



Bilancio della Sostenibilità
2017

INDICE

Lettera dell'Amministratore Delegato	03
La nostra storia	04
Perimetro del Bilancio della Sostenibilità	06
Il nostro cammino sostenibile	08
Numeri chiave 2017	11

01

IL NUOVO LUSSO

Vision e Mission	15
Valori aziendali	15
Modello di Business	16
Strategia di espansione	17
Struttura societaria	18
Struttura organizzativa	20
Stakeholder	22
Materialità	28
Lefay Resort & SPA Lago di Garda:	
Il primo della collezione	31
Lefay Wellness Residences	32
Lefay SPA: l'esclusivo tempio del benessere olistico	36
La sostenibilità in cucina:	
Lefay Vital Gourmet	38
La soddisfazione dell'Ospite	40
La Comunicazione del Brand	42
Nuovi progetti	44

02

L'ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

Introduzione	50
Performance economica	51
Certificazioni	54
L'AMBIENTE	57
Biodiversità	58
Impatto ambientale	59
Isolamento termico	60
Materiali naturali	60
Energia	61
Acqua	64
Rifiuti	66
Emissioni di CO ₂	68
LE PERSONE	73
Il sistema per la qualità e l'ambiente	74
La soddisfazione dei Collaboratori	75
Lo sviluppo professionale	80
Il decalogo dell'eccellenza	83
La formazione	84
IL TERRITORIO	87
Approvvigionamenti	88
Impiego dei Collaboratori locali	91
Promozione del territorio	92
Artisti	93
Donazioni	93

03

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

LEFAY RESORT GARDA S.R.L.	
Ambiente	96
Persone	100
Territorio	102
LEFAY RESORTS S.R.L.	
Ambiente	104
Persone	106
Territorio	107
Premi	108
Addendum 1	110
Addendum 2	112
Reporting di Sostenibilità della Global Reporting Initiative	115
Relazione Verifica Esterna	119

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO



È per me un grande piacere introdurvi alla quarta edizione del Bilancio della Sostenibilità, lo strumento in cui sono documentate le nostre azioni negli ambiti di rispetto per l'ambiente, valorizzazione delle persone, tutela del territorio e supporto allo sviluppo della comunità locale.

Tali aspetti sono parte integrante dell'identità di Lefay Resorts fin dalla sua fondazione. Con la realizzazione della prima struttura nel 2008, l'azienda ha coniugato l'impegno nella sostenibilità con l'eccellenza dell'ospitalità di lusso. Nel 2017, a quasi dieci anni dall'apertura di Lefay Resort & SPA Lago di Garda, il concetto di sostenibilità continua a permeare tutte le nostre attività: siamo felici che le misure e le azioni intraprese sin dall'inizio ci abbiano portato ad ottenere grandi successi, anno dopo anno, dimostrando che la cultura d'impresa responsabile è una strada per generare valore nel presente investendo nel futuro.

Quest'anno il Resort ha migliorato ulteriormente la sua performance economica con un fatturato in crescita del 6% rispetto al 2016, grazie all'aumento sia dell'occupazione, che ha superato le cifra record delle 50.000 presenze, sia della spesa media. L'unicità dell'esperienza di soggiorno offerta si riconferma nel tasso di soddisfazione complessivo degli Ospiti, che si attesta stabilmente al 95% e nei 16 riconoscimenti internazionali ottenuti, il numero più alto nei nove anni di attività, tra cui spiccano i premi di Miglior SPA al Mondo e "Miglior SPA d'Europa" attribuiti rispettivamente ai World Boutique Hotel Awards e agli European Health & SPA Award. Per il quarto anno consecutivo viene inoltre implementata la completa compensazione delle



emissioni totali di CO₂, riconfermando l'identità "Carbon Neutral" di Lefay.

L'anno trascorso ha rappresentato un momento fondamentale per la nostra azienda; nel corso del 2017, infatti, sono iniziati i lavori del secondo Resort della Collezione, situato nella splendida cornice delle Dolomiti, dichiarate dall'UNESCO "Patrimonio Mondiale dell'Umanità", la cui apertura è prevista per l'estate 2019. Nell'ambito del progetto Lefay Resort & SPA Dolomiti, il Gruppo lancerà Lefay Wellness 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.

Ci auguriamo che anche questo Bilancio della Sostenibilità, redatto secondo le linee guida G4 della Global Reporting Initiative e certificato dall'ente indipendente TÜV SÜD per il quarto anno consecutivo, possa continuare ad essere uno stimolo a diffondere una cultura di impresa responsabile ed innovativa per tutte le persone che contribuiscono giorno dopo giorno al successo della nostra azienda.

Liliana Leali - Chief Executive Officer Lefay Resorts

LA NOSTRA STORIA



1980 - 1989

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

1989 - 1992

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

1992 - 1999

Air Dolomiti diventa ben presto oggetto di attenzioni da parte dei più importanti operatori del settore: nel 1992 firma un accordo di partnership con Crossair, pioniere in Europa dei trasporti re-

gionali, e nel 1994 con Lufthansa, compagnia di bandiera tedesca. Grazie all'accordo con il carrier tedesco, Air Dolomiti entra nella più grande alleanza mondiale, la Star Alliance. Il sodalizio con Lufthansa viene rafforzato nel 1999, con l'ingresso nel capitale azionario di Air Dolomiti.

1999 - 2003

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

2006 - 2008

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

2013

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

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 inaugura 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.

PERIMETRO DEL BILANCIO DELLA SOSTENIBILITÀ

Sostenibilità significa condurre le attività aziendali in modo da raggiungere i risultati 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 2017 è il quarto e, come le precedenti edizioni, segue le linee guida "Global Reporting Initiative, Sustainability reporting framework 4", riconosciute a livello internazionale. Il livello di applicazione GRI è G4 "in accordance CORE" ed è stato verificato da parte dell'ente di certificazione TÜV SÜD. Come per lo scorso anno, anche il Bilancio della Sostenibilità 2017 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 2017, in linea con il documento del 2016, presenta i dati di Lefay Resorts S.r.l. e Lefay Resort Garda S.r.l., dedicando una particolare attenzione ai dati di quest'ultima società, indubbiamente più interessanti e significativi dal punto di vista economico, ambientale e sociale.

La relazione di Assurance nella sua completezza è pubblicata alla fine del Bilancio 2017. 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 2016 rimangono invariate le fonti dei dati e la frequenza di rilevazione, in particolare:

- Il Bilancio della Sostenibilità viene pubblicato con cadenza annuale. L'edizione 2017 si riferisce all'esercizio 1 gennaio - 31 dicembre 2017.
- I risultati della soddisfazione globale dell'Ospite sono aggiornati con frequenza annuale, sulla base dell'analisi mensile dei questionari compilati.

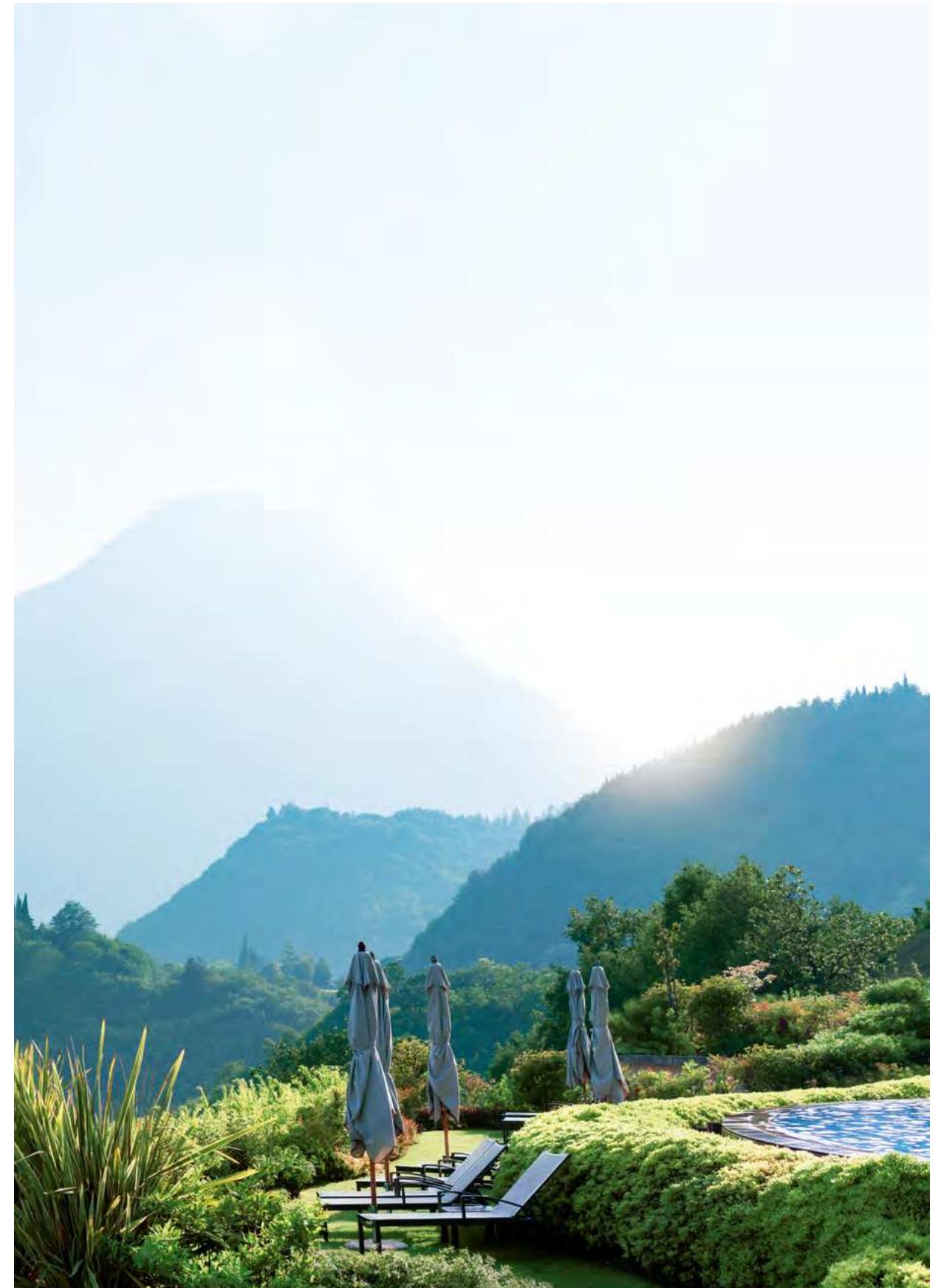
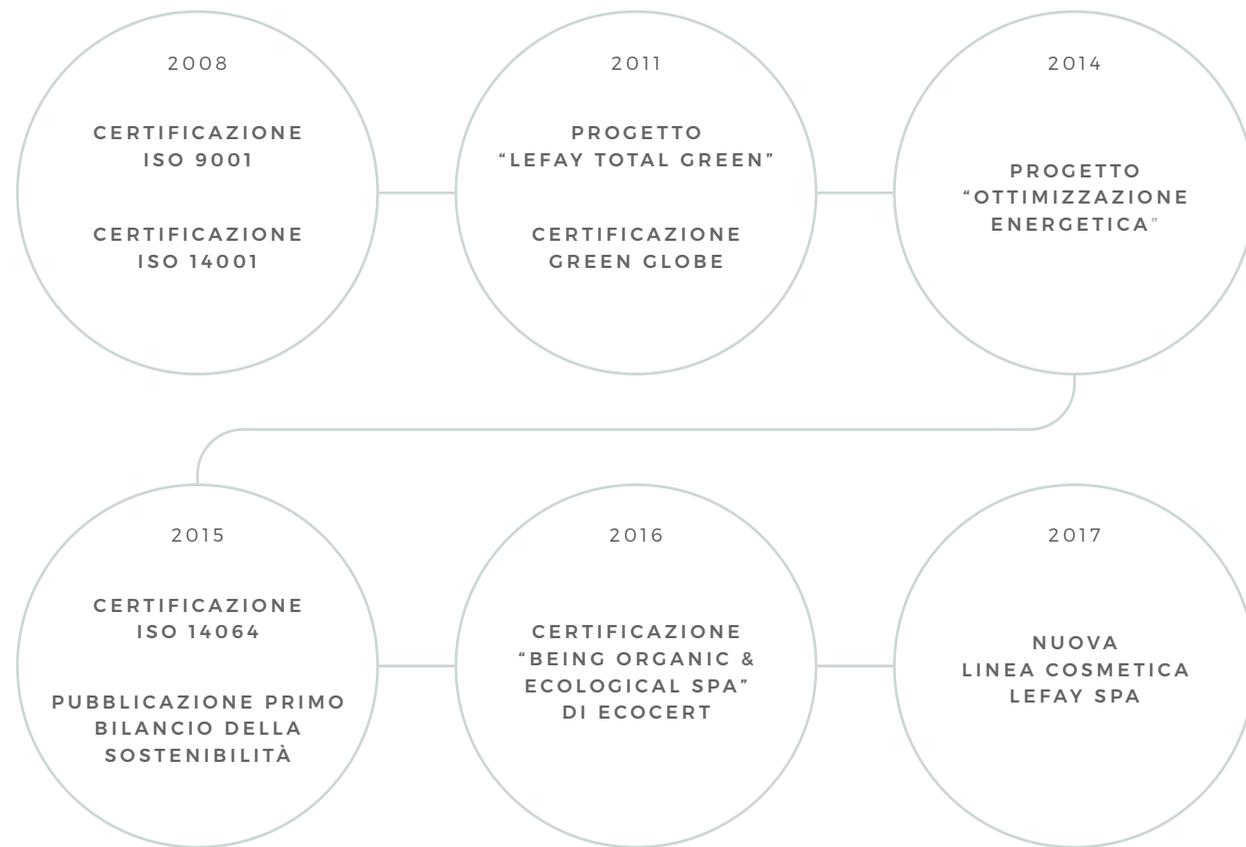


