui 7 consegnate nell’anno, per un incasso totale pari a € 13.655.000 (di cui € 10.419.000 relativi alle unità consegnate).

Il prezzo medio a metro quadro realizzato (€ 10.650 al mq) risulta superiore del 236% rispetto al prezzo medio della location di Pinzolo, (€ 4.500 al mq), a dimostrazione del premium price portato dal Brand rispetto ai valori di mercato. Al momento della redazione del presente Bilancio, risulta già venduto il 50% dello stock disponibile.

ANDAMENTO VENDITE RESIDENZIALI
LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI



MANAGEMENT SERVICES



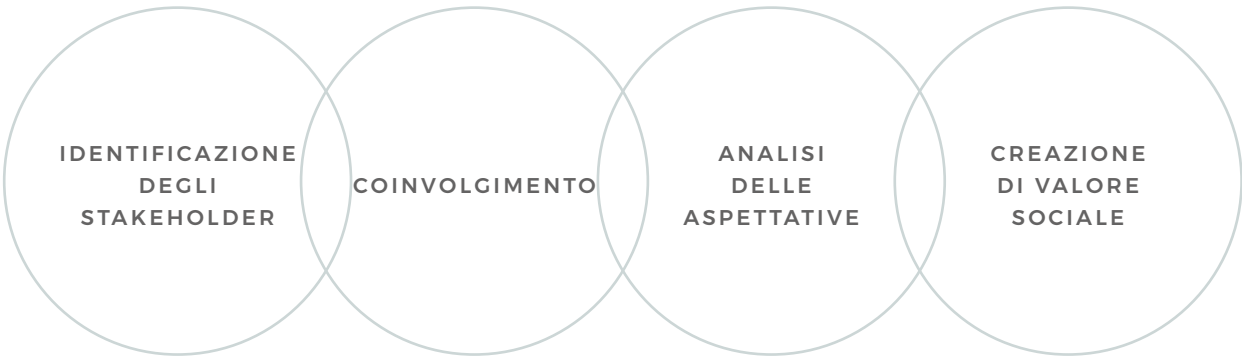
Nel corso del 2019 i ricavi da Management Services verso terzi si sono attestati a € 381.480 (vs. € 400.000 del 2018); i proventi sono affe-

renti principalmente ad attività di Project e Technical Services per lo sviluppo del nuovo Resort in Toscana e per un progetto all'estero.

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.).

PROCESSO DI STAKEHOLDER MANAGEMENT



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.

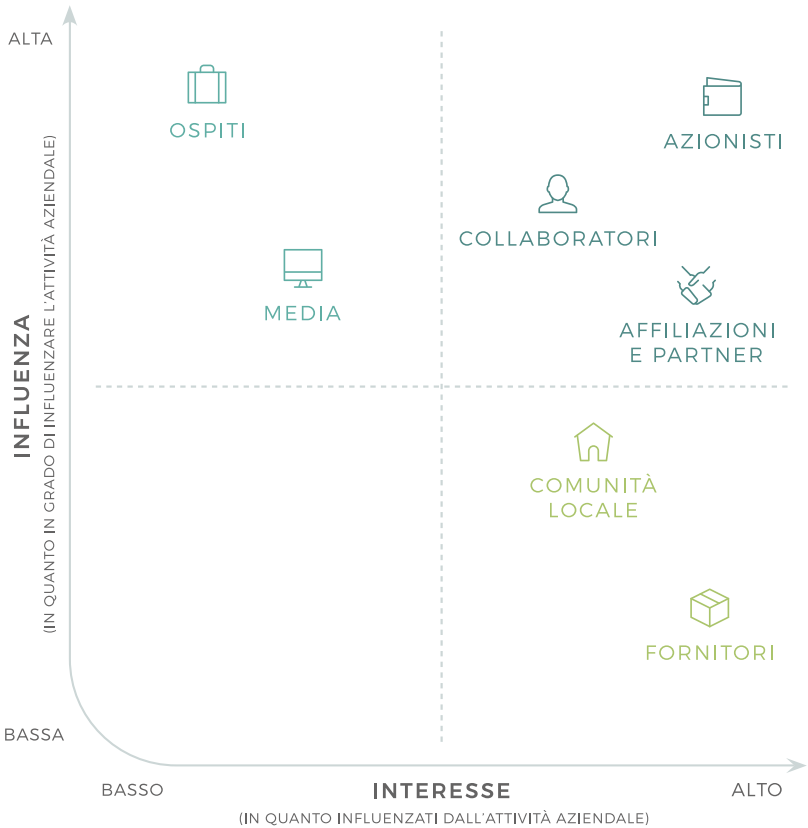
Lefay ha orientato fin da subito le proprie strategie verso un modello di business sostenibile, capace di creare vantaggi competitivi per l'azienda, integrando obiettivi economico-finanziari con aspetti di natura sociale e ambientale. Per raggiungerli, si è deciso di coinvolgere gli stakeholder dell'azienda, strutturando un processo di Stakeholder Management composto da quattro fasi.

IDENTIFICAZIONE

In primo luogo, attraverso una serie di focus group a cui hanno partecipato la Direzione Generale ed il Management del gruppo Lefay, sono stati identificati gli stakeholder, succes-

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

MATRICE INTERESSE/INFLUENZA PER L'IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER



COINVOLGIMENTO

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..

METODI DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E TEMI PRINCIPALI

STAKEHOLDER	METODO DI COINVOLGIMENTO	TEMI PRINCIPALI
 OSPITI	• Questionario di Soddisfazione	• Soddisfazione degli Ospiti • Politica di sostenibilità adottata da Lefay
 AFFILIAZIONI E PARTNER	• Fam Trip • Showcase, Workshop e Sales Call • Materiali di promozione marketing	• Promozione del patrimonio locale • Soddisfazione degli Ospiti • Pratiche sostenibili adottate da Lefay
 COLLABORATORI	• Questionario di soddisfazione • Incontro annuale per la valutazione dei risultati • Elaborazione del piano per lo sviluppo della carriera	• Politica di sostenibilità adottata da Lefay • Compensation & benefits • Sviluppo professionale • Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro • Formazione
 FORNITORI	• Incontri e riunioni per discutere dei principi e criteri della catena di fornitura • Elaborazione di accordi con produttori locali	• 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	• Soggiorni presso la struttura • Invio di contenuti informativi • Organizzazione di interviste	• 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	• Adesione ad Associazioni Locali	• 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	• Assemblea soci	• Performance economica • Efficienza ed eco-efficienza • Valutazione e monitoraggio dei rischi • Reputazione



ANALISI DELLE ASPETTATIVE

Attraverso il processo di coinvolgimento è stato possibile conoscere ed analizzare le aspettative

degli stakeholder (interessi, bisogni, percezioni, criticità, ecc.).

ANALISI DELLE ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	ASPETTATIVE
 OSPITI	• Eccellenza dei servizi offerti • Rispetto della Privacy
 AFFILIAZIONI E PARTNER	• 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	• Miglioramento dell'informazione, comunicazione e confronto tra reparti per raccogliere nuovi spunti e idee • Formazione e crescita professionale
 FORNITORI	• Incremento fatturato fornitori locali • Sviluppo del rapporto di partnership per favorire la ricerca di nuovi prodotti e quindi nuove opportunità di business.
 MEDIA	• 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	• Spinta allo sviluppo economico dell'area • Rispetto per l'ambiente
 AZIONISTI	• Creazione di profitto anche attraverso l'accrescimento dal valore sociale e la tutela del patrimonio ambientale • Trasparenza nei confronti dell'esterno

IDENTIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Lefay ha integrato quanto emerso dal processo di analisi e coinvolgimento degli stakeholder nello sviluppo delle proprie politiche aziendali ed azio-

ni operative. Tali politiche ed azioni si propongono di rafforzare la competitività dell'azienda promuovendo le istanze degli stakeholder.

IDENTIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI E DELLE POLITICHE ED AZIONI AZIENDALI

STAKEHOLDER	OBIETTIVI	POLITICHE E AZIONI
 OSPITI	Far vivere loro 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.	• Promuovere l'eccellenza e la sostenibilità dei servizi • Monitorare costantemente la qualità • Puntare ad adottare soluzioni innovative, in grado di coniugare eccellenza e sostenibilità • Promuovere il rispetto della Privacy
 AFFILIAZIONI E PARTNER	Offrire loro la possibilità, attraverso i servizi offerti dall'azienda, di incrementare le proprie conoscenze e la propria professionalità.	• Incrementare l'impegno nei confronti del rispetto degli standard previsti e nella soddisfazione di richieste specifiche • Impegnarsi a fornire dati provenienti da fonti chiare, preferibilmente certificati da terzi indipendenti • Puntare al miglioramento costante della performance economica aziendale
 COLLABORATORI	Offrire loro opportunità di crescita professionale e sviluppo delle competenze, anche attraverso attività di formazione continua; puntando al miglioramento del lavoro di squadra ed alla valorizzazione delle capacità e della creatività individuale.	• Puntare al miglioramento dell'informazione, comunicazione e confronto tra reparti per raccogliere nuovi spunti e idee • Promuovere la formazione e la crescita professionale, anche attraverso lo studio di nuovi percorsi
 FORNITORI	Fare in modo che possano beneficiare di vantaggi relativi alla reputazione e alle modalità sostenibili di gestione delle attività.	• Incrementare il fatturato dei fornitori locali • Sviluppare partnership per favorire la ricerca di nuovi prodotti sostenibili
 MEDIA	Offrire loro gli strumenti per capire e comunicare il valore dei servizi e dei prodotti offerti, dimostrando che coniugare alta qualità e sostenibilità sociale e ambientale è possibile.	• Promuovere la comunicazione costante, dettagliata e trasparente • Effettuare inviti mirati al fine di far sperimentare la filosofia Lefay e far conoscere il patrimonio paesaggistico e culturale del territorio
 COMUNITÀ LOCALE	Fare in modo che possa beneficiare di visibilità ma anche di contributi diretti a iniziative culturali e sostenibili.	• Promuovere lo sviluppo economico e sociale dell'area • Promuovere il rispetto per l'ambiente e le bellezze paesaggistiche
 AZIONISTI	Fare in modo che possano beneficiare di un accrescimento del valore economico nonché sociale ed ambientale generato dalle attività aziendali.	• Puntare a migliorare la performance aziendale • Puntare alla creazione di profitto anche attraverso l'accrescimento dal valore sociale e la tutela del patrimonio ambientale • Adottare la trasparenza come principio fondante

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 ricettivo turistica.