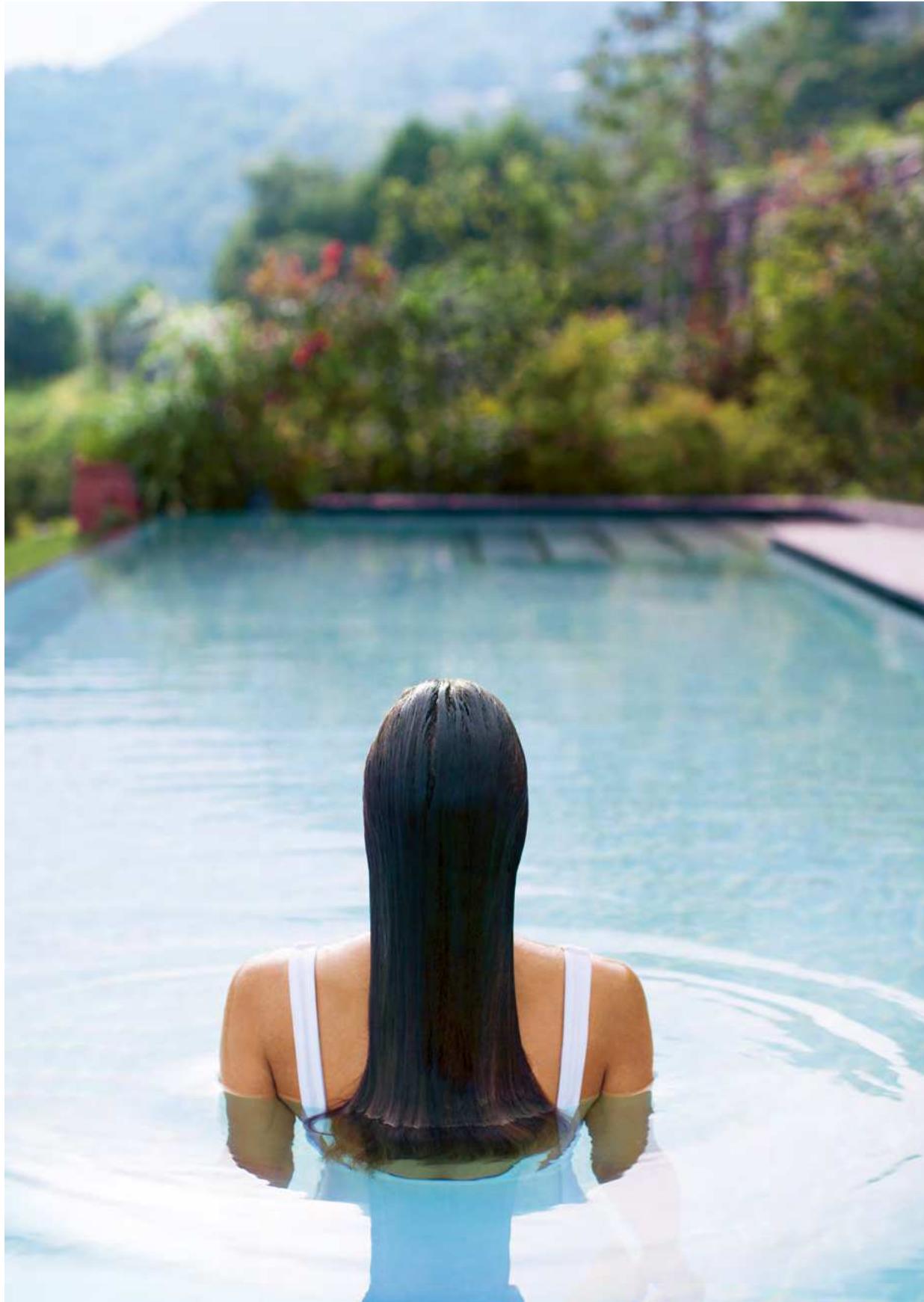
- I consumi energetici e idrici sono aggiornati con frequenza annuale, sulla base delle rilevazioni mensili effettuate dal reparto manutenzione e si riferiscono a Lefay Resort Garda S.r.l., mentre i consumi di Lefay Resorts S.r.l. si trovano alla fine del documento in un Addendum specifico.
- Il calcolo 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 ne-

cessari alla completa neutralizzazione delle emissioni annue prodotte.

- Nel Bilancio, nei casi in cui le modalità di calcolo non abbiano subito variazioni e pertanto i dati siano confrontabili, sono stati riportati anche dati relativi ad anni precedenti, per dare evidenza dell'andamento storico.
- Nell'edizione di quest'anno i dati del personale di Lefay Resorts S.r.l. e Lefay Resort Garda S.r.l. sono presentati in modo aggregato. I grafici riportano in modo aggregato anche i dati relativi all'anno 2016, al fine di consentire un confronto tra gli anni 2016 e 2017 (all'inizio del 2016 è stato definito il nuovo assetto societario).

IL NOSTRO CAMMINO SOSTENIBILE





NUMERI CHIAVE 2017

50.106

le presenze

68%

i Collaboratori locali,
provenienti dalla provincia di Brescia

17.600.000

€ di fatturato

100%

la compensazione delle emissioni di CO₂

164

i Collaboratori totali

2

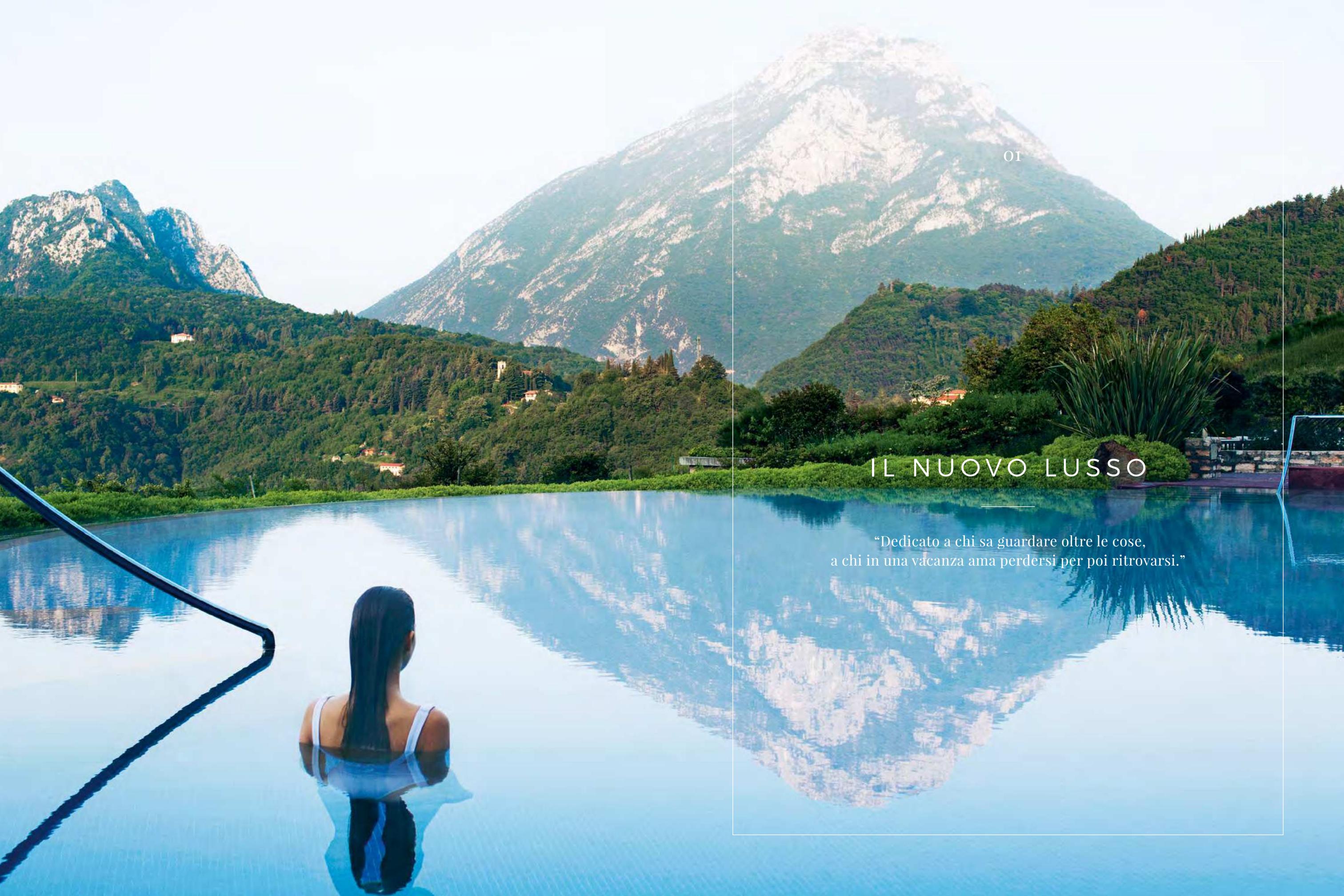
nuove certificazioni, la certificazione biologica
per gli oli extravergine Cuvée e Monocultivar
Gargnà e la denominazione IGP per l'olio
extravergine Toscano

95%

il tasso di soddisfazione
degli Ospiti

16

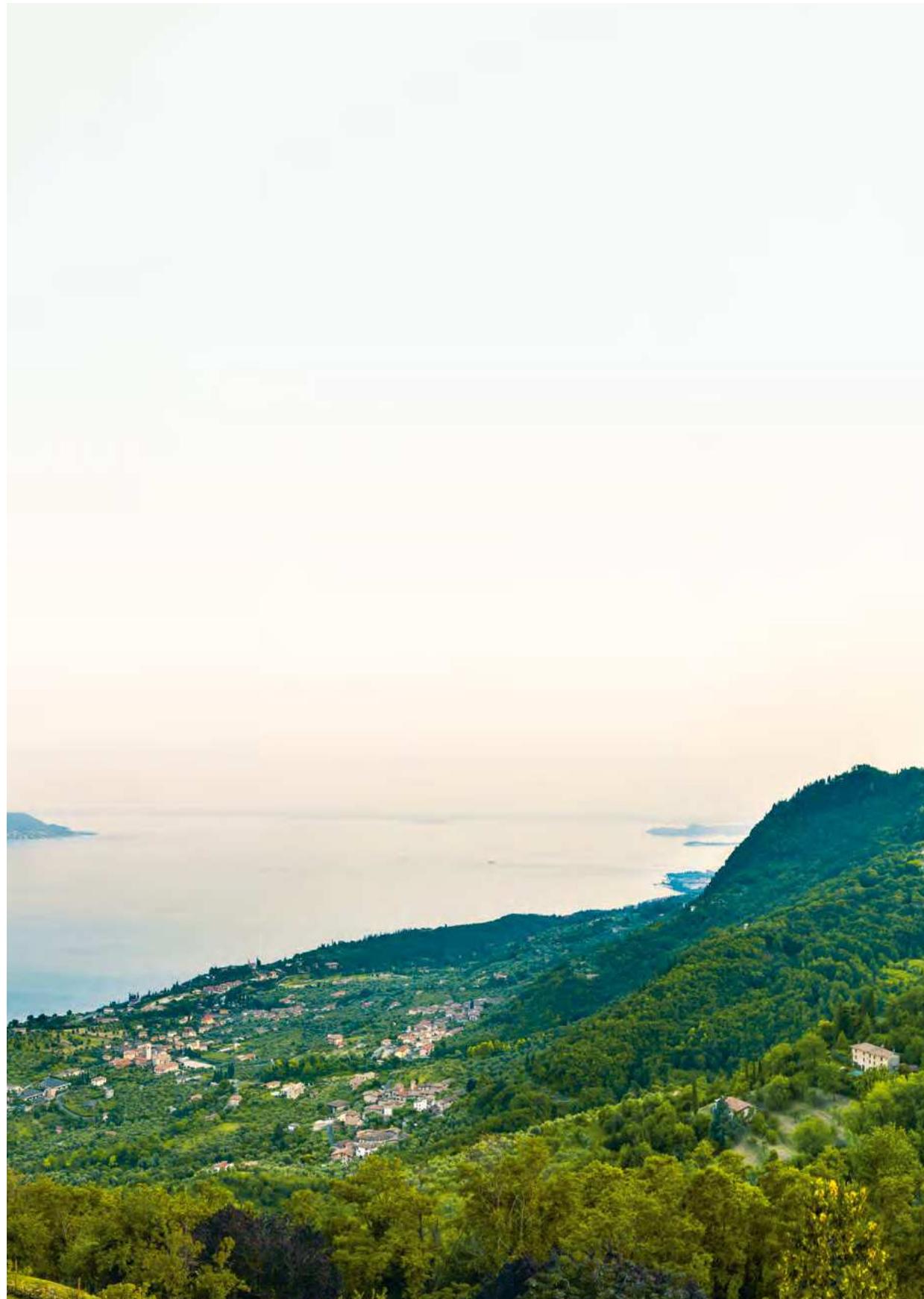
i premi vinti, tra i quali spiccano
i riconoscimenti di "Miglior SPA d'Europa"
conferito dagli European Health & SPA Award
e "Miglior SPA del Mondo" attribuito
dai World Boutique Hotel Awards



01

IL NUOVO LUSO

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



VISION E MISSION



VISION

“Creare Luoghi Sognati”

MISSION

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

VALORI AZIENDALI

IL NUOVO LUSO

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

BENESSERE GLOBALE

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

SOSTENIBILITÀ

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

LE PERSONE

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

ITALIANITÀ

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

MODELLO DI BUSINESS

Il gruppo Lefay opera nelle seguenti linee di business:

- Progettazione, Realizzazione e Gestione di strutture ricettive benessere eco-sostenibili di lusso;
- Progettazione, Realizzazione e Commercializzazione di residenze di lusso integrate nei Resort;
- Ideazione e Commercializzazione di allineamento impreciso proprio.

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

Ognuno dei Resort Lefay è contraddistinto dai seguenti fattori:

LOCATION

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

PRODOTTO

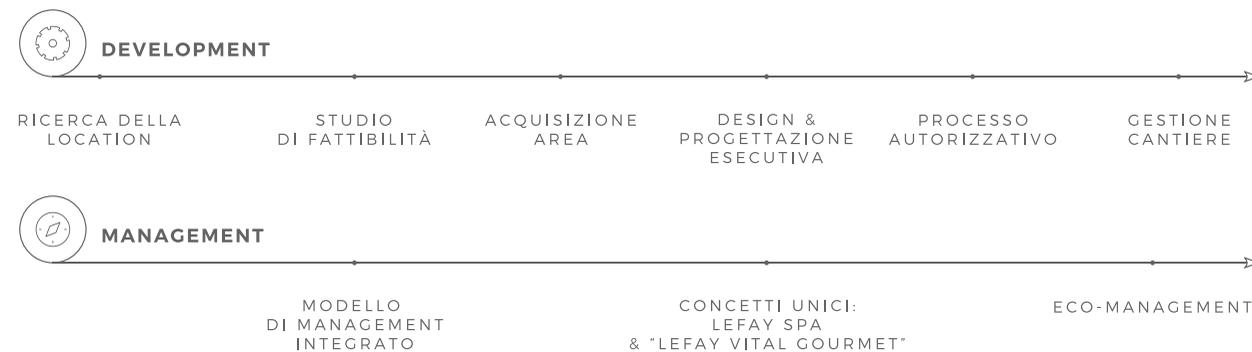
- Infrastruttura nuova o di recente costruzione
- 60-100 camere di circa 50 mq e Residenze (Villas/Luxury Apartments)
- Centralità della SPA (min. 2000 mq)

ECO-SOSTENIBILITÀ

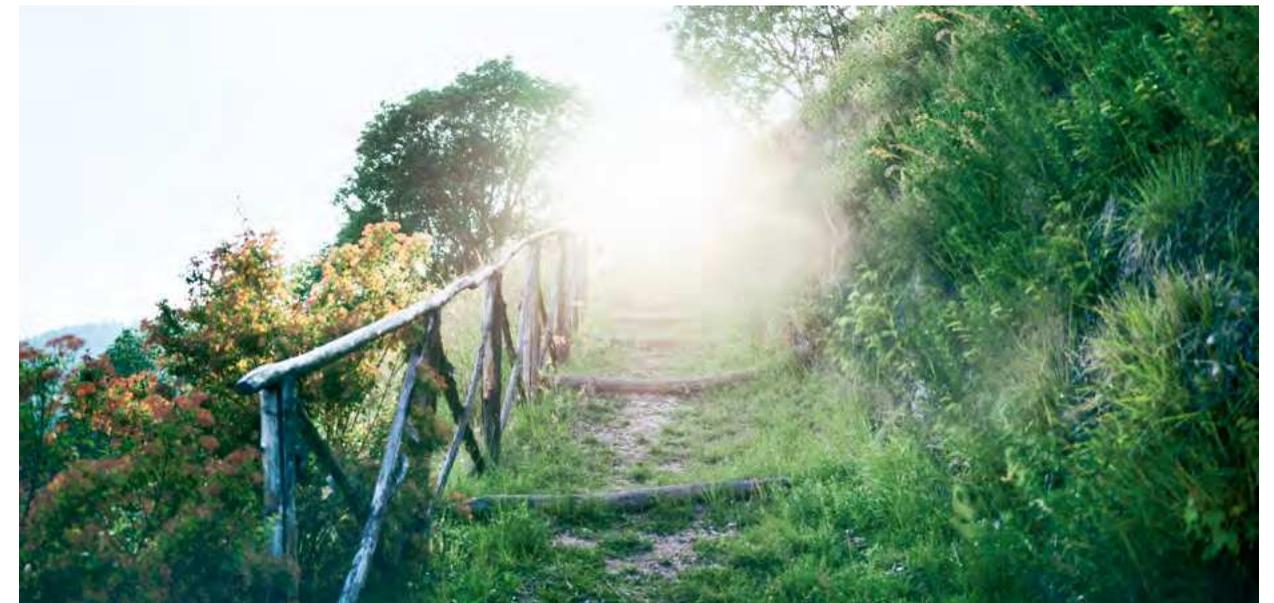
- Certificazioni in campo ambientale riconosciute a livello Internazionale
- Almeno il 60% di energia utilizzata prodotta da fonti Rinnovabili
- Impiego di tecnologie all'avanguardia per minimizzare la dispersione di energia e di calore