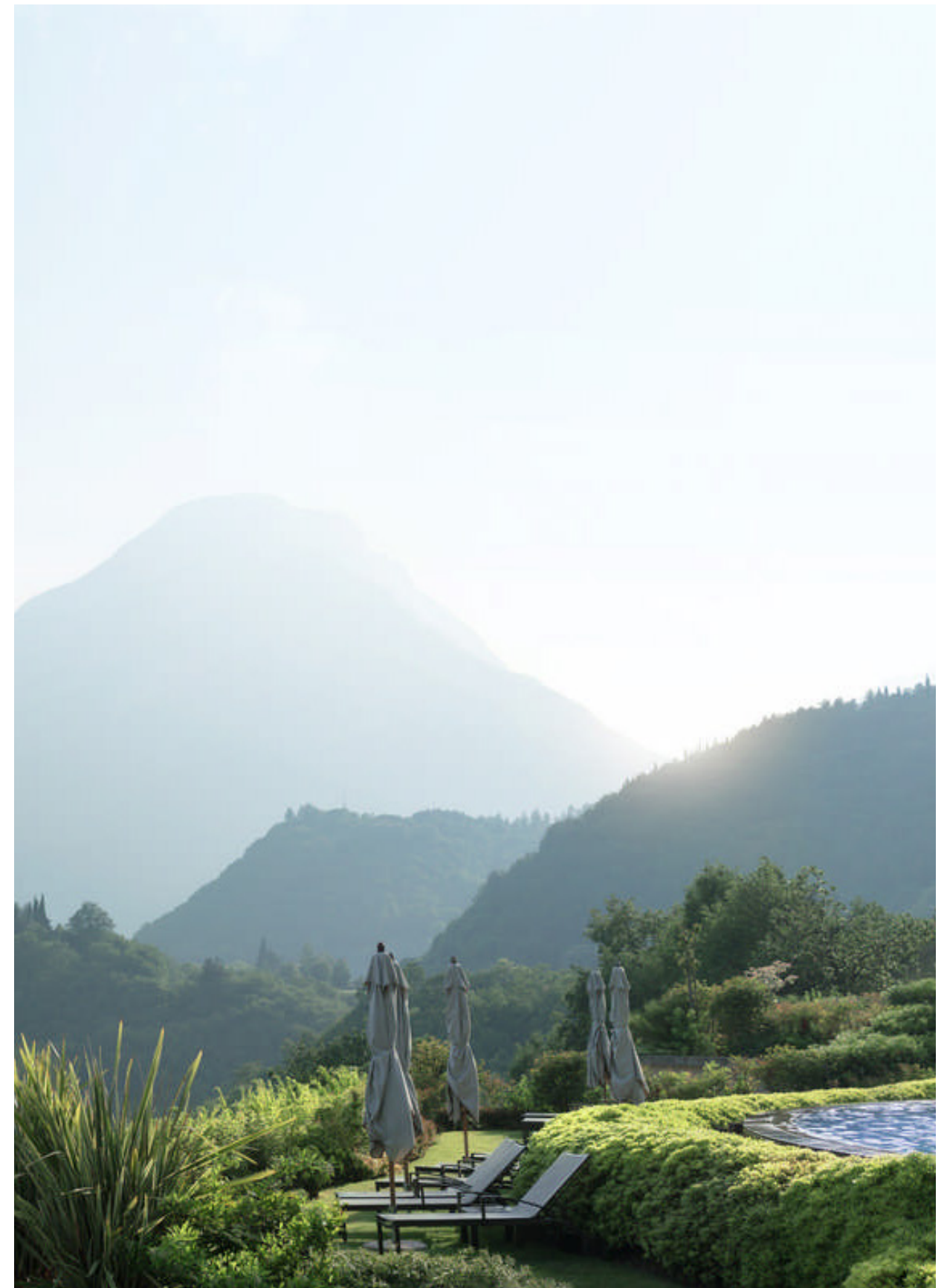
La soddisfazione e i suggerimenti dei Collaboratori: I Collaboratori hanno un ruolo determinante nel settore dell'ospitalità. Per questo motivo Lefay ritiene importante avere un riscontro diretto da parte loro riguardo l'individuazione dei temi rilevanti e l'efficacia dell'integrazione della sostenibilità 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 d 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.

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.

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.

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



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)

21 Residenze che si dividono in quattro tipologie:

- 9 One Bedroom (da 97 mq)
- 9 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

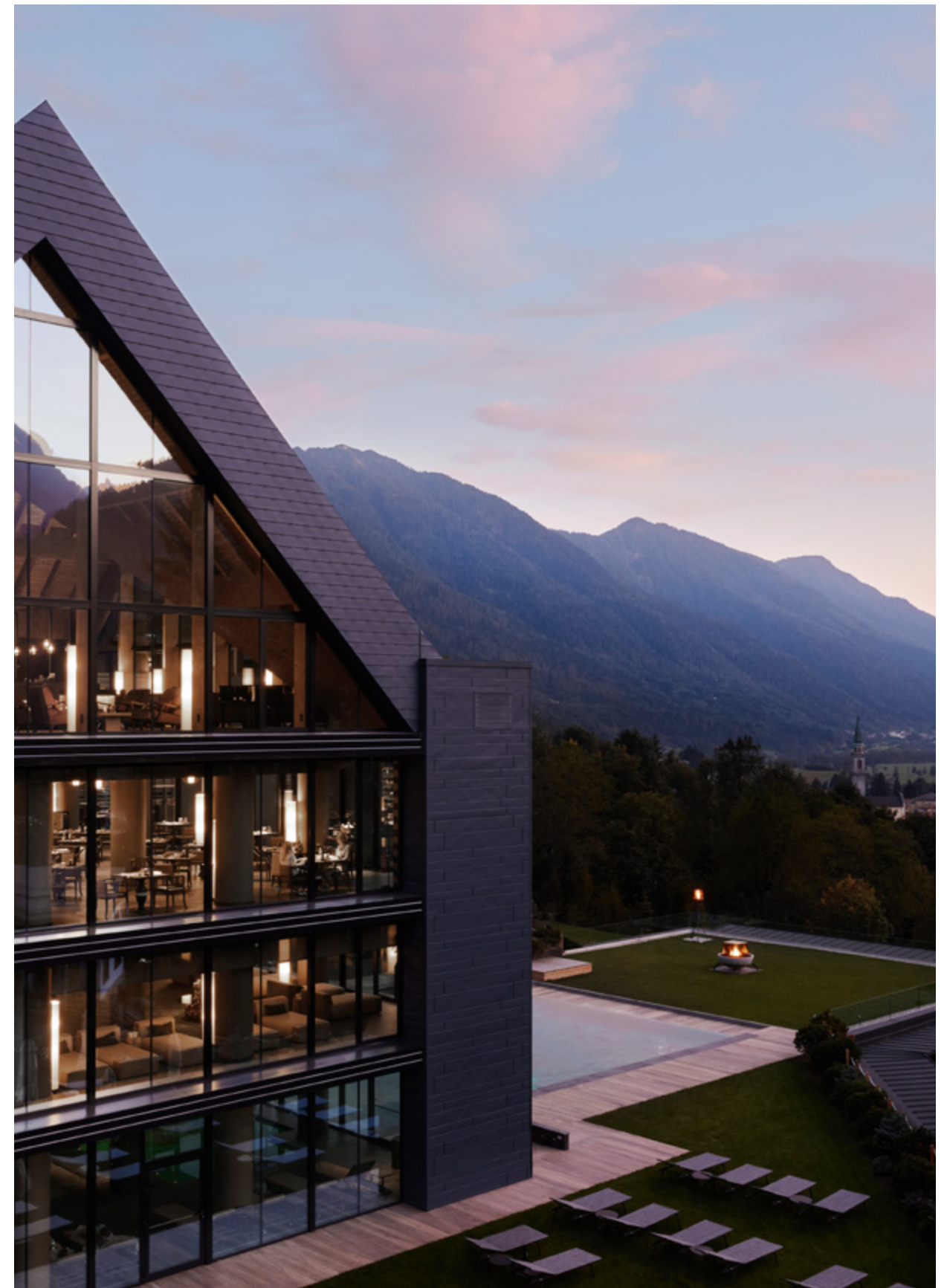
2 Ristoranti:

- Ristorante Dolomia
- Ristorante Gual

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 possono 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 sono caratterizzate da un interior che utilizza materiali locali abbinati al meglio del desi-

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

Questo permette ai Proprietari 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 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 possono 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 sono disponibili in quattro tipologie a partire da 97 mq fino all’esclusiva Penthouse da 278 mq.

Tutti i dettagli e gli approfondimenti sono consultabili sul sito web: lefayresidences.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 stato 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.

LEFAY SPA DOLOMITI: IL CONCEPT

A Lefay Resort & SPA Dolomiti, i principi Lefay SPA Method 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 stato 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.

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.



RISTORANTE GRUAL

Il nuovo Ristorante di Lefay Resort & SPA Dolomiti è ispirato ad un bosco incantato e prende il nome dalla montagna che fa da sfondo al Resort. Offre un menù altimetrico che valorizza gli ingredienti del Trentino-Alto Adige, provenienti da fornitori biologici e sostenibili ed esperibili in due percorsi degustazione, “Il Sentiero” e “La Cima”. Qui, etica e selezione delle materie prime si uniscono per creare una cucina di idee che emoziona.

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. Per questo l'azienda ha scelto di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente che prevede diversi strumenti che aiutano ogni giorno a mantenere un controllo costante sul livello qualitativo dei servizi e sul rispetto delle normative relative a Salute e Sicurezza, HACCP e Privacy.

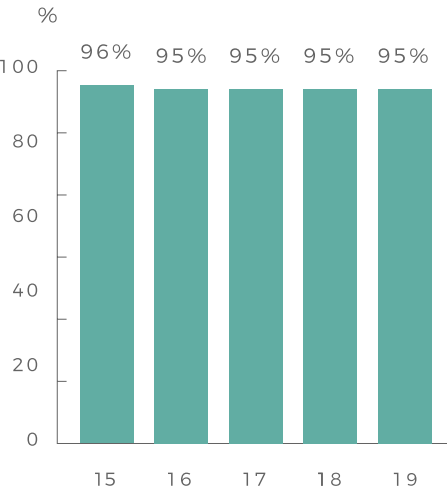
Innanzitutto, è stato definito un sistema di rilevazione della customer satisfaction. Questo sistema permette all'Ospite di valutare ed esprimere un parere relativamente ai diversi momenti del soggiorno.

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 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

SODDISFAZIONE GLOBALE OSPITI



Fonte: Guest Survey Ospiti.
Lefay Resort & SPA Lago di Garda

risultati in termini di fidelizzazione: infatti per l'anno 2019 la percentuale di Ospiti repeater è stata pari al 27%, aumentando di un ulteriore punto percentuale rispetto al 2018.

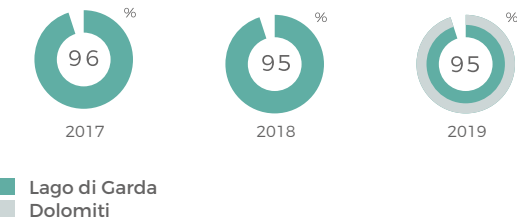
Da ultimo si sottolinea che nell'arco del 2019, come nel 2018, non si sono verificati reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.

GLI STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ



Nel 2019 presso Lefay Resort & SPA Lago di Garda sono stati effettuati 70 audit, in particolare:
61 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



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 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

Le relazioni con i media costituiscono una priorità: oltre a promuovere il Brand e i suoi prodotti, sono un canale vitale per trasmetterne i valori distintivi e incentivare il racconto del territorio e delle meravigliose location naturalistiche in cui sono situati i Resort. La Stampa di tutti i mercati di riferimento viene coinvolta in ogni progetto tramite l'organizzazione di presentazioni ed eventi dedicati, press call e incontri presso le redazioni dei più importanti gruppi editoriali e, soprattutto, tramite l'invito di giornalisti specializzati negli ambiti di lusso, wellness e sostenibilità a vivere l'esperienza Lefay personalmente, al fine di incoraggiare la pubblicazione di reportage e servizi che raccontino un soggiorno provato in prima persona.

Nel solo 2019 sono stati diffusi complessivamente 857 articoli (il 30% in più rispetto al 2018). Rispettivamente sono 446 articoli per i media italiani; 144 per quelli di Germania, Austria e Svizzera; 107 nel Regno Unito e 160 in Russia e nei paesi CIS. Per quanto concerne i materiali, pur con una crescente propensione ad essere un'azienda Paperless, Lefay Resorts dedica grande cura a tutti i supporti di comunicazione cartacei, per i quali si prediligono sempre carte naturali e inchiostri certificati. Infine, grandi sforzi vengono profusi per la partecipazione a premi internazionali, curando le varie fasi del procedimento di candidatura e l'organizzazione di visite ufficiali e mystery da parte di esperti di settore.

LEFAY WEB MAGAZINE

Dal 2019 è online Lefay Web Magazine, in cui il Gruppo pubblica periodicamente articoli informativi e divulgativi di approfondimento, afferenti a quattro categorie: benessere e bellezza, cucina vitale, sostenibilità e "lifestyle", i temi su cui poggia la filosofia di benessere olistico Lefay. Tutti i contenuti vengono elaborati coinvolgendo i referenti di ogni reparto, gli esperti medici e alcuni ospiti esterni e promossi attraverso i nostri canali social. Uno strumento di informazione digitale che completa e arricchisce Lefay Club Magazine, l'edizione cartacea disponibile all'interno delle Suite.

COMUNICAZIONE WEB & DIGITAL

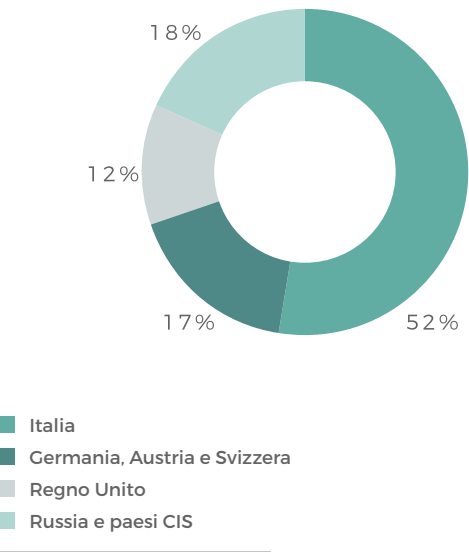
Lefay è presente sui principali canali social utilizzati dal pubblico: qui, attraverso un piano editoriale che tocca contenuti di diversa natura, si rafforzano i valori del brand e si informano gli Ospiti/Fan rispetto a tutti gli aggiornamenti di prodotto e informativi. Nell'anno 2019 il profilo Lefay su Facebook ha raggiunto più di 57.000 like (5.000 in più rispetto all'anno precedente), mentre l'account Instagram ha superato i 58.000 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 4.500 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 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, disponibile nelle Suite di entrambi i Resort, strumento di comunicazione ambientale che illustra le azioni messe in pratica dai Resort per ridurre l'impatto sull'ambiente, invitando l'Ospite a contribuire personalmente. Il tema della sostenibilità viene veicolato con news e approfondimenti nei piani editoriali dei materiali cartacei e digitali, nonché con locandine dedicate all'interno delle varie aree dei Resort.

RASSEGNA STAMPA PER MERCATO 2019



Nel 2019 sono stati pubblicati più di 850 articoli (+30% vs. 2018), a seguito dell'intensa campagna di comunicazione condotta sul territorio nazionale e all'estero, concentrata in particolare sull'apertura di Lefay Resort & SPA Dolomiti.



NUOVI PROGETTI

LEFAY RESORT & SPA TOSCANA

La terza struttura del Gruppo Lefay in Italia sarà situata in Toscana, uno dei territori più suggestivi del Bel Paese. In linea con i principi della bioarchitettura, il Resort sarà perfettamente integrato con l'ambiente circostante, esaltando le caratteristiche del paesaggio collinare e valorizzando il verde che diventerà parte integrante della struttura. Il concept architettonico, inoltre, riproporrà in chiave contemporanea gli elementi e i materiali tipici delle costruzioni del luogo quali il cotto, il mattone, gli intonaci color terra e i materiali lapidei.

RESTYLING LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA

A breve il primo gioiello della collezione, il Lefay Resort & SPA Lago di Garda, vedrà un importante progetto di rinnovamento. Oltre al restyling completo di tutte le Suite e delle aree comuni, è prevista anche la realizzazione di tre nuove Suite, l'ampliamento di Lefay SPA con una nuova area benessere dedicata esclusivamente agli adulti e la realizzazione di un nuovo ristorante gourmet.



02

L'ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

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

INTRODUZIONE

IL SISTEMA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE



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 stesso,

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.



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; successivamente

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.

CERTIFICAZIONI

Lefay Resorts & Residences ha implementato 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 (Lefay Resort & SPA Lago di Garda) 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. Questi stessi principi hanno guidato anche la realizzazione del secondo Resort (Lefay Resort & SPA Dolomiti), che a dicembre 2019 ha conseguito le certificazioni ISO 9001 e 14001 e la prestigiosa certificazione ClimaHotel®.

La certificazione ClimaHotel® è un protocollo di sostenibilità sviluppato dall'Agenzia CasaClima della Provincia Autonoma di Bolzano, che offre ad albergatori e titolari di strutture ricettive delle linee guida per indirizzare in modo sostenibile la progettazione e la gestione di nuove strutture e la riqualificazione di quelle esistenti. Il protocollo valuta importanti aspetti quali l'efficienza energetica complessiva, l'impatto ambientale e idrico dell'edificio, il comfort luminoso e acustico, la qualità dell'aria, l'integrazione e monitoraggio degli impianti, i servizi per incentivare la mobilità sostenibile e le attività di comunicazione e marketing ispirate alla sostenibilità.

Il Gruppo Lefay Resorts & Residences* sviluppa tutti gli anni l'inventario delle emissioni di CO₂ secondo le norme ISO 14064 e compensa il 100% delle emissioni prodotte attraverso l'acquisto di crediti di emissioni certificati.

Lefay Resort & SPA Lago di Garda ha inoltre ottenuto altre due importanti certificazioni: Green Globe e Being Organic & Ecological SPA.

Green Globe è rilasciata dall'omonimo ente di certificazione, attivo in 83 Paesi del Mondo. Prevede 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 e nel 2018 ha ricevuto il "Gold Status", riservato alle proprietà che si contraddistinguono per l'eccellenza nella sostenibilità dopo almeno 5 anni di certificazione.

Being Organic & Ecological SPA è una certificazione rilasciata dall'ente di certificazione francese Ecocert. 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 tratta-

LEFAY RESORTS



LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA



LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI



LINEA COSMETICA LEFAY SPA



OLIO EXTRAVERGINE LEFAY VITAL GOURMET



menti proposti nella struttura si avvalga di prodotti cosmetici biologici certificati. L'ottenimento delle certificazioni Green Globe e Being Organic & Ecological SPA per Lefay Resort & SPA Dolomiti è invece previsto per il 2020. Il forte orientamento all'etica e alla sostenibilità caratterizzano anche la Linea Cosmetica Dermatologica Lefay SPA che ha ottenuto le più importanti certificazioni ambientali internazionali tra cui Vegan Ok, per 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) per 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) e infine Nickel Tested (Minore di 0,00001%), che attesta l'assenza nei prodotti, dermatologicamente testati dall'Università di Ferrara, di componenti quali petrolati, SLES, coloranti, conservanti, parabeni aggiunti. Infine Lefay ha proceduto a certificare anche la produzione del proprio olio extravergine di oliva, realizzata sulle colline moreniche della sponda bresciana del Lago di Garda e nel cuore della Maremma Toscana; in particolare gli oli Cuvée e Monocultivar Gargnà sono certificati biologici dall'ente CCPB, mentre l'olio Toscano è riconosciuto dal marchio IGP, ovvero "Indicazione Geografica Protetta".

*Attualmente Lefay Resorts S.r.l. e Lefay Resort Garda S.r.l. (Lefay Resort Dolomiti S.r.l. a partire dal 2021)



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 mugghete. 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.

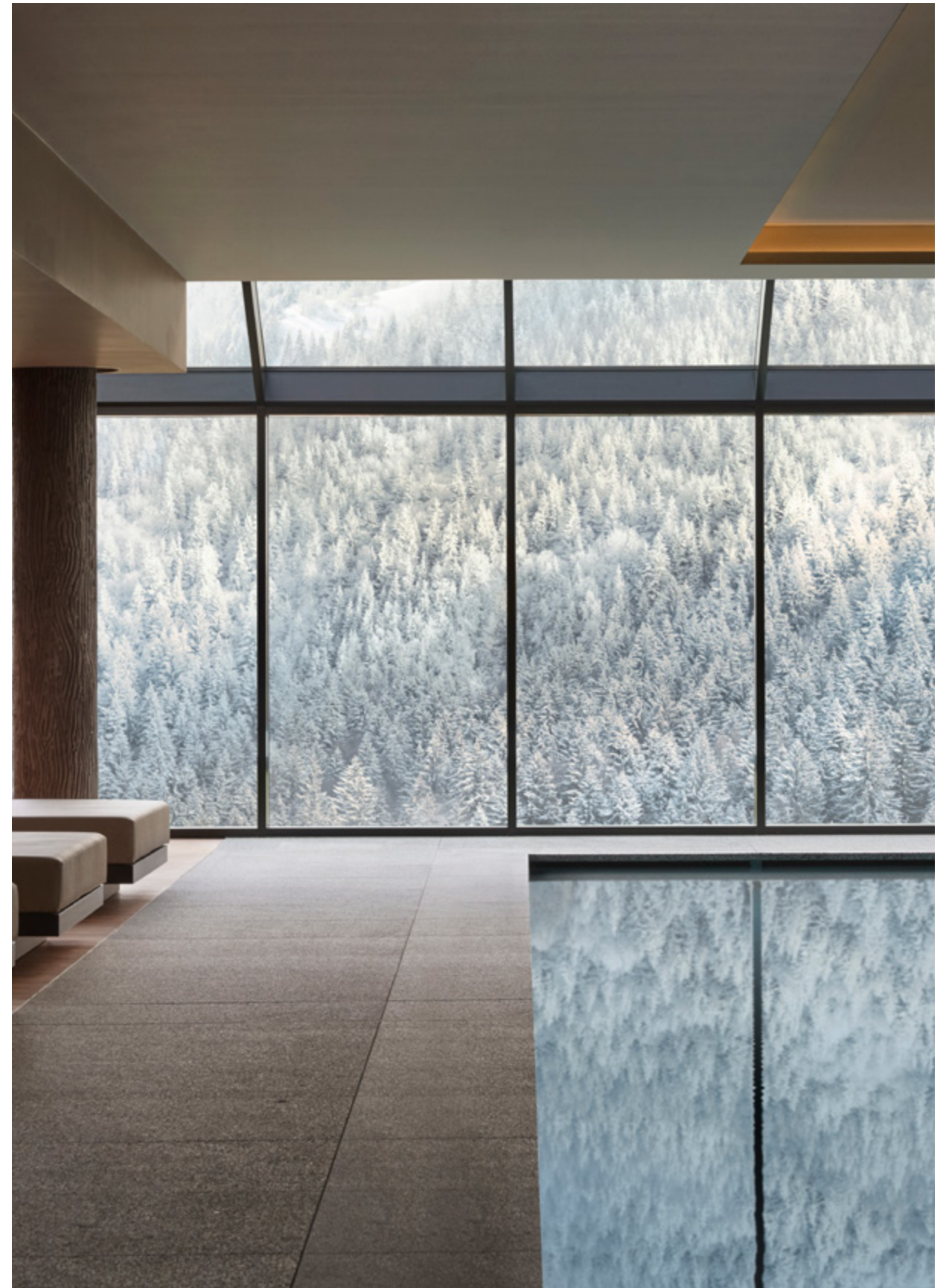
ISOLAMENTO TERMICO

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.

MATERIALI NATURALI

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 è 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.

È 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 2019 ha coperto circa il 38% del fabbisogno termico.

Cogenerazione a Microturbine

Le microturbine a gas (completamente sostituite negli anni 2016 e 2017) 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. Anche nel 2019 quasi un terzo (32%) del totale dell'energia consumata è stato 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



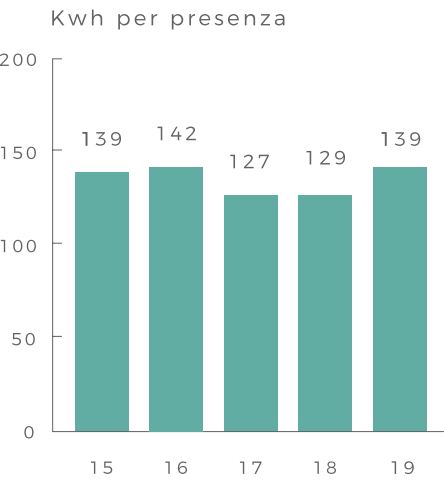
sfruttare a 360° le potenzialità degli impianti installati. Nel 2019 il consumo totale di energia elettrica si è attestato sugli stessi valori del 2017 e del 2018, mentre il consumo di energia termica (destinata a riscaldamento, raffrescamento e produzione di acqua calda e piscine) è aumentato del 7% rispetto al 2018. 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 2019 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 46% dell'energia elettrica consumata, con un incremento di 4 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Il restante 54% 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 relativi all'anno 2019, Lefay Resort & SPA Lago di Garda, grazie alla

sua scelta di acquistare solo energia rinnovabile, ha evitato di immettere in atmosfera ben 397,52 tonnellate di CO2. Come ogni anno, la frequenza delle rilevazioni dei consumi energetici è stata effettuata mensilmente e condivisa con la Direzione Generale nell'ambito di appositi incontri periodici per un raffronto e un intervento diretto ove necessario.