MANAGEMENT

- Gestione Diretta attraverso il coordinamento della Management Company



STRATEGIA DI ESPANSIONE

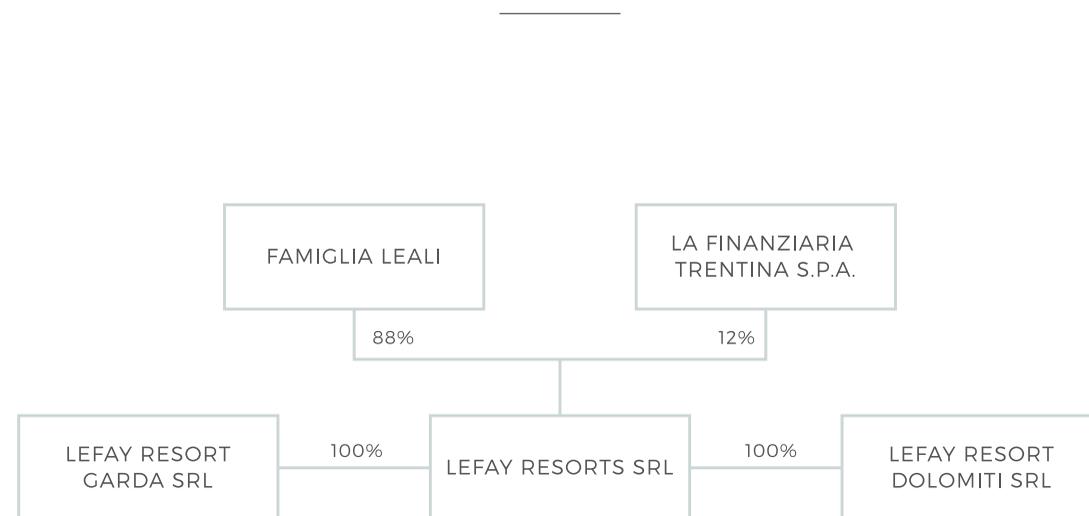


La prima fase del progetto di espansione di Lefay prevede il completamento del portafoglio italiano con tre strutture in proprietà e gestione diretta e sulla ricerca di ulteriori strutture in Europa Centrale da operare con contratti di management o lease, in collabora-

zione con investitori partner che condividano i nostri stessi valori ed obiettivi.

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

STRUTTURA SOCIETARIA



Lefay Resorts S.r.l, controllata dalla famiglia Leali, è la capogruppo del "Gruppo Lefay" e detiene direttamente la quota di controllo di Lefay Resort Garda S.r.l. e Lefay Resort Dolomiti S.r.l.

La capogruppo Lefay Resorts S.r.l. svolge la funzione di holding operativa e di management company del brand Lefay; nello specifico la Società si occupa dello sviluppo e promozione del brand (di cui è proprietaria) e fornisce a favore delle società controllate che detengono la proprietà delle strutture ricettive i seguenti servizi:

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

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

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

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

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

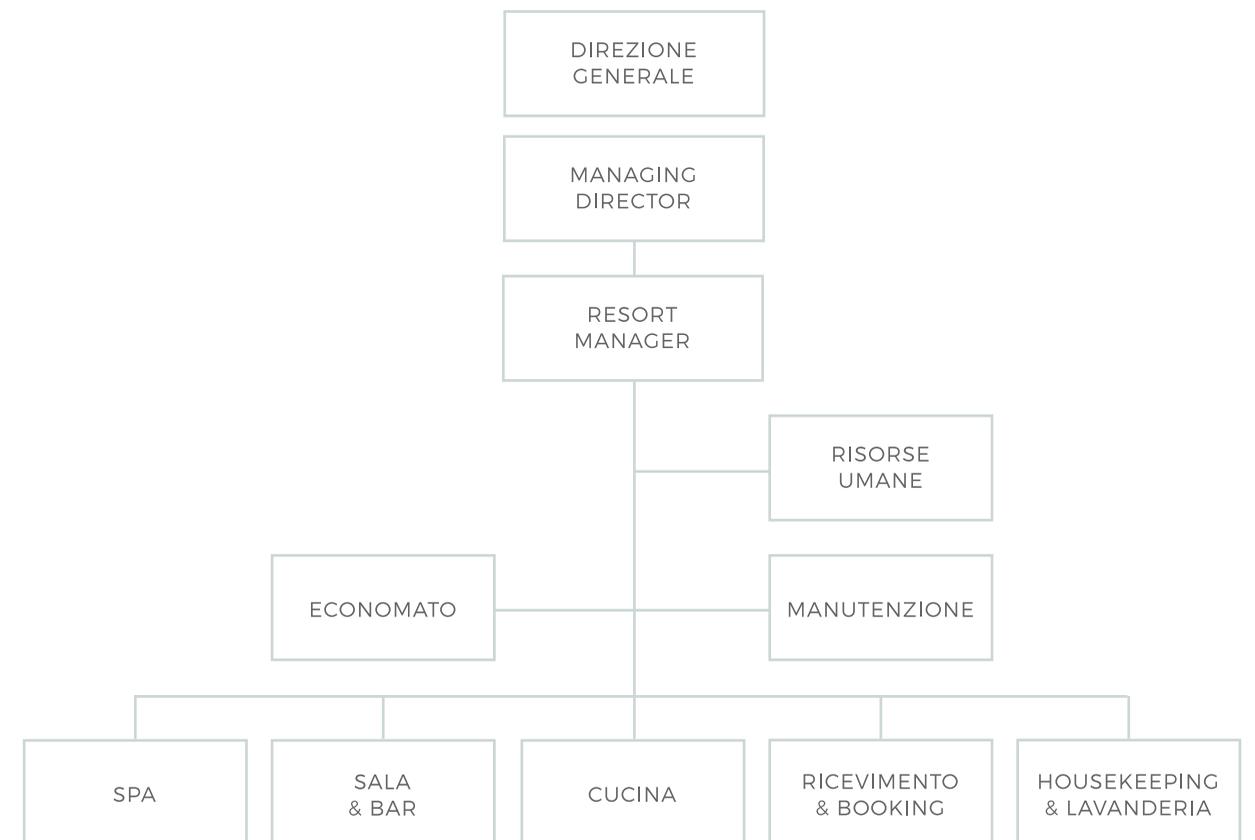


STRUTTURA ORGANIZZATIVA

LEFAY RESORTS



LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA



Consiglio di Amministrazione:

Presidente:
DOMENICO ALCIDE LEALI

Consiglieri Delegati:
LILIANA BRESCIANI LEALI
ALCIDE LEALI
MASSIMILIANO LEALI

Consiglieri:
GIOVANNI RIZZINI
MASSIMO FEDRIZZI

Collegio Sindacale:

Presidente del collegio sindacale:
NEVIO DALLA VALLE

Sindaci effettivi:
CLAUDIO ZORZAN
ENRICO POLLINI

Società di Revisione:

BDO ITALIA S.P.A

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, even-

ti, analisi di feedback diretti e indiretti, ecc... Attraverso il processo di coinvolgimento è stato possibile conoscere ed analizzare le aspettative degli stakeholder (interessi, bisogni, percezioni, criticità, ecc...). Le prime tre fasi del processo di Stakeholder Management hanno attivamente supportato la creazione di valore sociale: Lefay ha integrato quanto emerso dal processo di analisi e coinvolgimento degli stakeholder nello sviluppo delle proprie politiche aziendali e azioni operative. Tali politiche e azioni si propongono di rafforzare la competitività dell'azienda promuovendo le istanze emerse, quali la tutela dell'ambiente, lo sviluppo delle comunità locali, la creazione di valore condiviso.

PROCESSO DI STAKEHOLDER MANAGEMENT

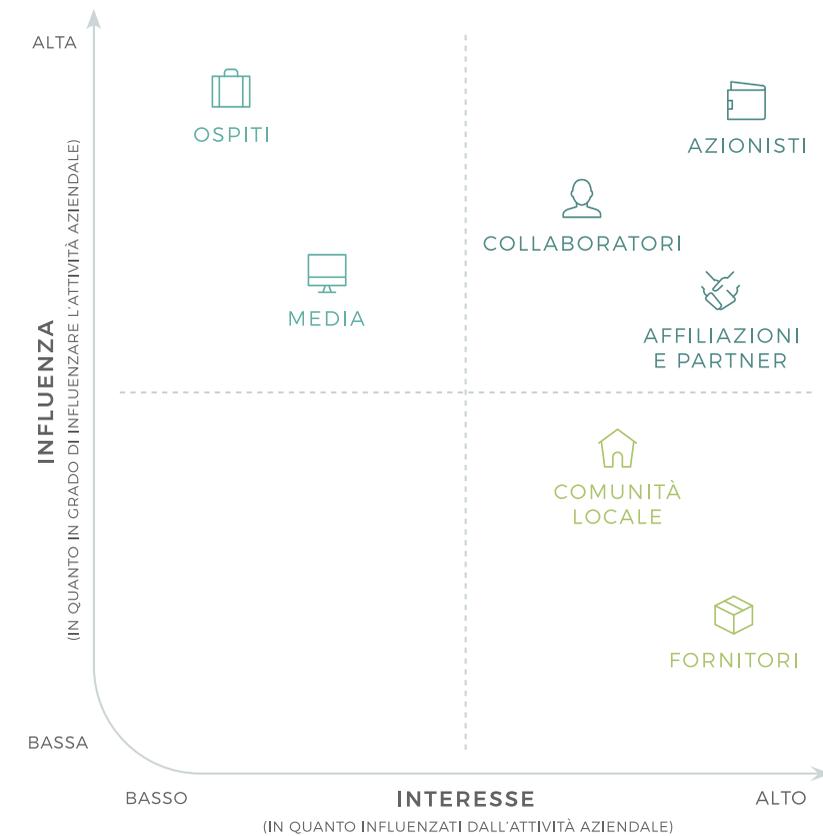


IDENTIFICAZIONE

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

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

MATRICE INTERESSE/INFLUENZA PER L'IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER



COINVOLGIMENTO

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

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

METODI DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E TEMI PRINCIPALI

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



OSPITI - Lefay pone la massima attenzione verso la tutela della privacy dei propri Ospiti e nello stesso tempo ha identificato fin dall'inizio diversi strumenti, come i questionari di gradimento sul soggiorno, per conoscere il loro grado di soddisfazione ed il loro interesse nei confronti della policy di sostenibilità della struttura, garantendo un dialogo continuo all'insegna della trasparenza.



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



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



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



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



COLLABORATORI - Le aspettative e il livello di soddisfazione dei Collaboratori sono monitorati annualmente attraverso specifici questionari e durante l'incontro annuale di valutazione della performance; vengono inoltre sviluppati dei piani di carriera specifici per ciascun Collaboratore.



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

ANALISI DELLE ASPETTATIVE

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

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

ANALISI DELLE ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER

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

CREAZIONE DI VALORE SOCIALE

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



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



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



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



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



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



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



AZIONISTI - Gli azionisti beneficiano di un accrescimento del valore economico nonché sociale ed ambientale generato dalle attività aziendali.

MATERIALITÀ

PROCESSO DI DETERMINAZIONE DELLA MATERIALITÀ

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

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

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

LA SODDISFAZIONE E I SUGGERIMENTI DEGLI OSPITI

Per poter avere un riscontro diretto dagli Ospiti, Lefay Resorts 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

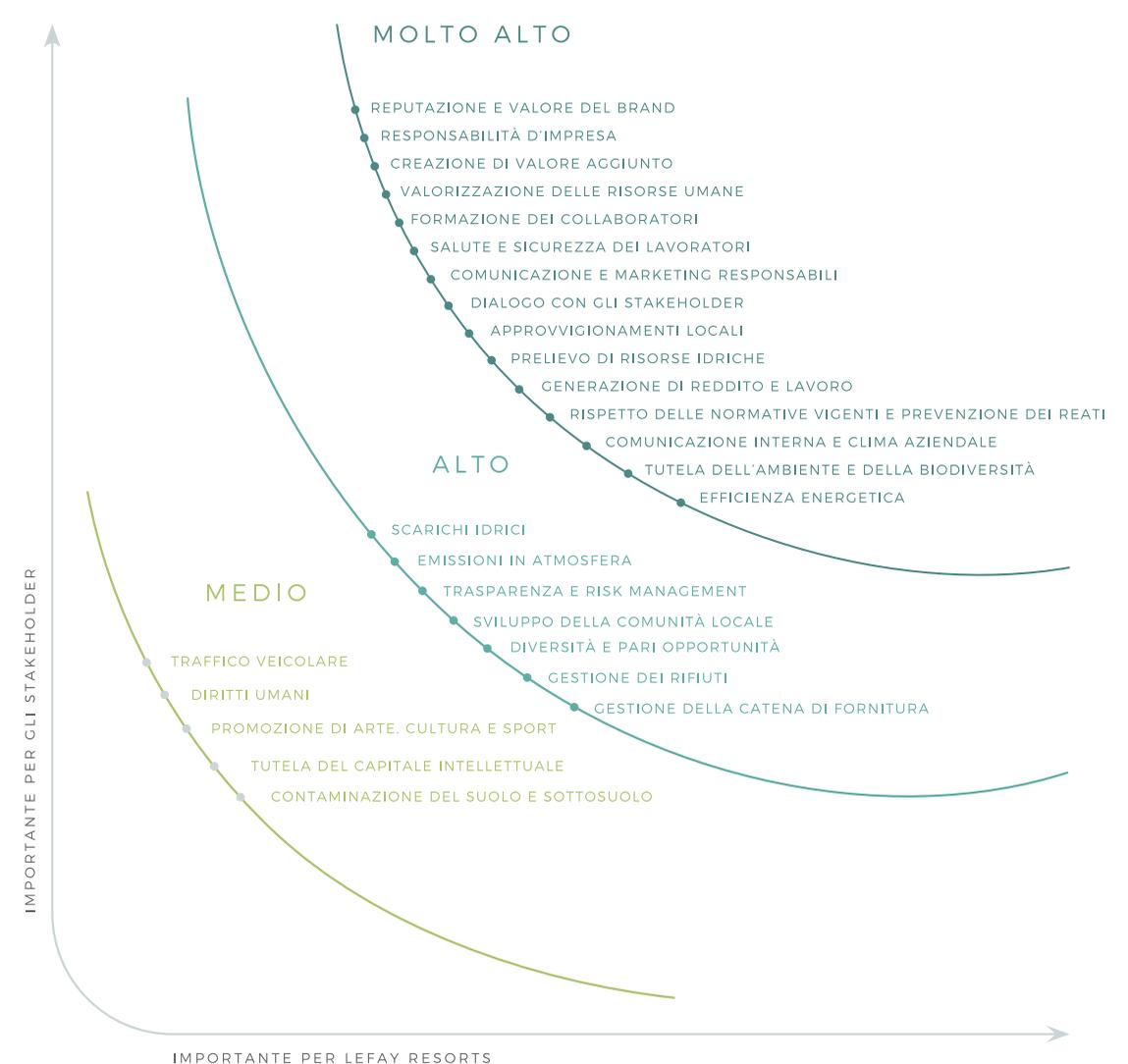
I Collaboratori hanno un ruolo determinante nel settore dell'ospitalità. Per questo motivo Lefay Resorts ritiene importante avere un riscontro diretto da parte loro riguardo l'integrazione della sostenibilità e la creazione di valore nei processi aziendali, raccolto attraverso una survey interna con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

LA SIGNIFICATIVITÀ DEGLI ASPETTI AMBIENTALI E DI SALUTE E SICUREZZA

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

A seguito dell'identificazione dei temi rilevanti, è stata effettuata la valutazione della relativa importanza. In particolare, il rilievo per i vertici aziendali così come la valutazione della significatività degli aspetti ambientali e di salute e sicurezza, determinano l'importanza di ciascun tema ai fini della creazione di valore per l'azienda, mentre le survey dei Collaboratori e le opinioni e suggerimenti degli Ospiti evidenziano l'importanza di ciascun tema come percepita dalle diverse tipologie di interlocutori aziendali.