MOBILITÀ ELETTRICA

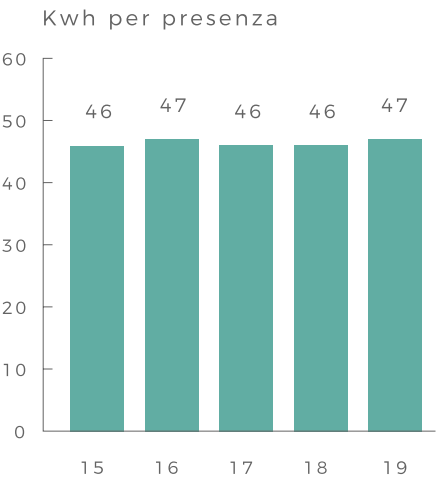
Nel 2019 è proseguita la collaborazione con TESLA e BMW finalizzata alla promozione della viabilità verde (programmi "Tesla Destination Charging" e "BMW I Charge+ i Pure Impulse Experience Programme"). All'interno del garage, sono disponibili due connettori Tesla, capaci di fornire un'autonomia fino a 100 km/60 miglia ogni ora ed una Wallbox BMW per la carica dell'automobile. Anche Lefay Resort & SPA Dolomiti ha promosso fin da subito la mobilità sostenibile, installando due connettori Tesla e ben otto connettori universali per la ricarica elettrica delle autovetture.

**ANDAMENTO CONSUMO ENERGIA TERMICA
LEFAY LAGO DI GARDA**



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 2019 il dato relativo all'andamento dei consumi di energia termica ha registrato un incremento, attestandosi a 139 kwh per presenza.

**ANDAMENTO CONSUMO ENERGIA ELETTRICA
LEFAY LAGO DI GARDA**



L'andamento del consumo di energia elettrica per presenza è pressoché stabile; nel 2019 si è attestato sul valore di 47 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 Lefay Resort & SPA Lago di Garda soffre di carenza idrica per tutti i mesi estivi. I principali interventi messi in atto dal Resort 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.

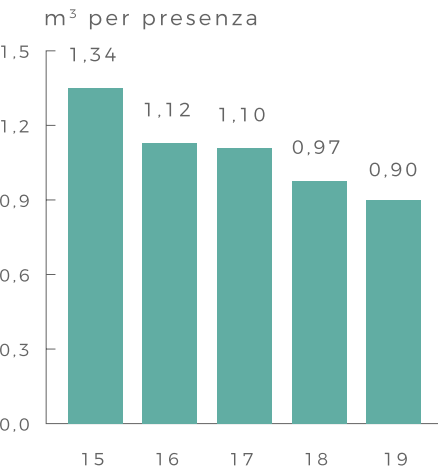
Per cercare di ridurre i consumi idrici, nel corso del 2015 e 2016 sono state analizzate attentamente le aree ritenute più critiche e sono state messe in atto alcune azioni di miglioramento, tra cui il montaggio di riduttori di portata nei punti

di maggior prelievo. Tale intervento ha prodotto buoni risultati, dal momento che i consumi idrici sono in costante diminuzione. Nel 2019 i consumi idrici complessivi di Lefay Resort & SPA Lago d Garda sono diminuiti dell'8% rispetto al 2018.

CONTROLLO DEGLI SCARICHI IDRICI

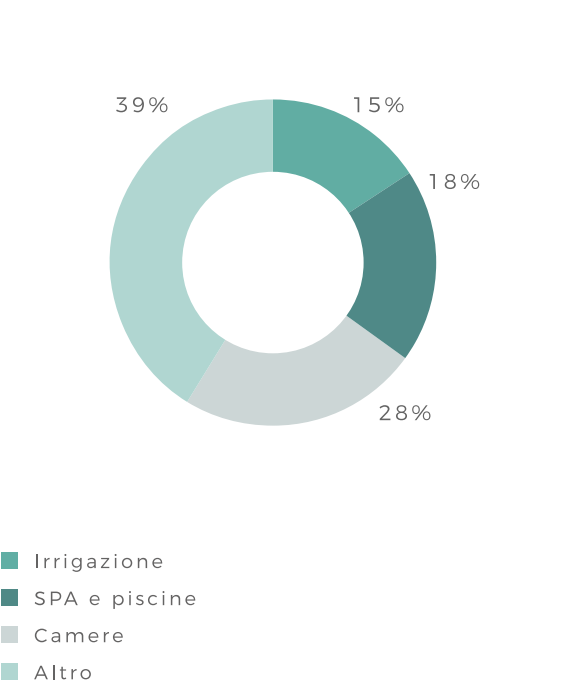
Tutti gli anni Lefay Resort & SPA Lago di Garda commissiona ad un laboratorio accreditato le analisi per il controllo dei valori delle acque di scarico. Questo permette di tenere sotto controllo l'aspetto ambientale e di intervenire nel momento in cui uno o più valori dovessero superare i limiti.

ANDAMENTO CONSUMI IDRICI LEFAY LAGO DI GARDA



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 2019 il consumo idrico per presenza è diminuito ulteriormente, restando ampiamente sotto il m³ per presenza.

CONSUMO IDRICO PER FONTE LEFAY LAGO DI GARDA



RIFIUTI

La gestione dei rifiuti è un altro elemento fondamentale per ridurre l'impatto sull'ambiente di strutture che, per le dimensioni e la natura della sua attività, producono 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 dai comuni di Gargnano (BS) e Pinzolo (TN), 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 dalle Società incaricata e dal volume e numero dei contenitori disponibili. Per il 2019 il dato stimato massimo per Lefay Resort & SPA Lago di Garda risulta il seguente: Carta e cartone cartone 55 t; Plastica 7 t; Vetro e Alluminio 24 t; Indifferenziato 75 t.

IMPIEGO MATERIALI RICICLATI

All'interno dei 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: 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 estivi (per motivi di sicurezza);
- cannucce 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. Per Lefay Resort & SPA Lago di Garda dal 2018 al 2019 è stata registrato un aumento dei rifiuti speciali (+108%).

TIPOLOGIA DI RIFIUTO SPECIALE PRODOTTO (T.) LEFAY LAGO DI GARDA	2018	2019	VARIAZIONE (%)
Metalli	-	-	-
Legno	-	0,950	NON PRESENTE NEL 2018
Rifiuti sanitari	0,019	0,038	100
Ceneri	2,060	4,400	113
Toner esausti con sostanze pericolose	0,021	-	-100
Toner esausti	0,044	0,009	-80
Tubi al neon con sostenza pericolse	0,020	-	-100
Tubi al neon	-	-	-
Olio di frittura	1,530	2,280	49
Apparecchiature fuori uso rae e pericolose	-	-	-
Apparecchiature fuori uso rae	-	-	-
TOTALE	3,694	7,677	108

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. 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. A partire dal 2015 Lefay ha messo in atto un sistema per la rilevazione dei dati utili per redigere l'Inventario delle emissioni di CO₂, sviluppando un proprio sistema di calcolo, secondo la norma ISO 14064.

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.

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. Anche quest'anno è stato effettuato l'aggiornamento del calcolo della CO₂ emessa da Lefay Resort & SPA Lago di Garda, prendendo in considerazione i dati dell'anno 2019. Il calcolo ha evidenziato l'emissione di 10.287,96 t eq di CO₂, con un aumento di circa il 6% rispetto al 2018.

L'aumento si deve pressoché esclusivamente 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. Senza il trasporto Ospiti, le emissioni di CO₂ del Resort registrerebbero una diminuzione dello 0,42% rispetto all'anno precedente.

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 2019, Lefay ha deciso di finanziare quattro progetti finalizzati alla riduzione delle emissioni di CO₂ ed alla promozione dello sviluppo economico-sociale delle comunità locali.

Il primo progetto è “Baspa Hydroelectric” e prevede la realizzazione di una centrale idroelettrica per fornire energia rinnovabile alle comunità locali di Kuppa, in India. Il progetto produrrà benefici ambientali grazie alla riduzione delle emissioni e contribuirà alla conservazione delle riserve naturali ed alla mitigazione dei cambiamenti climatici, diminuendo la dipendenza dai combustibili fossili. Il principale beneficio economico-sociale sarà la generazione di occupazione sia durante la fase di costruzione, sia durante la fase operativa. Ciò contribuirà ad alleviare la povertà ed a diminuire l'emigrazione. Inoltre, il progetto migliorerà ed incrementerà il numero delle infrastrutture locali come strade, ospedali, scuole

Il secondo (“Süleoğlu Wind Power Plant”) ed il terzo (“Balabanlı Wind Power Plant”) progetto prevedono la realizzazione di un parco eolico, il primo nella Turchia asiatica ed il secondo nella Turchia europea. I progetti si propongono di ridurre le emissioni di gas serra e altri inquinanti derivanti dall'estrazione, lavorazione, trasporto e combustione di combustibili fossili per la generazione di energia elettrica. I progetti contribuiranno ad accelerare la crescita del settore eolico e stimolare la produzione di tecnologie di energia rinnovabile in tutto il Paese. I progetti si propongono di contrastare il crescente deficit energetico della Turchia e diversificare il mix di generazione di energia elettrica riducendo la dipendenza dalle importazioni, in particolare del

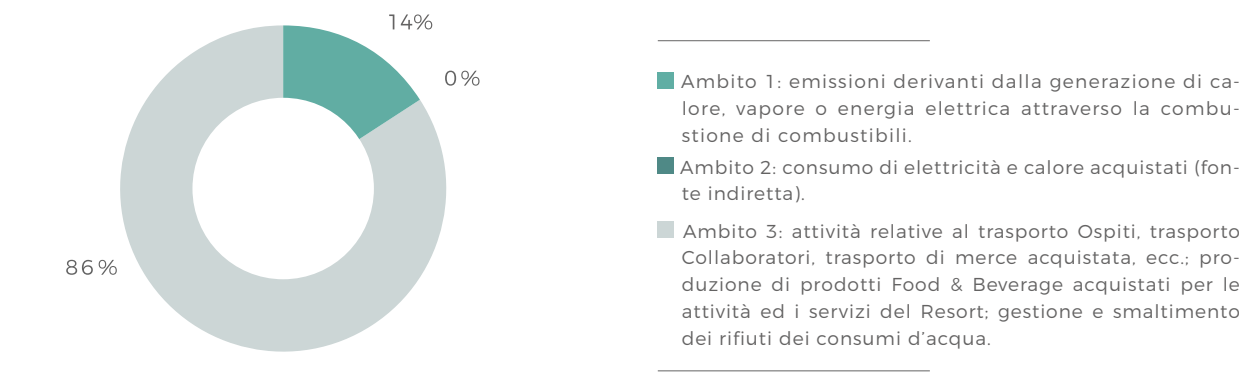
gas naturale. I progetti forniranno anche importanti benefici economico-sociali: nelle aree intorno ai siti dei progetti, infatti, verranno fatti investimenti strutturali per garantire e migliorare lo sviluppo rurale; inoltre durante la costruzione e la fase operativa dei parchi eolici si creeranno nuove opportunità lavorative. Entrambi i progetti sono certificati Gold Standard.

Il quarto progetto è “Water is Life” e si propone la costruzione di una rete di 50 pozzi a Tulear, in Madagascar. In questa area l'80% della popolazione non ha accesso diretto all'acqua potabile ed è costretta ad affrontare lunghi viaggi giornalieri per raggiungere le fonti d'acqua. Inoltre, è necessario portare ad ebollizione l'acqua con legna o carbone per renderla potabile. Questo processo genera consistenti emissioni di gas serra ed il disboscamento di aree sempre più vaste. Il progetto si propone di fornire acqua potabile per uso domestico, riducendo le emissioni di CO₂, migliorando le condizioni igienico-sanitarie e in generale la qualità della vita delle popolazioni locali. Il progetto è certificato Gold Standard.

Nel 2019 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.



SUDDIVISIONE EMISSIONI CO₂ PER AMBITO 2019
LEFAY LAGO DI GARDA



CONFRONTO EMISSIONI PER FONTE ANNO 2018 E 2019
LEFAY LAGO DI GARDA

CATEGORIA	ANNO 2018	ANNO 2019	VARIAZIONE 2018 - 2019
	EMISSIONI [T CO ₂ EQ]	EMISSIONI [T CO ₂ EQ]	[%]
Energia	1,445,18	1,464,25	1,32
Refrigeranti	-	-	-
Auto aziendali	1,09	1,16	6,88
Mobilità collaboratori	49,06	52,20	6,39
Materie Prime	552,10	535,53	-3,00
Rifiuti	37,60	23,23	-38,22
TOTALE PARZIALE EMISSIONI CO ₂	2,085,03	2,076,38	-0,42
Trasporto Ospiti	7,604,48	8,211,58	7,98
TOTALE EMISSIONI CO ₂	9,689,51	10,287,96	6,18

Nel 2019 l'emissione di CO₂ è aumentata di circa 600 t. L'incremento è essenzialmente dovuto 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.

LA SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI

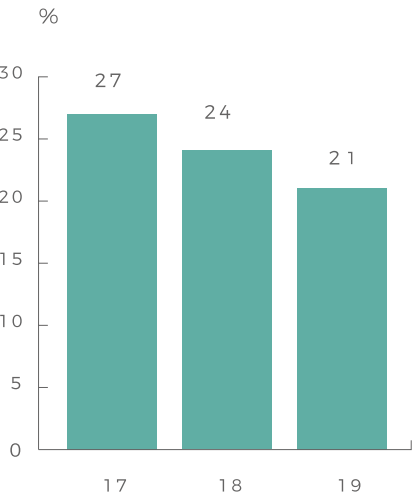
CONDIVISIONE OBIETTIVI

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 dei Resort vengono coinvolti in un'indagine per valutare il livello di soddisfazione rispetto ai seguenti parametri: la formazione, il livello di motivazione, la condivisione dei valori, la qualità della mensa e degli alloggi, le prospettive di crescita professionale, il livello di trasparenza dell'azienda nella gestione delle Risorse Umane. Questo strumento permette all'azienda di raggiungere tre benefici specifici: migliorare la comunicazione tra responsabile e Collaboratore, sostenere lo sviluppo organizzativo, collegando il contributo individuale alla realizzazione del piano strategico

TASSO TURNOVER COLLABORATORI
LEFAY RESORTS E LEFAY LAGO DI GARDA



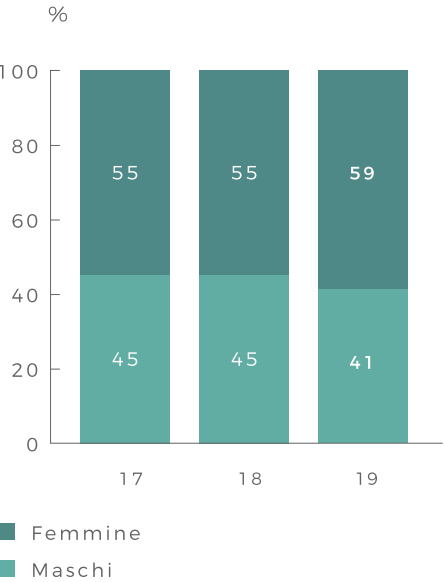
Nel 2019 il tasso di turnover è diminuito ulteriormente rispetto al 2018 e si mantiene come sempre al di sotto della media di settore.

aziendale e rilevare gli ambiti di miglioramento per il futuro. Inoltre, a partire dal 2019, per ridurre ulteriormente il consumo di carta, il sondaggio è stato effettuato in modalità digitale tramite la compilazione del questionario online. Qui alcuni dati derivanti dall'analisi dei risultati: il 76% dei Collaboratori lo ha compilato; in media il 66% risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto a livello complessivo. Gli ambiti per cui i Collaboratori hanno espresso maggiore soddisfazione sono il proprio responsabile di reparto, la formazione ricevuta, il lavoro in generale e il benefit dell'alloggio.

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 distinzione retributiva sulla base del sesso. Ai Collaboratori vengono riconosciute delle remunerazioni 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 dai Resort, delle indennità di mansione per determinati ruoli e un sistema incentivante legato agli obiettivi condivisi a inizio anno. Il tasso di turnover nel 2019 si è ridotto ulteriormente di 3 punti percentuali, attestandosi al 21%. 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 aziendali e al miglioramento del clima aziendale.

MASCHI VS FEMMINE
LEFAY RESORTS E LEFAY LAGO DI GARDA



Nel 2019 la percentuale delle Collaboratrici femminili è salita fino a raggiungere il 59% del totale della forza lavoro.

Per quanto concerne Lefay Dolomiti, la percentuale delle Collaboratrici nel 2019 si è attestata al 47%.

PARITÀ DI GENERE

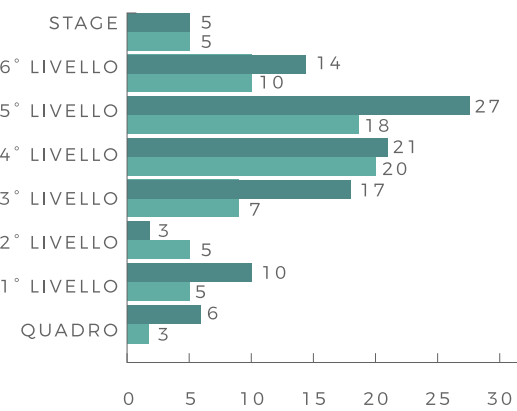
Implementare sistemi a favore della parità di genere è un fattore decisivo per il raggiungimento del successo e della competitività all'interno di un'azienda. Il Gruppo Lefay promuove un'organizzazione improntata all'inclusione e al dinamismo e assicura a tutti i Collaboratori la possibilità di crescere con uguali opportunità. In fase di selezione, le attitudini e le esperienze individuali vengono valutate indipendentemente dal genere, garantendo un processo equo e meritocratico mentre una grande attenzione è dedicata alla creazione di un ambiente di lavoro equilibrato nelle rappresentanze di genere.

Per quanto concerne la crescita, maschi e femmine sono equamente presi in considerazione anche per i ruoli decisionali o di alto livello; nel corso del 2019, infatti, le Collaboratrici donne di Lefay Resorts e Lefay Resort & SPA Lago di Garda hanno ricoperto circa il 70% delle posizioni manageriali, registrando un aumento degli inquadramenti Quadro e 1° Livello del CNL Turismo del 33% rispetto all'anno precedente. Inoltre, l'azienda manifesta una grande apertura nei confronti delle donne che devono coniugare il progresso nella carriera e gli avvenimenti della vita privata, come ad esempio la maternità o il tempo in famiglia in generale.

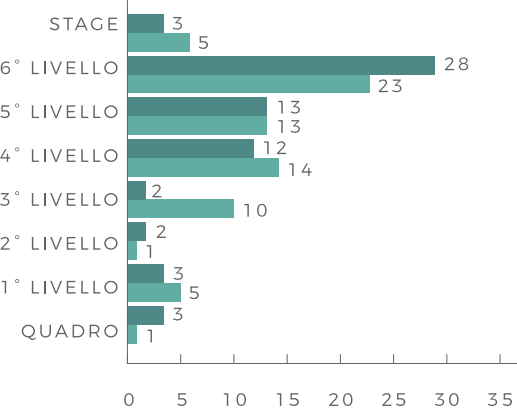
BENEFIT

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:

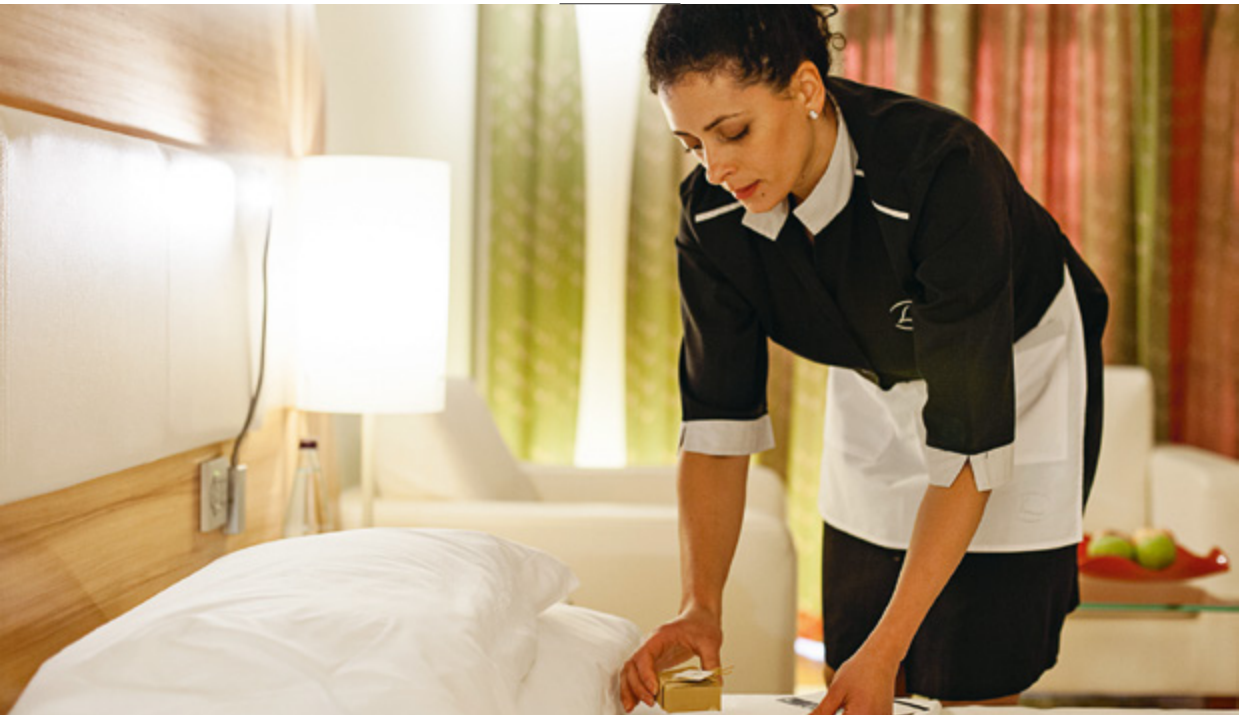
LIVELLI COLABORATRICI/COLLABORATORI
LEFAY RESORTS & LEFAY LAGO DI GARDA



LIVELLI COLABORATRICI/COLLABORATORI
LEFAY DOLOMITI



■ Femmine ■ Maschi



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

Vacanze: ogni Collaboratore ha diritto di usufruire dei giorni di ferie previsti dal CCNL Turismo durante la chiusura Resort 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 posi-

zione 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'at-

tenzione specifica nella formulazione del menù e della sua alternanza seguendo la stagionalità degli alimenti. Per i Collaboratori della sede Corporate, a partire da gennaio 2019, sono stati introdotti i Ticket Restaurant Elettronici, con la finalità di agevolare la pausa pranzo e migliorare il momento d'intervallo durante la giornata lavorativa.

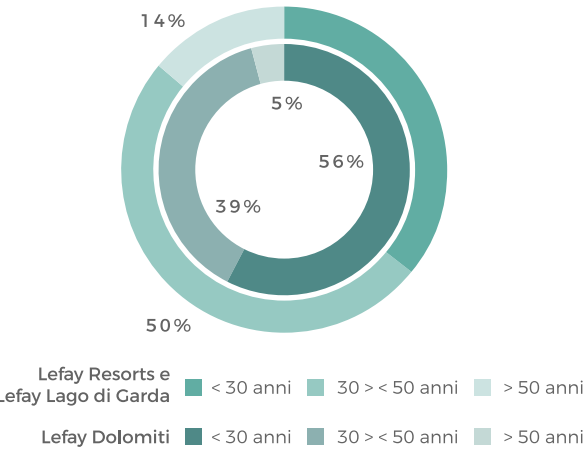
Alloggi: a tutti i Collaboratori dei Resort, Lefay offre gratuitamente l'alloggio all'interno della struttura o in un Residence dedicato. Gli alloggi sono di recentissima costruzione, molto confortevoli e dotati di Wi-Fi. Per i Collaboratori che invece non richiedono l'uso dell'alloggio è prevista un'indennità 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.

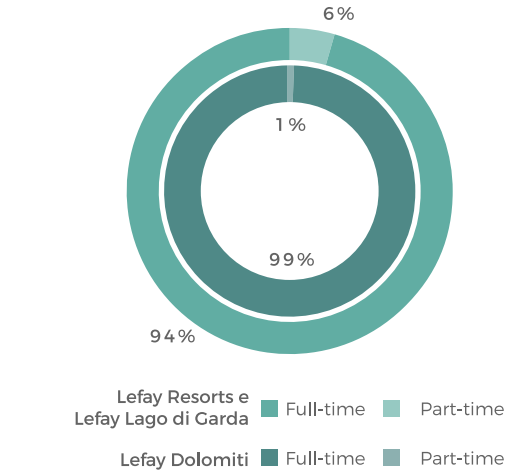
Staff Rate: nel 2019 è stata creata per tutti i Collaboratori una tariffa agevolata dedicata per i soggiorni all'interno dei Resort, abbinata a degli sconti esclusivi sui servizi SPA e Food & Beverage, al fine di offrire la possibilità di provare in prima persona l'esperienza di vacanza Lefay e di condividerla con i propri familiari più stretti.