ASPETTI MATERIALI





LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA: IL PRIMO DELLA COLLEZIONE



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

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

IL RESORT DISPONE DI:

93 Suite che si dividono in cinque tipologie:
 41 Prestige Junior Suite (50 mq)
 43 Deluxe Junior Suite (50 mq)
 4 Family Suite (73 mq)
 4 Exclusive Suite (83 mq)
 1 Royal Pool & SPA Suite (estensione max 600 mq)

SPA di 3.800 mq con:

21 cabine trattamenti
 2 private SPA
 3 piscine riscaldate
 1 lago salino riscaldato
 3 aree relax
 6 diversi tipi di sauna e bagni turchi
 1 palestra attrezzata e 1 sala corsi
 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

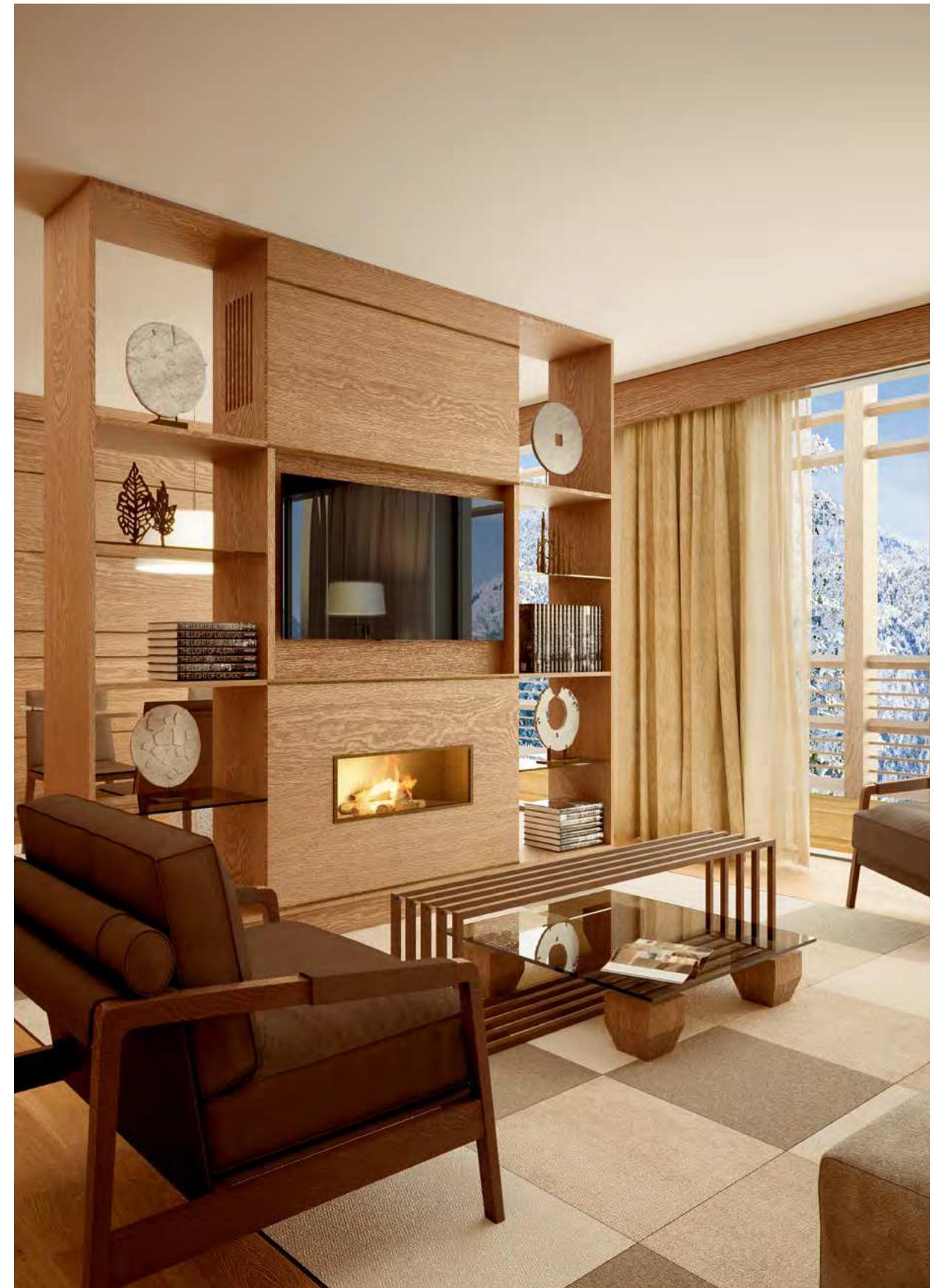
LEFAY WELLNESS RESIDENCES

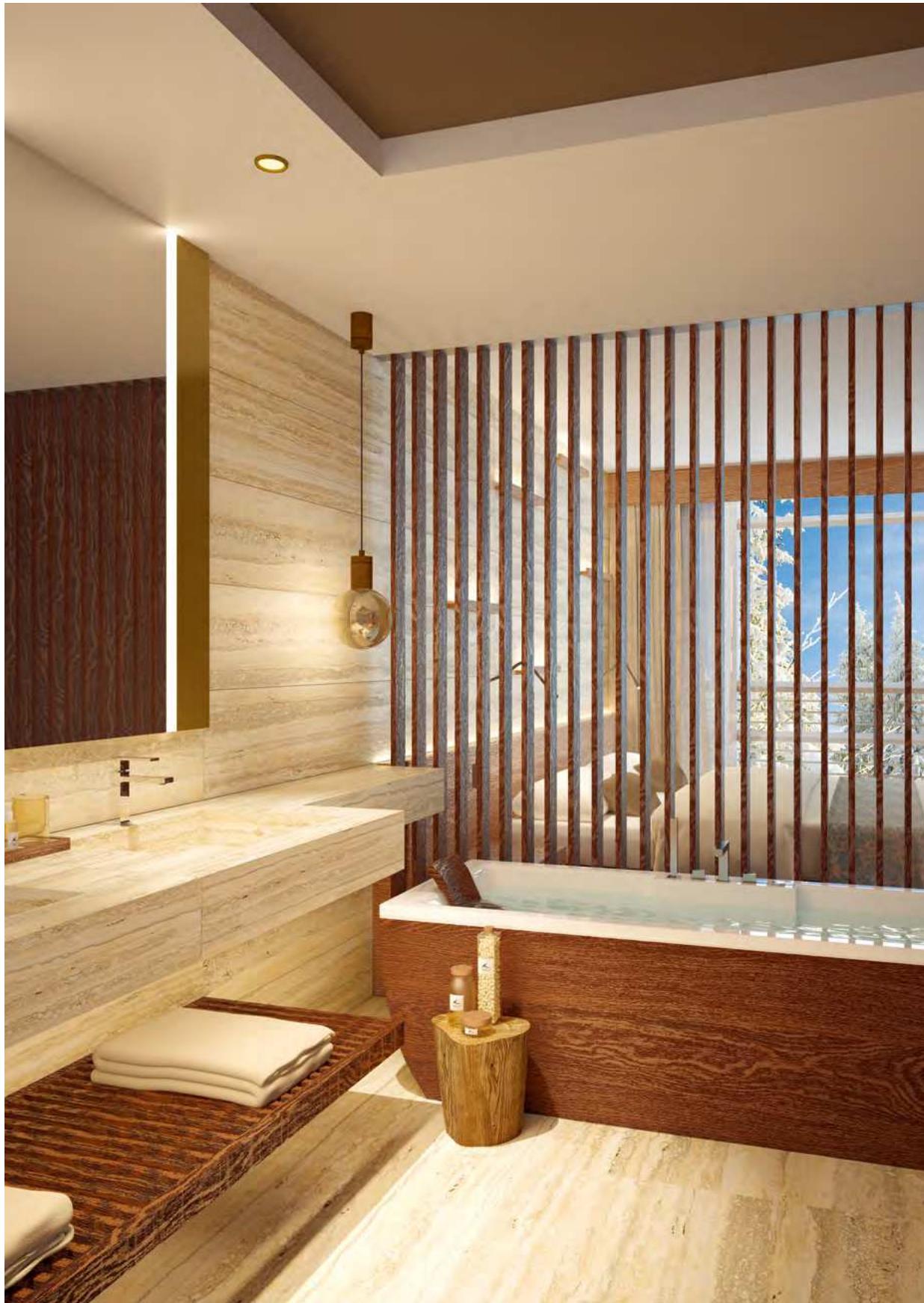
Nell'anno 2018 il Gruppo entra ufficialmente nel segmento delle "Serviced Branded Residences" (residenze di lusso con servizi alberghieri integrati) diventando così il primo caso in Italia di SPA Destination ad offrire una soluzione di questo tipo.

Lefay Wellness Residences rappresenta la perfetta fusione tra i valori del Brand: il nuovo lusso, l'esperienza di benessere globale, la sostenibilità e l'esclusività dei servizi cinque stelle. I Proprietari potranno unire alla privacy della dimensione domestica tutti i servizi dei Resort come le pluripremiate Lefay SPA, i ristoranti Lefay Vital Gourmet, le lounge e le conciergerie. Le unità saranno caratterizzate da un interior che utilizza materiali locali

abbinati al meglio del design Made in Italy e dotate di tecnologie energetiche a basso impatto ambientale.

Le Residenze Lefay saranno anche un'occasione d'investimento che genererà valore nel tempo e una serie di benefit esclusivi. Infatti, sarà possibile per i Proprietari, nell'ambito del Rental Programme, mettere a disposizione del Resort la propria Residenza nei periodi di non utilizzo e partecipare al ricavo generato dalla vendita alberghiera. Questo permetterà loro di organizzare le vacanze con assoluta flessibilità e allo stesso tempo massimizzare la rendita della propria unità, con la certezza che venga curata dallo Staff del Resort e che sia sempre impeccabile al momento del loro ritorno.





LEFAY WELLNESS RESIDENCES DOLOMITI

Le prime Lefay Wellness Residences saranno realizzate all'interno di Lefay Resort & SPA Dolomiti, situato nella skiarea di Madonna di Campiglio a Pinzolo, circondato dalla splendida cornice naturale delle Dolomiti, dichiarate dall'UNESCO "Patrimonio Mondiale dell'Umanità".

Le Lefay Wellness Residences Dolomiti saranno contraddistinte da preziosi materiali quali il rovere, la pietra locale tonalite, vetro brunito, travertino e pregiati tessuti italiani. Le finiture artigianali 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 ri-

spetto per l'ambiente, grazie alla certificazione Classe Energetica A e all'impiego di fonti di energia rinnovabili, e sarà dotata di tecnologie di intrattenimento di ultima generazione. I Proprietari potranno accedere direttamente dalla propria Residenza a tutti i servizi del Resort tra cui un'area benessere di oltre 5.000 mq (tra le SPA più estese di tutto l'arco Alpino), due ristoranti e una serie di altri servizi, tra cui bar, ski & bike room, lounge e Concierge.

Le Residenze saranno disponibili in quattro tipologie a partire da 98 mq fino all'esclusiva Penthouse da 275 mq. Le vendite inizieranno da luglio 2018 e la consegna delle unità è prevista da settembre 2019.

Tutti i dettagli e gli approfondimenti sono consultabili sul nuovo sito web: le fayresidences.com.

LEFAY SPA: L'ESCLUSIVO TEMPIO DEL BENESSERE OLISTICO

Innovazione, naturalità e un metodo unico nel suo genere sono i principi di Lefay SPA, premiata negli anni con i più prestigiosi riconoscimenti internazionali. Si tratta di un esclusivo tempio del benessere dove mente e corpo si rigenerano attraverso la riscoperta delle emozioni più autentiche e dell'armonia con se stessi. 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

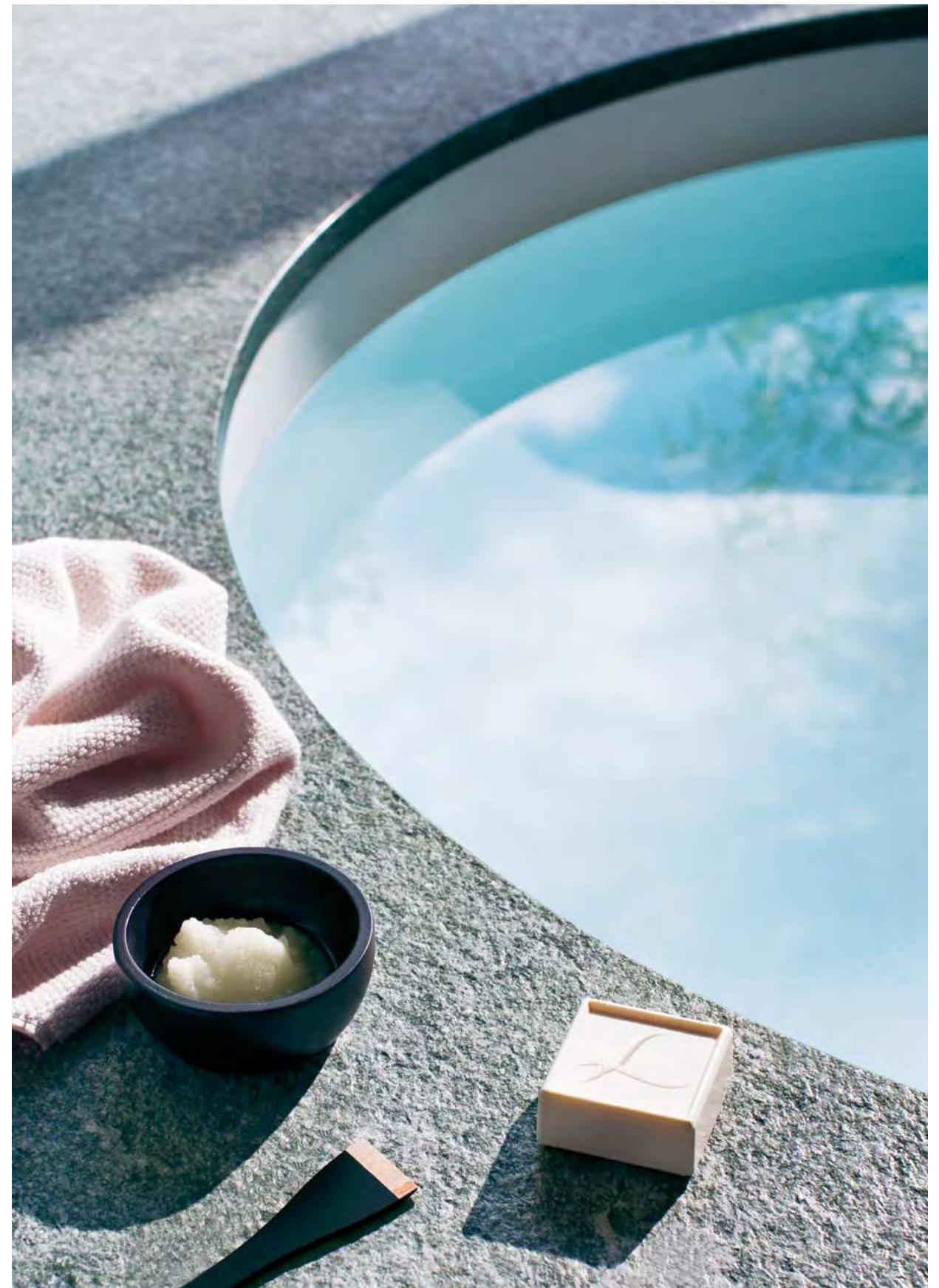
Nasce dagli studi e le ricerche del Comitato Scientifico Lefay SPA, formato da esperti medici nelle diverse discipline olistiche e unisce la Medicina Classica Cinese alla ricerca scientifica occidentale. Questa unione è alla base dei Programmi Salute Lefay SPA Method, personalizzati secondo le necessità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

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 e Rituali di Estetica Energetica viso e corpo e trattamenti di Medicina Estetica Non Invasiva.