Agevolazione per l'acquisto di prodotti e servizi a marchio Lefay: Lefay riserva a tutti i Collaboratori sconti sull'acquisto 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 dell'azienda 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 lefayresorts.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.

Con l'apertura del nuovo Lefay Resort & SPA Dolomiti nel 2019, quando viene attivata una nuova ricerca di personale, prima di attivarla esternamente, si valuta l'eventuale presenza, all'interno del gruppo Lefay, di un candidato che per competenze e desiderio voglia far parte dello Staff dell'altro Resort.

EMPLOYER BRANDING

Al fine di aumentare l'attrattività nei confronti dei candidati, nel 2019 si sono rafforzate le attività di employer branding, per creare consapevolezza, rilevanza, coinvolgimento emozionale e differenziazione per Lefay come datore di lavoro.

Le azioni intraprese riguardano la presenza presso eventi di recruiting del settore svoltisi in diverse città, presentazioni del Gruppo Lefay presso Istituti Professionali, Scuole di Specializzazione e d'Alta Formazione ed instaurando partnership per



l'accoglienza di tirocinanti in Alternanza Scuola e Lavoro ed extracurricolari.

L'obiettivo consiste, da una parte, nel diffondere l'eccellenza del Brand Lefay verso tutti coloro interessati ed appassionati al settore dell'ospitalità e, dall'altra, nell'assicurare la valorizzazione e l'espressione delle attitudini personali per il perseguimento del successo aziendale.

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 ricoperto, come capacità linguistiche e tecniche;
- "manageriali", solo per capi reparto e vice;
- 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.

Nel 2019 è stato introdotto, per alcune aree, un sistema di incentivazione di team che, a fronte di obiettivi raggiunti, porta ciascun Collaboratore a ricevere un premio usufruibile in beni e servizi (Piano Welfare tramite piattaforma dedicata). Il Piano Welfare punta a sostenere il potere d'acquisto dei Collaboratori e dare accesso a beni e servizi che soddisfino le esigenze individuali e/o quelle del nucleo familiare, in un'ottica di soddisfazione legata all'equilibrio tra vita lavorativa e personale, nonché alla sostenibilità del potere d'acquisto. In concreto il Collaboratore con l'importo di Credito Welfare può fruire liberamente dei servizi di suo interesse, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Le aree di servizio per le quali il Collaboratore può utilizzare il proprio credito Welfare sono l'istruzione (es. spese per asili nido pubblici o privati, scuole di ogni ordine e grado pubbliche o private paritarie, università, master, corsi e certificazioni di lingua, libri scolastici, ludoteche, centri estivi e invernali), la salute (es. spese per visite e check-up) la cura dei familiari: (es. baby-sitting, assistenza agli anziani), la previdenza (es. versamenti a fondo pensione com-

plementare), il trasporto pubblico, la ricreazione, la cultura, il tempo libero e il benessere. Inoltre, ad inizio 2019 è stata introdotta la gestione delle mance che gli Ospiti vogliono riconoscere nei check dei Ristoranti e Bar, le quali, tramite uno strutturato metodo di redistribuzione, vengono erogate mensilmente in busta paga ai i Collaboratori di Sala & Bar e Cucina. Dal 2019 è stato istituito anche il festeggiamento dell'“anniversario aziendale” premiando i Collaboratori che nel corso dell'anno lavorativo hanno raggiunto i 5 e i 10 anni di servizio; tale premiazione avviene durante la festa di fine Anno Resort, prima della chiusura annuale.

CRESCITA INTERNA AL GRUPPO

Con l'apertura del nuovo Lefay Resort & SPA Dolomiti si è data l'opportunità ai Collaboratori, che hanno dimostrato desiderio di partecipare al nuovo progetto aziendale, di proseguire nel loro percorso di crescita ricoprendo il proprio ruolo nella nuova struttura con anche maggiore responsabilità.

Si evidenzia che oltre la metà delle posizioni manageriali del nuovo Resort è stata ricoperta tramite promozioni di Collaboratori provenienti dal primo Resort sul Lago di Garda, permettendo loro di diventare protagonisti nell'apertura del nuovo gioiello della Collezione e di trasferire la cultura aziendale, le competenze, le conoscenze e gli aspetti organizzativi-relazionali appresi nel tempo, divenendo riferimento solido per tutto lo Staff.

COMUNICAZIONE 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, mission e valori dell'azienda, il decalogo dell'eccellenza Lefay, premi e riconoscimenti.

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

Staff Newsletter: le novità di prodotto, le comunicazioni aziendali o le notizie interne o esterne più importanti che riguardano il Gruppo, tra cui ad esempio la vittoria a premi internazionali o l'introduzione di nuovi benefit, vengono veicolate tramite una newsletter dedicata allo Staff e personalizzata nel format e nei contenuti.



IL DECALOGO DELL'ECCELLENZA

IL RISPETTO DEI COLLEGHI - siamo eccellenti con le persone con cui lavoriamo allo stesso modo in cui lo siamo con gli Ospiti, rispettandone la diversità e valorizzandone l'unicità.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FORMAZIONE

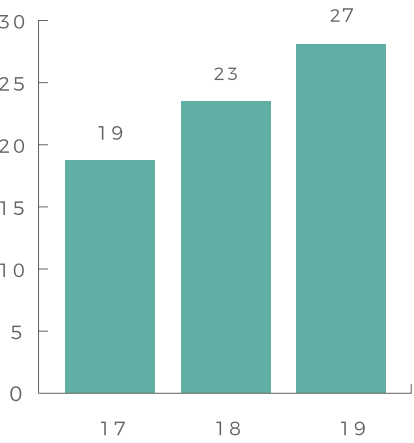
La chiave del successo di Lefay è rappresentata dall'eccellenza delle persone: per questo una volta entrati nel mondo Lefay, i Collaboratori fanno parte di un Team motivato e orientato all'eccellenza, hanno la possibilità di poter accrescere la propria preparazione professionale e di godere di una serie 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 LEFAY RESORTS E
LEFAY LAGO DI GARDA



Anche nel 2019 le ore di formazione hanno registrato un significativo aumento rispetto all'anno precedente, passando da 23 a 27. È importante sottolineare che nel 2019 l'azienda ha proseguito il progetto di incrementare gli investimenti nelle attività di formazione dei Collaboratori iniziato l'anno precedente. Per quanto concerne Lefay Resort Dolomiti le ore di formazione per ciascun collaboratore sono state 96, a testimonianza dell'importanza attribuita dall'azienda alla formazione quale requisito indispensabile per garantire l'eccellenza nei servizi offerti.

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 Director e le 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. Anche nel 2019, infatti, sono rientrati al lavoro tutti i Collaboratori che avevano usufruito del congedo di maternità/paternità nell'anno precedente (tasso pari al 100%); tutti i Collaboratori rientrati nello stesso periodo 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, le comunità locali, 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

FORNITORI LOCALI

Il rispetto del valore della sostenibilità sociale e ambientale si rispecchia anche nella politica degli approvvigionamenti del Resort, che guardano alla sostenibilità ambientale e alla provenienza territoriale. 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 condividendo la sua Politica per la qualità e l'Ambiente, nella convinzione che solo una relazione di reciproco scambio e accrescimento garantisce la qualità dei prodotti che propone agli Ospiti.

Inoltre, coerentemente all'impegno nella riduzione di CO₂, il fatturato per i prodotti alimentari acquistati da fornitori locali (ossia situati nella stessa provincia del Resort e nelle province limitrofe) si attesta al 60% per Lefay Resort & SPA Lago di Garda e al 67% per Lefay Resort & SPA Dolomiti.

SCELTA DI PRODOTTI E MATERIALI

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, il legno d'ulivo, noce nazionale e marmo rosso di Verona a Lefay Resort & SPA Lago di Garda e tonalite, legno di rovere e castagno a Lefay Resort & SPA Dolomiti. 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 alcune aggiunte 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. Dedicare particolare attenzione agli aspetti salutari del cibo, puntando sulla dieta mediterranea, dove l'olio extravergine d'oliva è prota-



RICERCA E SVILUPPO

L'offerta benessere dei Resort Lefay si contraddistingue per la sua forte innovazione e per l'impegno etico, evidente in particolare nella Linea Cosmetica Dermatologica "Tra Suoni e Colori", certificata Vegan OK, Curelty Free e, per quanto concerne gli oli cosmetici viso e corpo, Cosmos Organic, secondo i principi della chimica verde. Ogni anno grandi sforzi sono profusi nella ricerca per arricchire costantemente l'esperienza di vacanza dell'Ospite, soprattutto all'interno delle SPA.

L'apertura di Lefay Resort & SPA Dolomiti è stato uno stimolo senza precedenti per il Comitato Scientifico e per l'intero Team: certamente l'ideazione dei trattamenti per la nuova SPA si è basata sul successo di quelli effettuati a Lefay Resort & SPA Lago di Garda, premiati con diversi riconoscimenti internazionali. Tuttavia, in linea con la filosofia Lefay, la maggior parte dei massaggi e dei rituali di Lefay SPA Dolomiti sono stati creati da zero, studiando gli elementi naturali del territorio.

TRATTAMENTI LEFAY SPA DOLOMITI

Si evidenzia la sezione "I Profumi del Bosco", le cui proposte uniscono la sapienza della natura alpestre alle proprietà terapeutiche dei prodotti ottenuti dalla vegetazione dei boschi, dai minerali e dalle piante, tra cui oli di ippocastano e arnica arricchiti con pino mugo, cirmolo e ginepro, il sale minerale alpino e il burro di montagna. Inoltre, una menzione speciale va ai "Sentieri della Tartaruga Nera", nella cui fangoterapia si utilizza un prodotto creato con il limo della Val di Genova e gli oligominerali estratti in forma ionica: la malachite, l'olivina, e la rodolite.

IMPIEGO DEI COLLABORATORI LOCALI



Lefay si impegna a favorire l'impiego di Collaboratori residenti nei comuni limitrofi, compatibilmente alle competenze professionali richieste. Nel 2019 la percentuale di Collaboratori e Manager "locali" (ossia provenienti dalla Provincia di Brescia) di Lefay Resorts e Lefay Resort & SPA Lago di Garda si è attestata al 64%. 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.

In particolare, per quanto riguarda Lefay Resort & SPA Dolomiti, la percentuale di Collaboratori che risiedono nella Provincia Autonoma di Trento è pari al 55%.

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 2019 sono state organizzate visite stampa per 88 giornalisti nazionali ed internazionali e sono stati pubblicati più di 850 articoli relativi al Resort e al territorio, con una conseguente promozione della cultura, del turismo e dei prodotti locali.

Per l'anno 2019 si sottolinea il piano di comunicazione dedicato al lancio di Lefay Resort & SPA Dolomiti, per il quale sono state investite ingenti risorse per tutte le azioni di comunicazione nazionali e internazionali: gli eventi di presentazione organizzati a Milano, Londra, Monaco e Mosca; il piano pubblicitario per le riviste cartacee e le campagne online; gli inviti mirati a giornalisti di grande livello con negoziazioni di esclusiva per alcune importanti testate; gli appuntamenti nelle maggiori redazioni; la realizzazione dei materiali promozionali e l'organizzazione dell'evento di inaugurazione ufficiale, che ha visto l'intervento delle maggiori figure istituzionali del territorio.

ARTISTI

SPONSORIZZAZIONI E COLLABORAZIONI

Lefay sostiene con entusiasmo alcune delle iniziative culturali e sportive nei territori in cui sono situati i Resort. Tra questi, sul Lago di Garda, si annoverano eventi di associazioni locali, regate nautiche e 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 sponsorizza rassegne musicali, tra cui l’“International Chamber Music Festival” che ospita noti musicisti internazionali del panorama della musica classica. Di particolare rilievo poi è il “Festival della Sostenibilità” con conferenze e incontri organizzati da L.A.C.U.S con il patrocinio di consorzi, istituzioni, enti locali e sovracomunali. Con l’apertura di Lefay Resort & SPA Dolomiti, tale impegno è stato declinato con la stessa attenzione alle zone di Pinzolo e Madonna di Campiglio. Lefay Resort & SPA Dolomiti ha sostenuto diversi gruppi di sci e snowboard, nonché diverse iniziative di enti locali. Di particolare importanza sono la collaborazione confermata con le Società Funivie Madonna di Campiglio e Pinzolo e la sponsorizzazione del festival di fine anno organizzato per le festività da radio DeeJay. Da ultimo, si evidenzia l’invito ai giornalisti e web influencer invitati per vivere il Resort a partecipare e conoscere il territorio e la comunità locale.

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. Lefay Resort & SPA Dolomiti ha confermato la partecipazione all’A.P.T. di Madonna di Campiglio Pinzolo Val Rendena ed è affiliato a Trentino Marketing, la società impegnata nell’ideazione, realizzazione e promozione di iniziative e progetti orientati allo sviluppo del turismo trentino.

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.



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’ecclettico artista bresciano Antonio Mazzetti. In tutti gli spazi comuni del Resort infine è possibile osservare i suggestivi scatti fotografici del lago e della rigogliosa natura gardesana, realizzati da Pino Mongiello.

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 usa e getta	SI/NO	Introduzione di bottigliette d'acqua biodegradabili e compostabili al posto delle bottigliette in plastica	GEN 2020	COMPLETATO
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Introduzione In-room Tablet e rimozione di tutti i materiali informativi cartacei in camera.	LUG 2020	COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni di CO ₂ tramite l'acquisto di CERs	SET 2020	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2019
Ridurre il consumo di carta usa e getta	SI/NO	Introduzione di tazze/bicchieri lavabili e riutilizzabili al posto di bicchieri di carta	FEB 2020	IN CORSO rimandato al 2021 a causa dell'epidemia Covid-19
Ridurre il consumo di plastica usa e getta	SI/NO	Introduzione di bicchieri di carta e palette di plastica nei distributori di bevande calde dei Collaboratori	DIC 2020	IN CORSO
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Digitalizzare le schedine di notifica degli ospiti	DIC 2020	IN CORSO (è allo studio lo sviluppo di un software apposito)
Ridurre il consumo di plastica	SI/NO	Introduzione di cannucce biodegradabili	GEN 2019	COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni di CO ₂ tramite l'acquisto di CERs	GIU 2019	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2018

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
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	COMPLETATO
Diminuzione 2% del fabbisogno energetico per presenza	KwH Guest/Night	Sostituzione lampadine con tipologia a basso consumo (LED)	DIC 2019	IN CORSO (sostituzione progressiva)
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.)	LUG 2020	IN CORSO (nell'ambito dell'introduzione In-Room Tablet)
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
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni di CO ₂ tramite 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)

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO				
PERSONE				
OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Introdurre tariffe agevolate per soggiorni e sevizi presso i Resort Lefay	GEN 2020	COMPLETATO
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Stipulare convenzioni con impianti di risalita ed attività di noleggio attrezzatura da sci nella ski area di Pinzolo/Madonna di Campiglio	GEN 2020	COMPLETATO
Garantire un indennizzo economico per i Collaboratori in caso di infezione Covid-19	SI/NO	Assicurazione gratuita per tutti i collaboratori	MAR 2020	COMPLETATO
Tutelare la salute e sicurezza dei Collaboratori dal rischio Covid-19	SI/NO	Screening gratuito (test sierologico IgG+IgM e tampone) per tutti i Collaboratori	GIU 2020	COMPLETATO
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	N. corsi attivati	Programmare corsi di lingua straniera per tutti i Collaboratori	DIC 2020	IN CORSO (in attesa di definizione delle modalità di fruizione dei corsi compatibile con il rischio Covid-19)
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche	DIC 2020	IN CORSO (in attesa di definizione delle modalità di organizzazione dei percorsi compatibile con il rischio Covid-19)

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO				
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	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	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	COMPLETATO
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	COMPLETATO
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	N. corsi attivati	Programmare corsi di lingua straniera per tutti i Collaboratori	DIC 2019	COMPLETATO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche	DIC 2019	COMPLETATO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
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
Raccogliere i Feedback degli Ospiti sugli aspetti di sostenibilità del Resort	SI/NO	Introdurre nel questionario di Customer Satisfacion 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

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Sostenere la comunità locale	N. iniziative/attività/progetti finanziati	Finanziare attività e progetti per aiutare i soggetti colpiti dalla crisi economica causata dall'epidemia Covid-19	APR 2020	COMPLETATO
Sostenere gli operatori sanitari	soggiorni omaggiati	Regalare soggiorni agli operatori sanitari che hanno fronteggiato l'epidemia Covid-19	GIU 2020	COMPLETATO
Promuovere il Parco Naturale Regionale dell'Alto Garda Bresciano	N. iniziative/attività/progetti finanziati	Finanziare/co-finanziare attività/progetti/iniziative	DIC 2020	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 2020	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 2020	IN CORSO
Offrire opportunità professionali agli studenti ed ai 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	COMPLETATO
Promuovere il Parco Naturale Regionale dell'Alto Garda Bresciano	N. iniziative/attività/progetti finanziati	Finanziare/co-finanziare attività/progetti/iniziative	DIC 2019	NON COMPLETATO

LEFAY RESORTS SRL

AMBIENTE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
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	NON COMPLETATO
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	NON COMPLETATO
Aumentare del 2% 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	NON COMPLETATO (Non è possibile aumentare ulteriormente a quota dei prodotti per la pulizia certificati)
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)
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

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Ridurre il consumo di plastica usa e getta	SI/NO	Introduzione di un sistema di addolcimento dell'acqua potabile e di borracce per tutti i Collaboratori, con la conseguente eliminazione di boccioni, bottiglie e bicchieri in plastica	GEN 2020	COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare le emissioni di CO ₂ e compensarle attraverso l'acquisto di CERs	SET 2020	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2019
Ridurre il consumo di plastica usa e getta	SI/NO	Introduzione di bicchieri di carta e palette di plastica nei distributori di bevande calde dei Collaboratori	DIC 2020	IN CORSO
Diminuire l'utilizzo di carta	SI/NO	Introdurre il badge per i buoni pasto (al posto dei buoni pasto cartacei)	GEN 2019	COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare le emissioni di CO ₂ e compensarle attraverso l'acquisto di CERs	GIU 2019	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	IN CORSO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Monitorare la produzione di energia solare	SI/NO	Introdurre l'utilizzo di un software che consenta di monitorare la produzione di energia solare	DICEMBRE 2019	COMPLETATO
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	DICEMBRE 2019	COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare le emissioni di CO ₂ 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
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Introdurre tariffe agevolate per soggiorni e sevizi nei Resort Lefay	GEN 2020	COMPLETATO
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Stipulare convenzioni con impianti di risalita ed attività di noleggio attrezzatura da sci nella ski area di Pinzolo/Madonna di Campiglio	GEN 2020	COMPLETATO
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Estendere il Piano Smart Working ad un numero maggiore di Collaboratori	FEB 2020	COMPLETATO
Tutelare la salute e sicurezza dei Collaboratori dal rischio Covid-19	SI/NO	Screening gratuito (test sierologico IgG+IgM e tampone) per tutti i Collaboratori	GIU 2020	COMPLETATO
Migliorare l'ambiente di lavoro	SI/NO	Installare pareti di vetro negli uffici per l'insonorizzazione e separazione delle postazioni.	GIU 2020	COMPLETATO
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Introdurre i buoni pasto	GEN 2019	COMPLETATO
Intensificare la formazione tecnico professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche	DIC 2019	COMPLETATO

126127

I PREMI

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA

2019

International Traveller Magazine:
“TOP 10 HEALTH RETREATS AROUND THE WORLD”

Finalist at the Condé Nast Johansens Awards for
Excellence as
“BEST DESTINATION SPA”

Haute Grandeur Global Hotel Awards,
Lefay Resort & SPA Lago di Garda:
“BEST COUNTRY HOTEL”
“BEST ECO FRIENDLY RESORT EUROPE”
“BEST SUITE HOTEL EUROPE”
“BEST HOTEL VIEW IN ITALY”

Haute Grandeur Global SPA Awards, Lefay SPA Garda:
“BEST DESTINATION SPA EUROPE”
“BEST ECO SPA EUROPE”
“BEST HEALTH & WELLNESS SPA ITALY”

Condé Nast Traveller readers’ Choice Awards:
“TOP 30 SPA DESTINATIONS IN THE WORLD”

Wellness Heaven Awards:
“TOP 3 BEST LOCATIONS IN EUROPE”

World Luxury SPA Awards:
“BEST LUXURY ECO-SPA IN SOUTHERN EUROPE”

World Luxury SPA Awards:
“BEST UNIQUE EXPERIENCE SPA”

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

European Health & SPA Award:
“BEST DESTINATION SPA IN EUROPE”

European Health & SPA Award:
“BEST SIGNATURE TREATMENT”
to “I COLORI DELL’UOMO”

Italian SPA Awards:
“BEST DESTINATION SPA IN ITALY”

Tripadvisor Travellers’ Choice Awards:
“TOP 25 LUXURY HOTELS IN ITALY”

Tripadvisor Travellers’ Choice Awards:
“TOP 25 MOST ROMANTIC HOTELS IN ITALY”

Guida "Ristoranti d’Italia 2019" Gambero Rosso:
"DUE FORCHETTE"
AL RISTORANTE LA GRANDE LIMONAIA

Guida “I Ristoranti d’Italia 2019” L’Espresso:
“PRIMO CAPPELLO”
AL RISTORANTE LA GRANDE LIMONAIA

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 Altagamma:
“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

ADDENDUM 1
PERFORMANCE ECONOMICA
LEFAY RESORT GARDA SRL

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”

Condè 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

Condè 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”

DATI IN MIGLIAIA DI EURO	2019	2018	2017
RICAVI DELLE VENDITE	17.675	17.633	17.357
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	0
Altri ricavi e proventi	681	453	271
VALORE DELLA PRODUZIONE	18.356	18.086	17.627
Consumi materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	2.417	2.433	2.589
Costi per servizi	5.366	5.174	4.907
Costi per godimento di beni di terzi	270	238	243
Costo del personale	5.443	5.517	5.347
Oneri diversi di gestione	13	-35	-143
EBITDA	4.396	4.343	4.088
Ammortamenti e svalutazioni	2.452	2.638	2.737
EBIT	1.944	1.705	1.351
Proventi ed oneri finanziari	420	481	330
RISULTATO ANTE IMPOSTE	1.524	1.224	1.021
Imposte	620	593	503
RISULTATO D’ESERCIZIO	904	631	518

ADDENDUM 2

ALTRI DATI

LEFAY RESORT GARDA SRL

TOTALE FORZA LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	68	48	73	52	141	100
PER PAESE						
EU	61	90	71	97	132	94
ASIA	3	4	1	1	4	3
SUD AMERICA	2	3	0	0	2	1
AFRICA	2	3	1	1	3	2
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
Full-Time	66	97	65	89	131	93
Part -Time	2	3	8	11	10	7
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	5	7	5	7	10	7
Line Staff	58	85	64	88	122	87
<i>Chiamata</i>	4	7	11	17	15	12
<i>Lavoratori stagionali</i>	1	2	3	5	4	3
Stagisti	5	7	4	5	9	6
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	28	41	29	40	57	40
Tra i 30 e i 50 anni	32	47	31	42	63	45
Sopra i 50 anni	8	12	13	21	21	15
PER LIVELLO						
Quadro	2	3	1	1	3	2
1 livello	3	4	4	5	7	5
2 livello	5	7	1	1	6	4
3 livello	6	9	10	14	16	11
4 livello	20	29	18	25	38	27
5 livello	18	26	21	29	39	28
6 livello	9	13	14	19	23	16
Stage	5	7	4	5	9	6
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	4	6	2	3	6	4
NUOVI COLLEGHI						
Dato totale	30	44	18	25	48	34
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	18	60	11	61	29	60
Tra i 30 e i 50 anni	12	40	4	22	16	33
Sopra i 50 anni	0	0	3	17	3	6