LINEA COSMETICA DERMATOLOGICA "TRA SUONI E COLORI"

La linea cosmetica Lefay SPA è stata creata coerentemente alla filosofia Lefay SPA Method secondo i principi della nutricosmetica. Prodotti senza coloranti, conservanti, né parabeni, certificati "Vegan OK" e "Cruelty Free", con formulazioni ricche dei colori della natura. Le più preziose e ben sperimentate piante medicinali sostengono il respiro della pelle, permettendole di ritrovare l'innata luminosità. Le 50 referenze, suddivise in cinque linee specifiche (Viso Corpo; Anti-Age; Oli Cosmetici certificati Cosmos Organic, Uomo e Linea 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 menu provengono esclusivamente da allevamenti controllati.

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



LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

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

Tale sistema prevede diversi strumenti che aiutano ogni giorno a mantenere un controllo costante sul livello qualitativo dei servizi offerti ai nostri Ospiti e sul rispetto delle normative relative a Salute e Sicurezza, HACCP e Privacy. Innanzitutto, per poter verificare il livello di soddisfazione percepito dall'Ospite, è stato definito un sistema di rilevazione della customer satisfaction. Questo sistema permette all'Ospite di valutare ed esprimere un parere relativamente ai diversi momenti del soggiorno: in particolare viene espresso un giudizio globale sull'esperienza di soggiorno al Resort, sulla tempestività e la precisione durante la fase di prenotazione e accoglienza, la pulizia e il comfort all'interno della camera, la qualità del cibo e del servizio nei diversi outlet F&B (prima colazione, pranzo, cena e bar), la qualità dei trattamenti SPA, la gentilezza e la professionalità dei Collaboratori. L'azienda si impegna a fornire un riscontro puntuale e tempestivo a tutti gli Ospiti che ne facciano espressa richiesta. La rilevazione è basata un sistema digitale che va a ridurre l'impatto ambientale di tale attività perché non c'è utilizzo di carta.

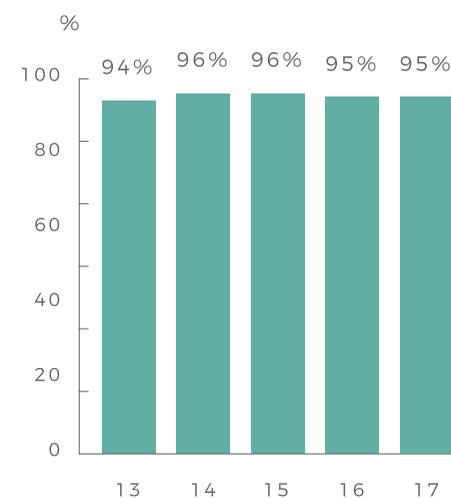
L'ascolto dell'Ospite avviene anche attraverso il monitoraggio costante dei commenti pubbli-

cati sui principali portali di viaggio come Tripadvisor, Holidaycheck, 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 da Collaboratori adeguatamente formati o da consulenti esterni, verifiche effettuate dal nostro Product Manager per testare il rispetto degli standard di servizio e visite da parte di Mystery Guest organizzate tramite società di settore specializzate.

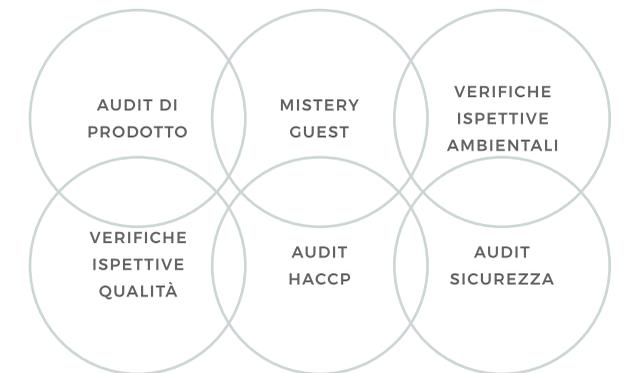
Periodicamente tutti i commenti lasciati dagli Ospiti attraverso i diversi canali a disposizione e i risultati emersi a seguito delle verifiche ispettive vengono analizzati dalla Direzione e gestiti con la collaborazione dei diversi reparti al fine di individuare le cause di insoddisfazione e le particolari criticità. Attraverso questo sistema di gestione delle informazioni e grazie all'orientamento dell'azienda verso il miglioramento continuo, Lefay interviene con specifiche azioni mirate a risolvere eventuali problematiche e continuare a mantenere alti i livelli di soddisfazione dei propri Ospiti creando non solo un passaparola positivo ma anche ottimi risultati in termini di fidelizzazione: infatti per l'anno 2017 la percentuale di Ospiti repeater è stata pari al 23%. Da ultimo si sottolinea che nell'arco del 2017, come nel 2016, non si sono verificati reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.

SODDISFAZIONE GLOBALE OSPITI



Fonte: Guest Survey Ospiti. A partire dal 2012 il sistema di rilevazione della customer satisfaction è stato modificato, passando da una rilevazione basata su questionari cartacei ad un sistema digitale. Dal 2016 sono state inserite due domande relative alla gestione ambientale della struttura e da marzo 2018 è stata inserita una domanda sull'importanza dei temi della sostenibilità.

GLI STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ



Nel 2017 sono stati effettuati 42 audit, in particolare: **28** Audit Interni: verifiche ispettive per il Sistema Qualità e Ambiente, verifiche sulla sicurezza, privacy e HACCP **02** Mystery Audit di prodotto su standard Lefay **02** Mystery Audit sugli standard afferenti le affiliazioni FHR e SLH **10** Audit Esterni: condotti da Enti di certificazione.

WEB REPUTATION



■ Soddisfazione utenti

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

LA COMUNICAZIONE DEL BRAND

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

EVENTI MEDIA E RASSEGNA STAMPA

Per comunicare al meglio il concetto benessere Lefay e le sue proposte, nel corso del 2017 sono stati invitati giornalisti, blogger ed esperti del settore nazionali e internazionali afferenti a diversi canali media, in linea con il posizionamento aziendale. Un'intensa attività promozionale che ha permesso al Brand di raggiungere un'importante diffusione sia sugli strumenti online, sia all'interno di pubblicazioni cartacee: nel solo anno 2017 sono stati diffusi complessivamente 633 articoli (il 32% in più rispetto al 2016).

Rispettivamente, il dato è ripartito come segue per i principali mercati: 446 articoli per i media italiani; 70 per quelli di Germania, Austria e Svizzera; 61 nel Regno Unito e 56 in Russia. Un ulteriore importante traguardo riguarda il Ristorante "La Grande Limonaia" di Lefay Resort & SPA Lago di Garda riconosciuto dalle più prestigiose guide gastronomiche italiane: si è distinto sulla "Guida Ristoranti d'Italia Gambero Rosso 2018" con le "Due Forchette", aumentando il punteggio da 80/100 a 82/100 rispet-

to all'anno precedente e ha riconfermato inoltre il "Primo Cappello" conferito dalla Guida Ristoranti d'Italia L'Espresso 2018, entrambe pubblicate in chiusura dell'anno 2017.

RESTYLING DELL'IMMAGINE AZIENDALE

A dieci anni dall'apertura di Lefay Resort & SPA Lago di Garda, l'azienda ha deciso di investire ampie risorse per rinnovare la propria immagine attraverso un lavoro creativo originale, volto a raccontare l'esperienza di soggiorno Lefay e a rappresentarne i tratti dominanti. Il progetto si è concentrato sugli strumenti online e offline: per quanto concerne i materiali promozionali cartacei, tutte le Brochure, l'edizione di Lefay Club Magazine e il Bilancio della Sostenibilità stesso sono stati ripensati nella grafica e nei contenuti e stampati su carte naturali con inchiostri certificati. Dal punto di vista web, sono stati ridisegnati i siti internet della Management Company e del Resort, inclusi anche strumenti di marketing diretto all'Ospite, tra cui le newsletter. Con l'occasione inoltre, i siti del Gruppo sono stati inseriti nel programma "CO₂ Emission Zero" promosso da Rete Clima e mirato alla neutralizzazione delle emissioni generate al sito in funzione della pageview.

DIGITALIZZAZIONE E COMUNICAZIONE WEB

Lefay ha rafforzato la propria presenza sui principali canali social, grazie alla creazione di una community online di follower e allo sviluppo di un circolo virtuoso di interazioni. Nell'anno 2017 il profilo Lefay su Facebook ha raggiunto più di 46.490 like (quasi 10.000 in più rispetto all'anno precedente), mentre l'account Instagram ha superato i 14.000 follower

(circa il doppio rispetto all'anno precedente). Sul social network Twitter, il profilo è seguito da più di 1.800 persone e sulla piattaforma LinkedIn si contano circa 1.500 collegamenti.

Attraverso questi strumenti di comunicazione digitale, Lefay ha sviluppato le tematiche che compongono la propria identità, quali la salute, la cucina, le persone e l'ambiente, diffondendone la propria visione. Una risonanza che va inoltre a beneficio della valorizzazione del territorio e delle manifestazioni locali, fra gli aspetti più importanti del valore "sostenibilità". Nell'anno 2017 Lefay ha rinnovato l'impegno nella digitalizzazione dei propri materiali di comunicazione; nello specifico è stata nuovamente realizzata la versione digitale del Magazine Lefay Club, inviata a tutti gli Ospiti e agli utenti iscritti unicamente tramite newsletter, evitando la stampa cartacea di oltre 10.000 copie.

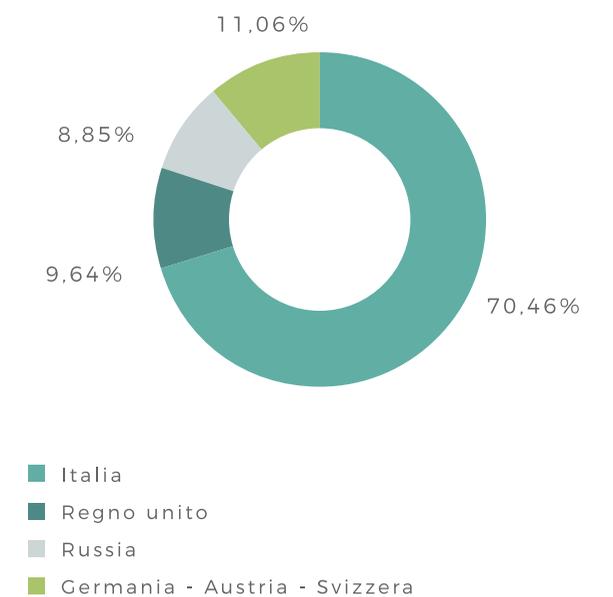
COMUNICAZIONE AMBIENTALE

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

Tra queste, l'introduzione del marchio "Lefay Total Green" sui diversi materiali di comunicazione (e.g. Brochure, Lefay Club Magazine) e sui materiali utilizzati all'interno del Resort.

Vi è inoltre il Green Book, strumento di comunicazione ambientale che ciascun Ospite trova in camera e che illustra le azioni messe in pratica dal Resort per ridurre l'impatto sull'ambiente, invitando l'Ospite a contribuire personalmente.

RASSEGNA STAMPA PER PAESE 2017



Nel 2017 sono stati pubblicati più di 600 articoli, a seguito dell'intensa campagna di comunicazione condotta sul territorio nazionale e all'estero.

NUOVI PROGETTI

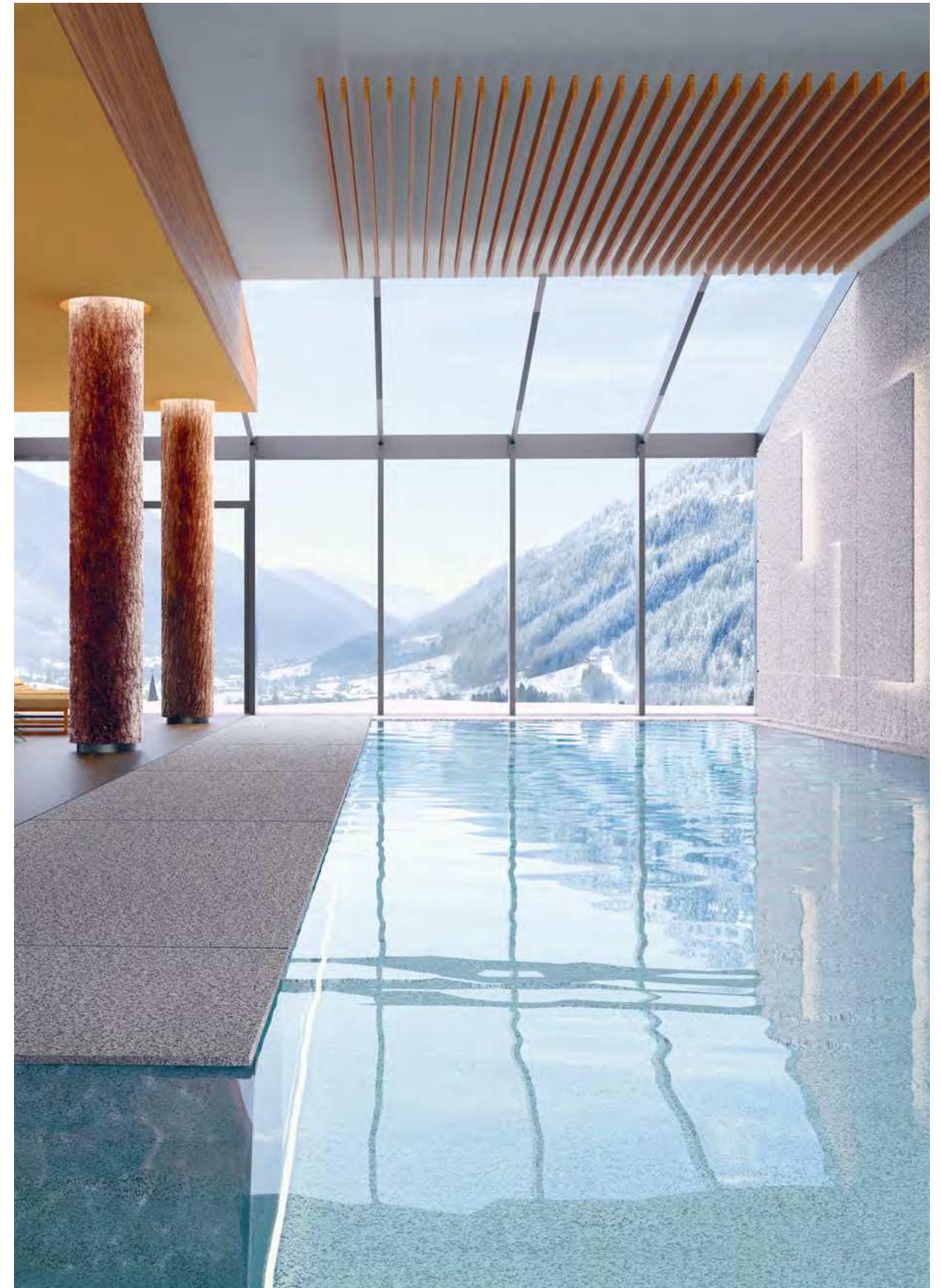


LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI

Lefay Resort & Spa Dolomiti sarà situato nella cornice delle Dolomiti, dichiarate dall'UNESCO "Patrimonio Mondiale dell'Umanità". Il secondo gioiello della Collezione sorge nella skiarea di Madonna di Campiglio, a Pinzolo, il maggior centro della Val Rendena, che comprende parte della Val di Genova, conosciuta come "Valle delle Cascate". L'intera area montuosa è protetta da parchi naturali istituiti per conservare la straordinaria bellezza del territorio, da scoprire in ogni momento dell'anno: in inverno è possibile sciare da Pinzolo a Madonna di Campiglio con un unico ski pass vali-

do per l'intero comprensorio, mentre in estate l'idillio verde della montagna è la meta ideale per escursionisti di ogni livello.

Il Resort emerge dal bosco e s'integra perfettamente nel paesaggio in cui è collocato, reinterpretando l'architettura tradizionale del luogo e ritrovandone gli elementi ricorrenti. Il legno, la pietra, la rigorosa semplicità delle finiture; ogni materiale scelto riflette la perfezione naturale del territorio. La struttura accoglie 23 Residenze, 86 Suite con una superficie a partire da 57 metri quadrati, due ristoranti e una SPA di 5.000 mq con piscine, saune, area trattamenti e un centro fitness aperto h24. L'apertura è prevista per l'estate 2019.





LEFAY WELLNESS RESIDENCES LAGO DI GARDA

Il segmento Lefay Wellness Residences prevede la realizzazione di Residenze gestite secondo il modello "Branded Serviced Residences", una soluzione immobiliare che offre molteplici vantaggi, tra cui l'accesso ai servizi dei Resort in

cui sono collocate e la partecipazione al Rental Programme. Dopo la realizzazione delle prime Residenze firmate a Lefay Resort & SPA Dolomiti, l'azienda prevede di introdurre lo stesso prodotto a Gargnano, sul Lago di Garda, all'interno del parco naturale di 11 ettari in cui è immerso il primo gioiello della collezione.

02

L'ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

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

INTRODUZIONE



Sostenibilità significa sviluppare un modello aziendale finalizzato al raggiungimento dei risultati economico finanziari, creando "valore" con una sempre maggiore attenzione alla responsabilità ambientale e sociale. Un pensiero che esplicita l'impegno di Lefay nei confronti della sostenibilità e si concretizza negli standard previsti per ogni struttura del Gruppo con azioni mirate al pieno rispetto per l'ambiente: la bioarchitettura e lo sfruttamento di fonti energetiche rinnovabili, la neutralizzazione delle emissioni di CO₂, la promozione del territorio e la valorizzazione dei Collaboratori.

Principi che guidano la Management Company e che si ritrovano nei Resort e nelle Residenze Lefay, in cui il nuovo lusso va oltre l'ostentazio-

ne 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.

PERFORMANCE ECONOMICA

GRUPPO LEFAY RESORTS

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

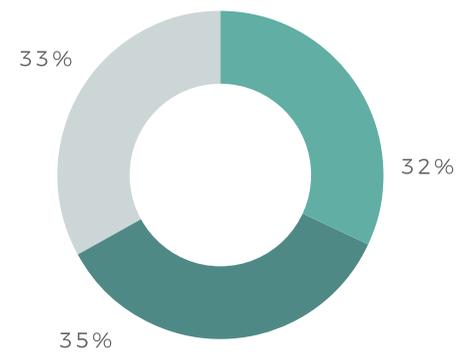
Dolomiti S.r.l. (come illustrato nella sezione Struttura Societaria).

Di seguito vengono riportati i dati economici consolidati riclassificati relativi all'esercizio 2017.

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

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA

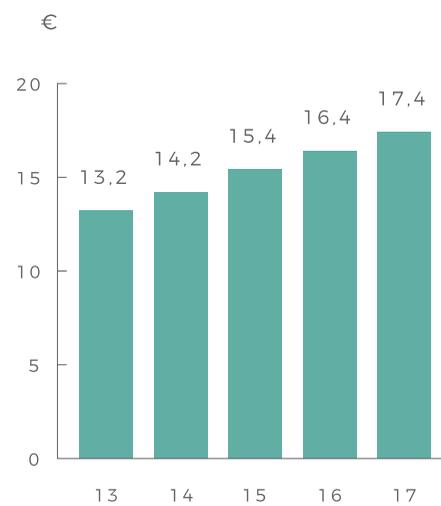
MERCATI DI RIFERIMENTO 2017



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

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

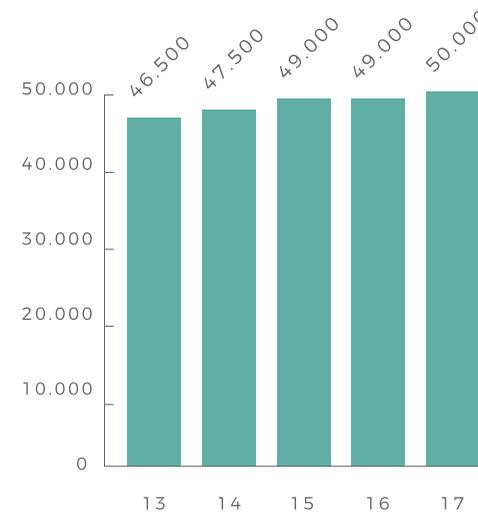
FATTURATO



- Ricavi (M euro)

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

PRESENZE TOTALI



Il numero di presenze totali del Resort è cresciuto in maniera significativa e nel 2017 ha superato quota 50.000.

INDICATORI DI PERFORMANCE OPERATIVA



- Total RevPAR
- RevPAR
- Occupancy %

Il Total Revpar nel 2017 ha registrato un'ulteriore crescita, grazie all'aumento sia della tariffa media camera sia dello spending degli Ospiti nei reparti SPA e Food & Beverage.

CERTIFICAZIONI

Lefay ha voluto implementare un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente certificato secondo gli standard ISO 14001 e 9001 fin dal 2008, per l'attività di "ideazione e sviluppo di soluzioni architettoniche per strutture ricettive innovative ed ecocompatibili" e per i processi di management e sviluppo dei settori accoglienza e benessere. Nella realizzazione del primo Resort è stata prestata grande attenzione al rispetto per l'ambiente circostante attraverso un progetto architettonico integrato nel territorio, l'implementazione di tecnologie all'avanguardia che permettono di ridurre il consumo di energia ed acqua, e l'utilizzo di energia pulita e rinnovabile.

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

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

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

Being Organic and Ecological SPA è una certificazione rilasciata da Ecocert, un ente di certificazione francese. Lefay Resort & SPA Lago di Garda è la prima in Italia e la quarta al mondo a conseguire questa nuova certificazione con il livello Excellence, ottenuto grazie a tre aspetti distintivi: l'unicità dei trattamenti e dei programmi salute Lefay SPA Method e l'impegno dedicato alla formazione e allo sviluppo professionale dello Staff; l'eccezionale comfort delle cabine, che offrono agli Ospiti un'esperienza di relax incomparabile; le misure messe in pratica per una gestione sostenibile della struttura. Per ottenere tale certificazione è inoltre necessario che almeno il 50% dei trattamenti proposti nella struttura si avvalga di prodotti cosmetici biologici certificati. Per adeguarsi a questo standard Lefay ha intrapreso una severa revisione dei protocolli e dei prodotti utilizzati nei trattamenti, che ha portato alla certificazione della linea oli viso e corpo Lefay SPA.

Coerentemente alla filosofia che contraddistingue Lefay, anche la Linea Cosmetica Dermatologica Lefay SPA è stata realizzata con un forte orientamento all'etica e alla sostenibilità, come attestano le più importanti certificazioni ambientali internazionali: Vegan Ok, che certifica il non utilizzo di materie prime di origine animale o ottenute attraverso lo sfruttamento di animali; Cosmos Organic, rilasciata per la linea di oli cosmetici Lefay SPA, che certifica il rispetto dei principi

della chimica verde e dei requisiti per i cosmetici biologici e naturali relativi all'intera filiera produttiva; Cruelty Free, lo standard internazionale "stop ai test su animali" garantito dalla Lega Anti Vivisezione e certificato da ICEA (Istituto per la Certificazione Etica ed Ambientale); Nickel Tested (Minore di 0,00001%), che attesta che tutti i prodotti, dermatologicamente testati dall'Università di Ferrara, e non contengano petrolati, SLES, coloranti, conservanti, parabeni aggiunti.

Lefay, che da sempre punta a preservare e valorizzare le peculiarità del territorio, ha anche avviato la produzione del proprio olio extravergine di oliva. Gli uliveti si trovano nelle aziende agricole del Gruppo, sulle colline moreniche della sponda bresciana del Lago di Garda, dove vengono prodotti il Cuvée e il Monocultivar Gargnà e nel cuore della Maremma Toscana, dove viene prodotto il Toscano. Coerentemente con la filosofia sostenibile di Lefay, l'olio è realizzato nel rispetto dell'ambiente e del territorio. Inoltre, gli oli il Cuvée e il Monocultivar Gargnà sono certificati biologici dall'ente CCPB, organismo di certificazione e controllo dei prodotti agroalimentari e "no-food" nel settore della produzione biologica, eco-compatibile ed eco-sostenibile. L'olio Toscano è riconosciuto dal marchio IGP, ovvero "Indicazione Geografica Protetta", attribuito dall'Unione Europea ai prodotti agricoli e alimentari per i quali almeno una fase del processo produttivo avviene nel luogo d'origine.

LEFAY RESORTS



ISO 9001



ISO 14001



ISO 14064

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA



ISO 9001



ISO 14001



ISO 14064

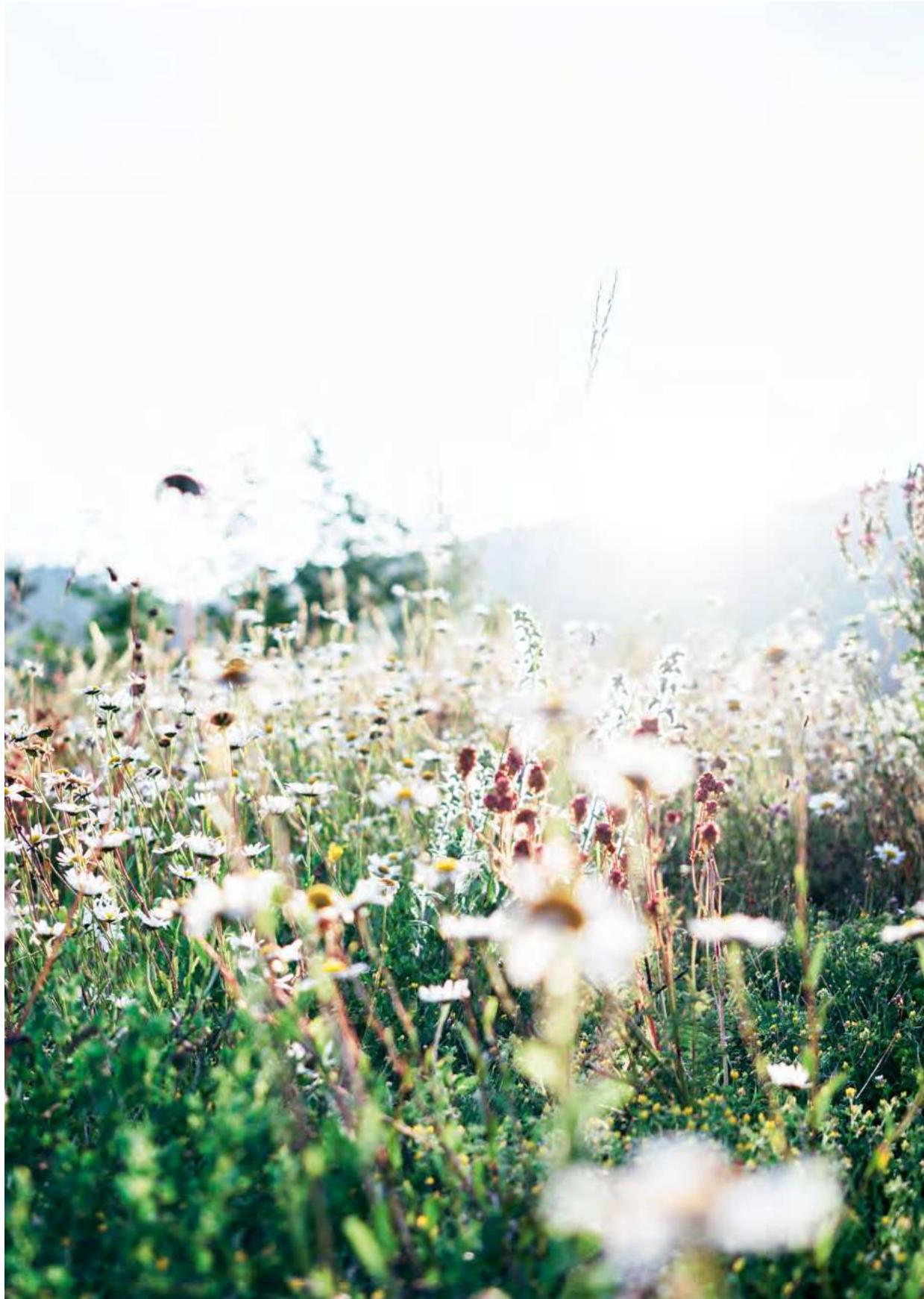


LINEA COSMETICA LEFAY SPA



OLIO EXTRAVERGINE LEFAY VITAL GOURMET





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.