ADDENDUM

PER PAESE						
EU	23	77	17	94	40	83
ASIA	3	10	0	0	3	6
SUD AMERICA	2	7	0	0	2	4
AFRICA	2	7	1	6	3	6
TURNOVER	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	22	32	14	19	36	26
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	10	45	7	50	17	47
Tra i 30 e i 50 anni	12	55	6	43	18	50
Sopra i 50 anni	0	0	1	7	1	3
PER PAESE						
EU	19	86	14	100	33	92
ASIA	2	9	0	0	2	6
SUD AMERICA	1	5	0	0	1	3
MALATTIE PROFESSIONALI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale (giornate)	-	-	-	-	-	-
INFORTUNI SUL LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale (giornate)	79	75	27	25	106	100
PER PAESE						
EUROPA	79	0	27	100	106	100
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	2	67	1	33	3	100
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	0	0	0	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	2	100	0	0	2	67
Sopra i 50 anni	0	0	1	100	1	33
PER PAESE						
EUROPA	2	100	1	100	3	100
ORE DI FORMAZIONE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato Totale	1.963	49	2.031	51	3.994	100
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	223	11	225	11	448	11
<i>Corsi Interni</i>	40	18	71	32	111	25
<i>Corsi Esterni</i>	183	82	154	68	337	75
Line Staff	1.677	85	1.709	84	3.386	85
<i>Corsi Interni</i>	921	55	1.105	65	2.026	60
<i>Corsi Esterni</i>	756	45	604	35	1.360	40
Stagisti	63	3	97	5	160	4
<i>Corsi Interni</i>	24	38	47	48	71	44
<i>Corsi Esterni</i>	39	62	50	52	101	63
PROMOZIONI						
Dato Totale	8	12	2	3	10	7
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	0	0	0	0	0	0
Line Staff	8	100	2	100	10	100



ADDENDUM 3
PERFORMANCE ECONOMICA
LEFAY RESORTS SRL

DATI IN MIGLIAIA DI EURO	2019	2018	2017
RICAVI DELLE VENDITE	4.902	3.420	3.261
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	10	13
Altri ricavi e proventi	36	105	77
VALORE DELLA PRODUZIONE	4.938	3.535	3.352
Consumi materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	552	279	341
Costi per servizi	1.854	1.527	1.451
Costi per godimento di beni di terzi	239	206	175
Costo del personale	1.722	1.092	922
Variazioni delle rimanenze materie prime sussidiarie e di consumo e merc	-122	-17	-167
Oneri diversi di gestione	200	90	66
EBITDA	493	357	564
Ammortamenti e svalutazioni	467	442	421
EBIT	27	-84	143
Proventi ed oneri finanziari	962	1.014	-58
RISULTATO ANTE IMPOSTE	988	929	85
Imposte	250	143	22
RISULTATO D'ESERCIZIO	738	786	63

ADDENDUM 4

ALTRI DATI

LEFAY RESORTS SRL

TOTALE FORZA LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	5	14	30	86	35	100
PER PAESE						
EUROPA	5	100	30	100	35	100
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
Full-Time	4	80	30	100	34	97
Part -Time	1	20	0	0	1	3
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	2	40	11	37	13	37
Line Staff	3	60	18	60	21	60
Stagisti	0	0	1	3	1	3
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	1	20	5	17	6	17
Tra i 30 e i 50 anni	3	60	23	77	26	74
Sopra i 50 anni	1	20	2	7	3	9
PER LIVELLO						
Quadro	1	20	5	17	6	17
1 livello	1	20	6	20	7	20
2 livello	1	20	2	7	3	9
3 livello	1	20	7	23	8	23
4 livello	0	0	3	10	3	9
5 livello	0	0	6	20	6	17
6 livello	1	20	0	0	1	3
Stage	0	0	1	3	1	3
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	1	20	0	0	1	3
NUOVI COLLEGHI						
Dato totale	2	40	9	30	11	31
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	2	100	4	44	6	55
Tra i 30 e i 50 anni	0	0	5	56	5	45
Sopra i 50 anni	0	0	0	0	0	0
PER PAESE						
EUROPA	2	100	9	100	11	100
TURNOVER						
Dato totale	0	0	1	3	1	3

PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	0	0	0	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	0	0	1	100	1	100
Sopra i 50 anni	0	0	0	0	0	0
PER PAESE						
EUROPA	0	0	1	100	1	100
INFORTUNI SUL LAVORO						
Dato totale (giornate)	0	0	0	0	0	100
MALATTIE PROFESSIONALI						
Dato totale (giornate)	0	0	0	0	0	100
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE						
Dato totale	5	83	1	17	6	100
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	0	0	0	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	4	80	0	0	4	67
Sopra i 50 anni	1	20	1	100	2	33
PER PAESE						
EUROPA	5	100	1	100	6	100
ORE DI FORMAZIONE						
Dato totale	61	8	731	92	792	100
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	51	84	83	11	134	17
Corsi Interni	49	96	18	22	67	50
Corsi Esterni	2	4	65	78	67	50
Line Staff	10	16	617	84	627	79
Corsi Interni	9	90	518	0	527	84
Corsi Esterni	1	10	99	0	100	16
Stagisti	0	0	31	4	31	4
Corsi Interni	0	0	2	0	2	6
Corsi Esterni	0	0	29	0	29	94
PROMOZIONI						
Dato Totale	1	20	13	43	14	40
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	0	0	7	54	7	50
Line Staff	1	100	6	46	7	50

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE LEFAY RESORTS SRL							
ENERGIA	UNITÀ	2017	%	2018	%	2019	%
Pallet	T	17,18	100,00	49,80	100,00	35,28	100,00
Pallet	T/unit	0,82	-	2,26	-	1,01	-
TOTALE ENERGIA TERMICA	T	17,18	100,00	49,80	100,00	35,28	100,00
TOTALE ENERGIA TERMICA	T/unit	0,82	-	2,62	-	1,01	-
Energia verde acquistata	Mwh	68,07	91,44	66,14	87,39	68,89	70,00
Energia verde acquistata	Mwh/Unit	3,24	-	3,01	-	1,97	-
Energia solare autoprodotta	Mwh	6,37	8,56	9,55	12,61	29,52	30,00
Energia solare autoprodotta	Mwh/Unit	0,34	-	0,43	-	0,84	-
TOTALE ENERGIA ELETTRICA	Mwh	74,43	100,00	75,68	100,00	98,41	100,00
TOTALE ENERGIA ELETTRICA	Mwh/Unit	3,92	-	3,44	-	2,81	-
ACQUA	UNITÀ	2017	%	2018	%	2019	%
Acqua emunta dalla rete	m³	2.980,00	100,00	2.304,00	100,00	1.227,00	100,00
Acqua emunta dalla rete	m³/unit	156,84	-	121,26	-	35,06	-
RIFIUTI	UNITA'	2017	%	2018	%	2019	%
Toner esausti con sostanze pericolose (CER 80317)	T	0,06	75	-	-	-	-
Toner esausti (CER 80318)	T	0,02	25	0,01	100,00	-	-
Ceneri (CER 100103)	T	-	-	-	-	1	100,00
EMISSIONI DI CO ₂	UNITÀ	2017	%	2018	%	2019	%
Scopo 1	TCO _{2eq}	15,94	43,28	73,67	77,31	28,40	30,73
Scopo 2	TCO _{2eq}	-	-	-	-	-	-
Scopo 3	TCO _{2eq}	20,89	56,72	21,62	21,62	64,02	69,27
TOTALE	TCO _{2eq}	36,83	100,00	95,29	100,00	92,43	100,00

TOTALE EMISSIONI - PER CATEGORIA							
CATEGORIA	UNITÀ	2017	%	2018	%	2019	%
Energia elettrica (energia verde)	TCO _{2eq}	-	-	-	-		
Energia termica (pallet)	TCO _{2eq}	1,86	5,05	5,38	5,65	3,81	4,12
Refrigeranti	TCO _{2eq}	-	-	45,24	47,28	-	-
Auto Aziendali	TCO _{2eq}	14,08	38,24	23,05	24,19	24,59	26,61
Voli Aziendali	TCO _{2eq}	NC	NC	NC	NC	30,11	32,58
Rifiuti	TCO _{2eq}	1,64	4,45	0,38	0,40	0,74	0,81
Carta	TCO _{2eq}	0,23	0,62	0,39	0,41	2,89	3,12
Auto personale (casa-lavoro)	TCO _{2eq}	19,02	51,66	20,85	21,88	30,28	32,76
TOTALE EMISSIONI CO ₂	TCO _{2eq}	36,83	100,00	95,29	10,00	92,43	100,00

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	Business Review	✓
Informazioni generali	102-7	Dimensione dell'Organizzazione	X	Business Review	✓
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	Lettera dei Fondatori 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 matetaità	X	Materialità	✓
Informazioni generali	102-48	Rideterminazione delle informazioni	X	Addendum	✓
Informazioni generali	102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	X	Materialità	✓

NOME 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	Business Review , Addendum1, Addendum3	✓
Presenza sul mercato	202-1	Rapporto tra lo stipendio di ingresso, per genere, compratato con lo stipendio minimo sindacale	X	La soddisfazione dei Collaboratori Addendum2, Addendum4	✓
Presenza sul mercato	202-2	Proporzione del senior management assunto tra la persone della Comunità locale	X	Impiego dei collaboratori locali Addendum2, Addendum4	✓
Pratiche di approvvigionamento	204-1	Proporzione degli acquisti da i fornitori locali	X	Approvvigionamenti	✓
AMBITO AMBIENTALE					
Energia	302-1	Consumo di energia dell'Organizzione	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 Addendum2, Addendum4	✓
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	Addendum2, Addendum4	✓
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-10	Malattie professionali	X	Addendum2, Addendum4	✓
Formazione	404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente	X	La formazione Addendum2, Addendum4	✓
Formazione	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono un regolare rapporto sulle performance e sullo sviluppo della carriera	X	La formazione Addendum2, Addendum4	✓
Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità negli organi societari e tra idipendenti	X	Struttura organizzativa La soddisfazione dei collabiratori; Addendum2, Addendum4	✓
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 Resort) per l’anno 2019 effettuata da TÜV Italia Srl.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità LEFAY RESORTS - 2019 racchiude le informazioni ed i dati relativi agli uffici amministrativi di San Felice del Benaco (BS) e al sito Lefay Resort presente sul Lago di Garda nel comune di Gargnano (BS). Il documento riporta inoltre le prime informazioni disponibili relative al nuovo resort di Pinzolo (TN) facente capo a LEFAY RESORT DOLOMITI Srl.

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. Risultano inoltre non rendicontati indicatori di carattere energetico ed ambientale relativi al resort di LEFAY RESORT DOLOMITI Srl a Pinzolo (TN), comunque non facente parte del perimetro di rendicontazione verificato ai sensi del livello “CORE” del GRI.

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

TÜV ITALIA S.R.L.
TÜV SÜD Group

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

www.tuv.it

Direzione e Sede Amministrativa:
Via 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

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.



Pagina 2 di 4

Scopo della Verifica

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

Si precisa che i dati di carattere economico sono stati presi in considerazione esclusivamente per verificare la rispondenza con gli indicatori economici previsti dalle Linee Guida GRI.

Processo della Verifica

Il processo di verifica si è articolato in diverse fasi condotte nel mese di Agosto 2020 in remoto, sia interagendo con la figura di riferimento aziendale sia attraverso il riesame di documenti.

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 2019 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 2019 è conforme al **Livello "CORE"** del Global Reporting Initiative (GRI).

Si conferma inoltre la correttezza delle informazioni riportate con riferimento a LEFAY RESORT DOLOMITI Srl, per il periodo 1° Agosto 2019 – 31 Dicembre 2019 sebbene non incluso nel perimetro di rendicontazione verificato ai sensi del livello CORE del GRI.

Opportunità di Miglioramento

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

- l'aumento del livello di dettaglio circa il numero degli infortuni e la relativa tipologia in coerenza con il rispettivo indicatore.

Durante la verifica si è riscontrato un forte impegno da parte dell'Organizzazione, per le prossime edizioni del Bilancio di Sostenibilità, a completare l'inclusione di LEFAY RESORT DOLOMITI Srl nel perimetro di rendicontazione, adottando gli stessi principi di qualità dei dati e delle informazioni correntemente in essere per le altre società del gruppo.



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

Sesto San Giovanni (Milano), 28 Agosto 2020

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 2019 e ai suoi contenuti scrivere a:
marketing@lefayresorts.com

AGOSTO 2020



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