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

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

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

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

BIODIVERSITÀ



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. Creato per garantire il mantenimento a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna minacciati o rari, il Parco è ricco di un'eccezionale biodiversità, sia a livello vegetale sia animale, essendo, come già citato, florido di contesti ambientali di tipo mediterraneo lungo la fascia lacustre e di tipo alpino nell'immediato entroterra. A pochi chilometri di distanza in linea d'aria si passa dalle Limonaie e dagli Olivi, formazione vegetali tipiche mediterranee, ai boschi di Carpini e Querce e, più in alto, alle splendide Faggete e Mughete. Anche la fauna presenta un'enorme varietà dovuta ai diversi ambienti presenti nel Parco, vi si trovano infatti uccelli tipicamente acquatici come svassi o folaghe, uccelli "boschivi" come cince, il gallo forcello e le ghiandaie. I mammiferi sono rappresentati da diversi ungulati: camosci, cervi, caprioli e da carnivori come volpi, donnole, faine, martore, nonché da cinghiali. Ma gli animali più caratteristici del Parco sono gli insetti, in particolare i Lepidotteri (farfalle), che con 959 specie presenti, costituiscono circa la metà di tutte le specie presenti in Italia.

IMPATTO AMBIENTALE



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

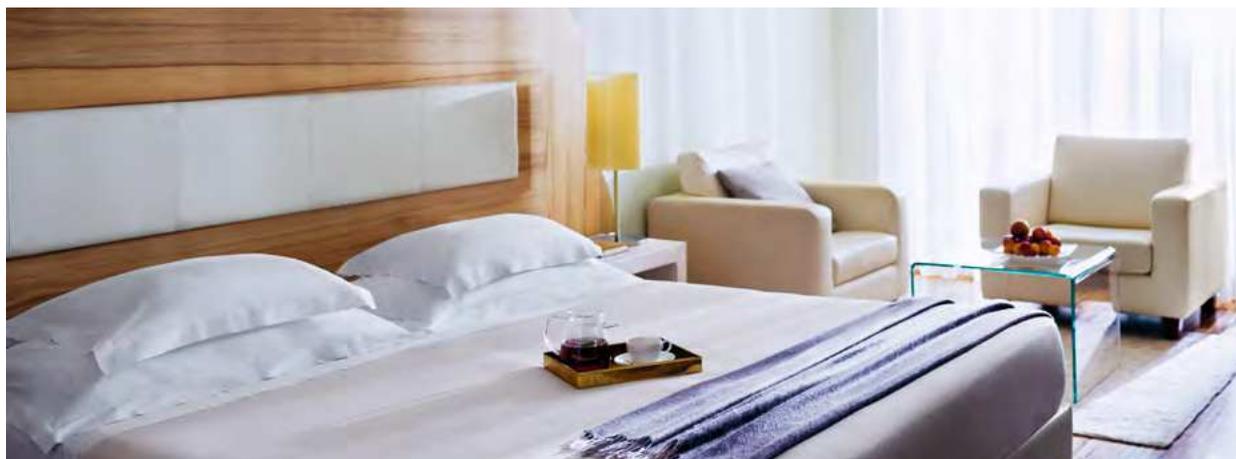
ARCHITETTURA E INTEGRAZIONE MORFOLOGICA

Grazie ai tetti coperti dalla vegetazione, le camere, viste dall'alto, sono quasi indistinguibili dal verde circostante. Questa peculiarità progettuale ha implicato un notevole impegno in fase costruttiva. Tuttavia questi sforzi sono stati ripagati da un risultato finale decisamente oltre le aspettative: il Resort, infatti, è perfettamente integrato

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

ISOLAMENTO TERMICO

La struttura è stata inserita perfettamente nelle balze della collina, permettendo così una minore dispersione di energia e di calore verso l'esterno. I blocchi delle stanze e la zona SPA, grazie all'orientamento verso Sud e le finestre realizzate con vetrate atermiche, riescono a raggiungere un elevato livello di isolamento termico: dal freddo in inverno, tramite produzione passiva di energia solare, dal caldo nei mesi estivi, grazie a sistemi di ombreggiatura mobili applicati nella parte frontale dei balconi. Il riscaldamento e il raffreddamento delle stanze e delle aree comuni sono ottenuti mediante sistemi radianti a bassa temperatura posizionati nei soffitti e nei pavimenti. Questo sistema permette di non produrre nessun flusso di aria corrente e nessun rumore, garantendo il massimo comfort per l'Ospite.



MATERIALI NATURALI

Il rispetto della bellezza dei luoghi e della natura a Lefay Resort & SPA Lago di Garda si ritrova anche nell'interior design, realizzato con l'utilizzo di materiali naturali in prevalenza provenienti dal territorio. In particolar modo si può ritrovare questa attenzione nella selezione dei materiali nell'arredamento. I materiali utilizzati nelle camere sono il legno d'ulivo per il parquet, noce nazionale per gli arredi, marmo rosso di Verona per piano lavabo e vasca e Travertino rosso per pavimento d'ingresso e bagno. I tessuti, compresa la biancheria, sono realizzati in fibra di cotone naturale senza nessun trattamento chimico. La biancheria da letto è stata scelta inoltre con certificazione GOTS (Global Organic Textile Standard) che ne attesta la composizione con fibre biologiche e la realizzazione nel rispetto di stringenti criteri ambientali. Anche per le pitture sono state e vengono continuamente utilizzate vernici ad acqua non chimiche.

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 costruire una vera e propria centrale energetica, situata alle spalle del Resort, nella quale sono contenuti i più moderni impianti per la produzione di energia elettrica, calore e raffrescamento. La centrale tecnologica è costituita da tre impianti fondamentali:

CENTRALE A BIOMASSA

Viene alimentata dal cippato ed è dedicata alla produzione di energia termica. Questo tipo di impianto riduce sensibilmente le emissioni di anidride carbonica e permette di ottimizzare l'impiego degli scarti da taglio di legname della zona riducendo al minimo l'impatto ambientale. Nel 2017 ha coperto circa il 50% del fabbisogno termico.

COGENERAZIONE A MICROTURBINE

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

REFRIGERATORE AD ASSORBIMENTO

Questo impianto tecnologico è uno dei pochi esemplari presenti a livello nazionale e permette di generare il freddo attraverso l'uso del calore di scarico delle microturbine e della caldaia a biomassa.

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

Per ottimizzare i consumi energetici della struttura, nel 2014 è stato lanciato il progetto relativo all'"ottimizzazione energetica" i cui risultati hanno portato nel 2015 alla sostituzione degli inverter delle pompe e quindi ad una maggior efficienza energetica complessiva dell'impianto e, nel corso degli anni 2016 e 2017, alla sostituzione di entrambe le microturbine per aumentare sostanzialmente l'efficienza nella produzione di energia elettrica e termica.

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

Nel 2017 il consumo totale di energia elettrica è diminuito dell'1% rispetto al 2016 (a fronte di un aumento degli Ospiti). Nel 2017 anche il consumo di energia termica, destinata a riscaldamento, raffrescamento e produzione di acqua calda e piscine, è diminuito rispetto all'anno precedente, di ben 8 punti percentuali.

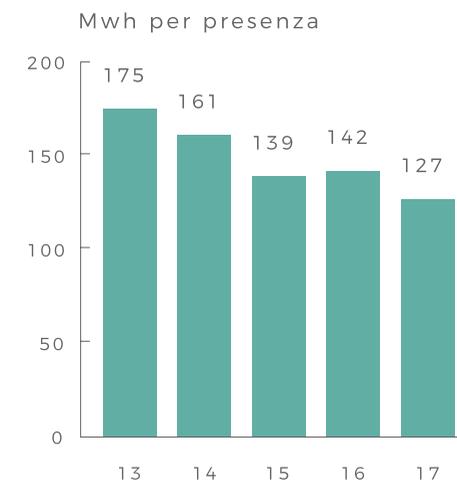
Nel 2017 la quota di energia elettrica auto prodotta utilizzando il sistema di cogenerazione e l'impianto fotovoltaico ha raggiunto il 42,43% dell'energia elettrica necessaria, con un incremento di oltre il 6% rispetto al 2016. Il restante



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

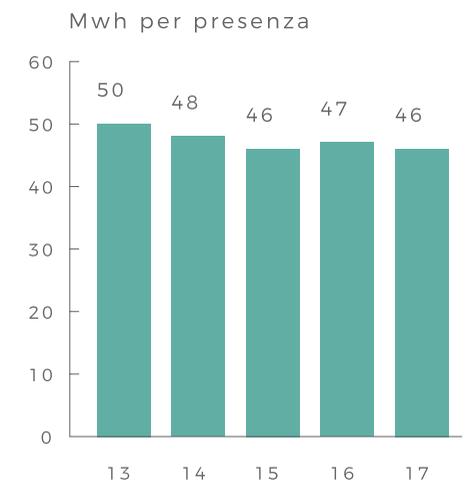
57,57% è stato acquistato da Dolomiti Energia con certificati a garanzia dell'origine che ne attestano la provenienza al 100% da fonti rinnovabili; secondo i dati di Dolomiti Energia relativi all'anno 2017 Lefay Resort & SPA Lago di Garda, grazie alla sua scelta di acquistare solo energia rinnovabile, ha evitato di immettere in atmosfera ben 587,3 tonnellate di CO₂. Come ogni anno, la frequenza delle rilevazioni dei consumi energetici è stata effettuata mensilmente e condivisa con la Direzione nell'ambito di appositi incontri periodici per un raffronto e un intervento diretto ove necessario. Infine, per quanto concerne i servizi, nel 2016 Lefay Resort & SPA Lago di Garda si è unito alla rivoluzione della viabilità verde con "Tesla Destination Charging", che aggiunge la struttura alla rete in espansione della ricarica elettrica per i veicoli. All'interno del garage, sono disponibili i connettori Tesla, capaci di fornire un'autonomia fino a 100 km/60 miglia ogni ora. Nel 2017, tale filosofia si arricchisce con l'ingresso del Resort nel "BMW I Charge+ i Pure Impulse Experience Programme", che mette a disposizione degli Ospiti una Wallbox BMW per la carica dell'automobile.

ANDAMENTO CONSUMO ENERGIA TERMICA



L'analisi dei consumi energetici e termici viene effettuata prendendo in considerazione l'indicatore dei consumi per presenza, questo permette l'efficienza nella gestione del fabbisogno energetico in rapporto al livello di occupazione della struttura. Negli ultimi anni, anche grazie ai progetti di efficientamento energetico messi in atto, si è registrata una graduale diminuzione dei consumi. Nel 2017 il dato ha registrato una ulteriore riduzione attestandosi a 127 Mwh per presenza.

ANDAMENTO CONSUMO ENERGIA ELETTRICA



L'andamento del consumo di energia elettrica per presenza è pressochè stabile; nel 2017 registra una riduzione e si attesta sul valore di 46 Mwh per presenza. Grazie all'analisi dei consumi per area sono stati individuati gli ambiti critici su cui intervenire. In particolare per il reparto SPA, i ristoranti e le camere, è stato definito un piano di sostituzione delle lampadine con un modello a basso consumo.

ACQUA

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

RACCOLTA ACQUA PIOVANA

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

SOFTWARE GESTIONALI

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

GESTIONE DELLA LAVANDERIA

La lavanderia è una delle aree in cui viene fatto grande consumo sia d'acqua sia d'energia per il lavaggio, l'asciugatura e lo stiraggio di tutta la

biancheria del Resort. Le azioni intraprese per ridurre tali consumi riguardano la sensibilizzazione degli Ospiti e del personale (ad esempio la richiesta cambio lenzuola effettuata solo su specifica richiesta dell'Ospite).

ANALISI CONSUMI

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

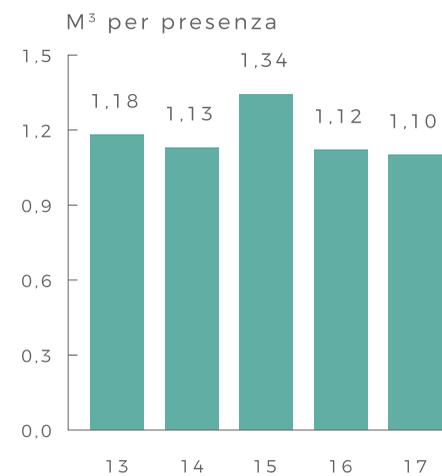
Per quanto riguarda l'andamento del consumo per presenza, la comparazione dei diversi anni mostra un andamento irregolare, influenzato particolarmente dai fattori seguenti:

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

Per cercare di ridurre i consumi idrici, nel corso del 2015 e 2016 si sono analizzate attentamente le aree ritenute più critiche e sono state messe in atto alcu-

ne azioni di miglioramento, grazie al montaggio di riduttori di portata nei punti di maggior prelievo. Tale intervento ha prodotto buoni risultati, dal momento che nel 2017 i consumi idrici sono diminuiti dell'1% rispetto al 2016 (nonostante l'aumento degli Ospiti e una stagione estiva caratterizzata da notevole caldo e siccità).

ANDAMENTO CONSUMI IDRICI

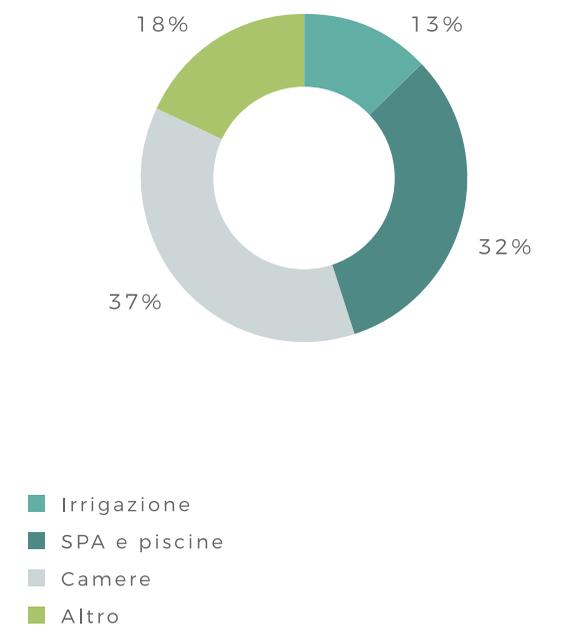


Si sottolinea come tutte le piscine prevedano una regolazione del reintegro d'acqua direttamente proporzionale al numero di bagnanti presenti. Questo aiuta il Resort al contenimento dei consumi d'acqua.

CONTROLLO DEGLI SCARICHI IDRICI

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

CONSUMO IDRICO PER FONTE



RIFIUTI

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

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

RACCOLTA DIFFERENZIATA

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



CARTA VETRO PLASTICA LATTINE UMIDO INDIFFERENZIATO

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

I dati relativi alla produzione dei rifiuti urbani sono stimati in base alla raccolta effettuata dalla Società incaricata e dal volume e numero dei contenitori disponibili. Per il 2017 il dato stimato massimo risulta il seguente: Carta e cartone 55 ton; Plastica 3 ton; Vetro e metalli 36 ton; Umido 48 ton. e Indifferenziato 40 ton.

IMPIEGO MATERIALI RICICLATI

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

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

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

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

RIFIUTI SPECIALI

Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti classificati come "speciali", Lefay Resort & SPA Lago di Garda si avvale della collaborazione di aziende specializzate nel trasporto e smaltimento degli stessi e verifica che siano regolarmente iscritte all'Albo Nazionale Gestori Ambientali. Le principali tipologie di rifiuti speciali sono costituite da ceneri, toner, neon e olio esausto. Ci sono inoltre i rifiuti sanitari prodotti dalla SPA che vengono gestiti come rifiuti speciali pericolosi, con fornitori autorizzati e tramite sistema nazionale SISTRI.

TIPOLOGIA DI RIFIUTO SPECIALE PRODOTTO (T.)	2016	2017
Metalli	-	-
Legno	-	0,840
Rifiuti sanitari	0,080	0,024
Ceneri	1,300	2,500
Toner esausti con sostanze pericolose	0,014	0,036
Tubi al neon	-	-
Tubi al neon con sostanza pericolose	0,029	0,050
Olio di frittura	3,800	2,200
Apparecchiature fuori uso raee pericolose	0,014	0,080
Apparecchiature fuori uso raee	0,192	0,235
TOTALE	5,429	5,965

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) un Accordo volontario per la promozione di progetti comuni finalizzati alla valutazione dell'impronta ambientale, in particolare al calcolo della carbon footprint e alla riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra.

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

Tale accordo era articolato in due fasi:

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

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

Il sistema di monitoraggio delle emissioni e la successiva definizione delle azioni necessarie alla neutralizzazione del 100% delle stesse, ha portato al lancio del progetto Lefay Total Green. Nel 2011 e nel 2013 Lefay ha fornito al Ministero una serie di dati che ha permesso a tecnici del settore, incaricati direttamente dal MATTM, di redigere l'Inventario delle emissioni di CO₂ attraverso un sistema di calcolo basato su software specifici.

Dal 2015, l'Accordo volontario con il Ministero dell'Ambiente, se pur ancora in essere, non prevede più il supporto nel calcolo delle emissioni. Lefay ha deciso comunque di continuare con la

rilevazione dei dati utili per redigere l'Inventario delle emissioni di CO₂ sviluppando un sistema di calcolo interno per poter validare l'inventario come gli scorsi anni, con un ente di certificazione esterno, secondo la ISO 14064.

Le modifiche all'impianto metodologico non permettono quindi un confronto lineare degli inventari 2015 e 2016 con quelli pregressi.

FASE 1: DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA CO₂ EMESSA.

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

Ambito 1: Fonti dirette.

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

Ambito 3: Fonti indirette.

È prassi comune per la maggior parte delle aziende scegliere un singolo anno per la contabilizzazione delle emissioni di gas serra. Per Lefay Resort & SPA Lago di Garda l'anno base è il 2015 nella considerazione che la metodologia di calcolo è stata rivista per internalizzarla.

Lefay Resort & SPA Lago di Garda si è impegnato ad aggiornare il calcolo delle emissioni con frequenza annuale invece che biennale a partire dal 2015, al fine di tenere monitorata l'entità delle emissioni e definire eventuali azioni di miglioramento nei settori più emissivi.

L'efficacia del metodo utilizzato per il monitoraggio della CO₂ e i risultati ottenuti sono validati dall'ente certificatore TÜV SÜD, nel pieno rispetto di quanto previsto dallo standard ISO 14064.

Quest'anno è stato effettuato l'aggiornamento del calcolo della CO₂ emessa, prendendo in considerazione i dati dell'anno 2017. Il calcolo ha evidenziato un aumento di circa 1.000 tonnellate di CO₂eq rispetto al 2016.

L'aumento, nell'ordine del 12%, si deve principalmente alla maggiore internazionalizzazione della provenienza degli Ospiti ed al conseguente aumento della distanza percorsa per raggiungere il Resort. Sebbene il trasporto (in particolare quello aereo) generi emissioni di CO₂ ed incida direttamente ed in modo rilevante sul calcolo della CO₂ emessa, Lefay non ha la possibilità di intervenire su tale dato per ridurlo.

Sebbene in misura minore, l'aumento di CO₂ è dovuto anche alla sostituzione del gas refrigerante.

I dati relativi al 2017 evidenziano una riduzione delle emissioni derivanti dalla percorrenza del percorso casa-lavoro da parte dei dipendenti; da quest'anno tale calcolo è stato condotto in modo più preciso e puntuale considerando le giornate di lavoro effettive.

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

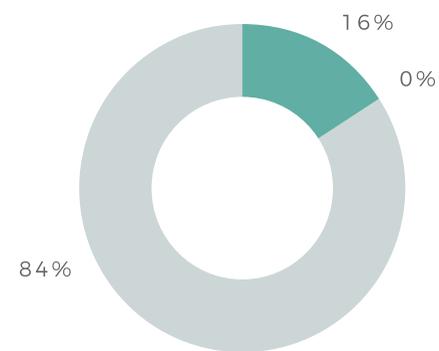
Dopo aver effettuato il calcolo delle emissioni di CO₂, Lefay Resort & SPA Lago di Garda, attraverso il progetto Lefay Total Green, si è impegnata a compensarle tramite l'acquisto di pari crediti verificati, sul mercato internazionale. Il primo anno di compensazione è stato il 2013. La compensazione avviene scontando la residua quota di emissioni 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 2017, Lefay ha scelto di finanziare quattro progetti internazionali. Il primo, già scelto per la compensazione delle emissioni del 2016, è "Metro Delhi, India" e ha l'obiettivo di introdurre misure di efficienza energetica in una serie di edifici delle stazioni della Metro II di Delhi. Il risparmio di emissioni associate al progetto si basa sulla diminuzione del consumo di elettricità da parte degli edifici delle stazioni e consente quindi che l'energia risparmiata possa essere indirizzata verso altre attività importanti per la comunità. In India la domanda di energia elettrica è in costante crescita e l'offerta non è spesso in grado di soddisfarla; il progetto contribuisce quindi in modo concreto a soddisfare il fabbisogno di elettricità degli abitanti e a migliorare la qualità della loro vita.

Il secondo progetto è "Hydro Power Project, Andra Pradesh, India", ed è stato sviluppato per soddisfare la crescente richiesta di energia elettrica attraverso la produzione di energia da fonti rinnovabili. Nello specifico questo progetto prevede l'installazione e la messa in funzione di 6 turbine idroelettriche fluviali nello stato indiano di Andra Pradesh, contribuendo a rendere la zona meno dipendente dai combustibili fossili, esauribili e fortemente inquinanti come il carbone.

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

SUDDIVISIONE EMISSIONI CO₂ PER AMBITO 2017



- Ambito 1: emissioni derivanti dalla generazione di calore, vapore o energia elettrica attraverso la combustione di combustibili.
- Ambito 2: consumo di elettricità e calore acquistati (fonte indiretta).
- Ambito 3: attività relative al trasporto Ospiti, trasporto collaboratori, trasporto di merce acquistata, ecc.; produzione di prodotti Food & Beverage acquistati per le attività ed i servizi del resort; gestione e smaltimento dei rifiuti dei consumi d'acqua.

to di generazione eolica in Bulgaria. Il parco eolico, oltre a ridurre drasticamente le emissioni di CO₂ associate al processo di combustione per la produzione di energia, contribuisce anche al rilancio economico ed allo sviluppo sostenibile dell'intera regione che lo ospita. Il parco eolico è stato inoltre progettato in modo tale che il terreno su cui si trovano le pale possa continuare ad essere utilizzato come terreno agricolo al fine di non ostacolare la coltivazione di terreni

e la produzione agroalimentare della zona. Nel 2017 Lefay ha aderito anche 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. Nello stesso anno, i siti web del Gruppo sono stati inseriti nel programma "CO₂ Emission Zero" promosso da Rete Clima e mirato alla neutralizzazione delle emissioni generate dal sito in funzione della pageview.

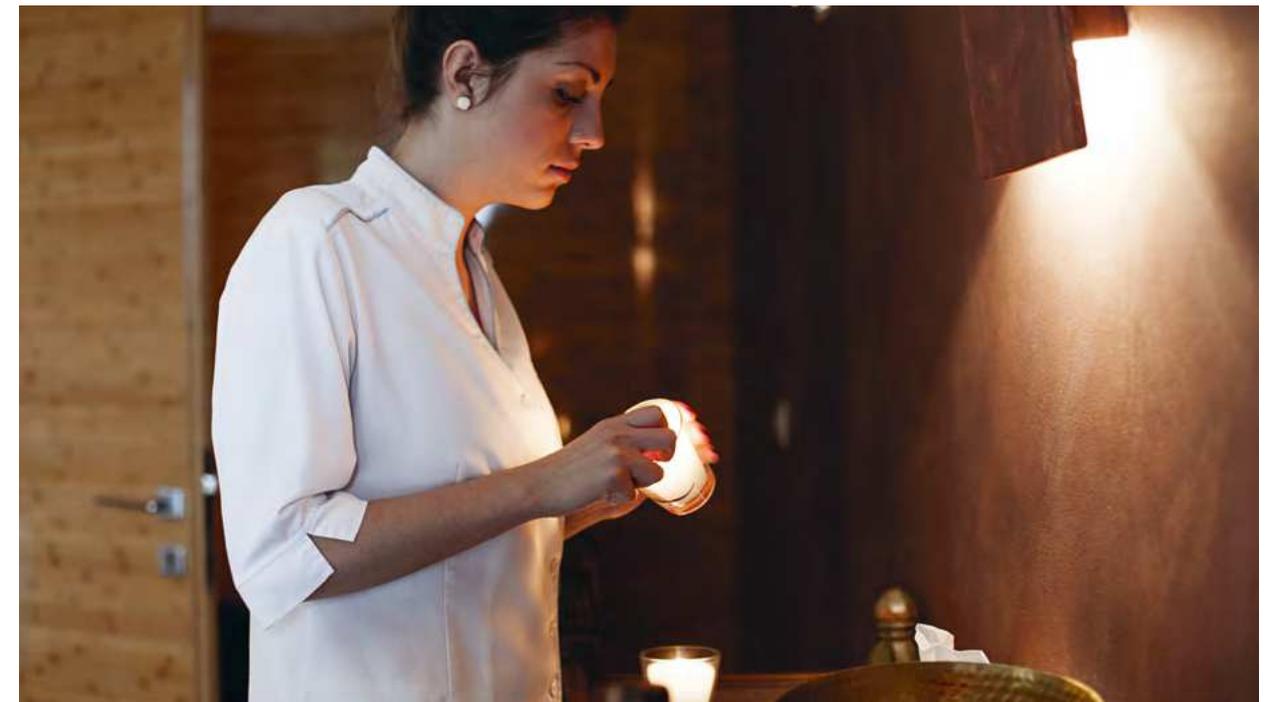
CONFRONTO EMISSIONI PER FONTE ANNO 2016 E 2017

CATEGORIA	ANNO 2016	ANNO 2017	VARIAZIONE 2016 - 2017
	EMISSIONI [T CO ₂ EQ]	EMISSIONI [T CO ₂ EQ]	[%]
Energia	1.333,00	1.433,00	+7,5%
Refrigeranti	-	17,00	+1.700,0
Auto aziendali	1,00	1,00	-
Mobilità collaboratori	74,00	45,00	-39,2
Materie Prime	508,00	536,00	+5,5
Rifiuti	58,00	40,00	-31,0
TOTALE EMISSIONI CO₂ RESORT	1.974,00	2.072,00	+4,6
Trasporto Ospiti	6.058,00	6.960,00	+14,9
TOTALE EMISSIONI CO₂	8.032,00	9.032,00	+12,5

Nel 2017 l'emissione di CO₂ è aumentata di circa 1.000 t. L'incremento è dovuto principalmente alla maggiore internazionalizzazione della provenienza degli Ospiti ed al conseguente aumento della distanza percorsa per raggiungere il Resort.



LE PERSONE



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

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

IL SISTEMA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

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

Sin dalla fase di progettazione Lefay ha ritenuto indispensabile definire un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente integrato e condiviso, attraverso strumenti di lavoro chiari e precisi.

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

Il rispetto degli standard condivisi viene verificato ogni giorno dai capi reparto e periodicamente durante le verifiche ispettive condotte da Collaboratori appositamente formati o da consulenti esterni. Le non conformità rilevate sono portate all'attenzione della Direzione; 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. Due volte l'anno viene effettuato il Riesame della Direzione, al fine di valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, verificando con i responsabili di funzione il raggiungimento degli obiettivi definiti, commentando i risultati delle verifiche ispettive e definendo eventuali azioni correttive, azioni preventive o opportunità di miglioramento.

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

Questa figura è nello Staff di Lefay Resorts S.r.l. con il compito di supportare sia la Management Company che il Resort Manager e i capi reparto, nello svolgimento delle loro mansioni in linea con quanto riportato nei documenti e nelle procedure di sistema.

LA SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI

CONDIVISIONE OBIETTIVI

Ogni anno, per ogni reparto, vengono definiti gli obiettivi aziendali di tipo economico, qualitativo e di efficienza. Periodicamente vengono indette delle riunioni alle quali partecipano la Direzione, i capi reparto e altri Collaboratori, per monitorare l'andamento degli obiettivi condivisi a inizio anno, per proporre nuovi standard di servizio o per affrontare problematiche riscontrate durante l'attività quotidiana. Tali riunioni permettono di allineare gli sforzi di tutti verso il raggiungimento degli obiettivi ritenuti strategici per l'azienda, rafforzando il senso di appartenenza e sviluppando le competenze manageriali dei Collaboratori.

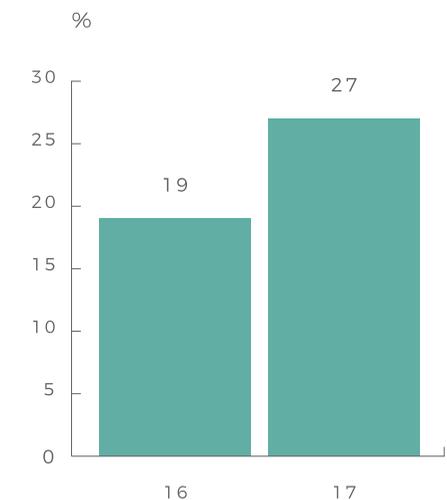
EMPLOYEES' SATISFACTION

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

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

Una volta l'anno tutti i Collaboratori di Lefay Resort & SPA Lago di Garda vengono coinvolti in un'indagine per valutare il livello di soddisfazione rispetto ai seguenti parametri: la formazione, il livello di motivazione, la condivisione dei valori, la

TASSO TURNOVER COLLABORATORI



Nel 2017 il tasso di turnover è aumentato rispetto al 2016, mantenendosi tuttavia sempre al di sotto della media di settore.

I grafici della sezione "Persone" presentano in modo aggregato i dati relativi al personale di Lefay Resorts S.r.l. e Lefay Resort Garda S.r.l.

qualità della mensa e degli alloggi, le prospettive di crescita professionale, il livello di trasparenza dell'azienda nella gestione delle Risorse Umane. Questo strumento permette all'azienda di raggiungere tre benefici specifici: migliorare la comunicazione tra responsabile e Collaboratore, sostenere lo sviluppo organizzativo e collegare il contributo individuale alla realizzazione del piano strategico dell'azienda.

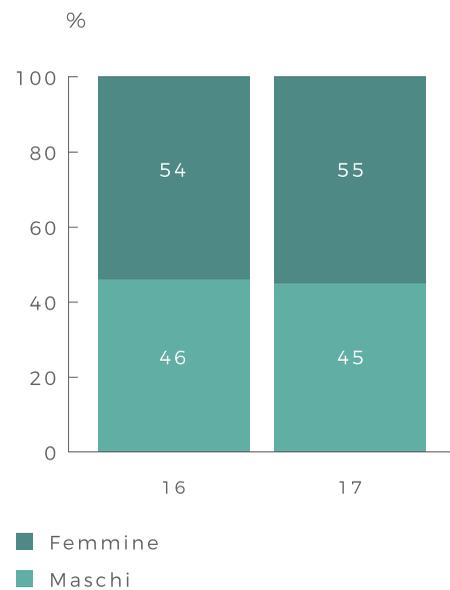
Anche nel 2017 tale strumento è stato implementato, e attraverso le risposte date dai Collaboratori sono stati rilevati anche gli ambiti di miglioramento sui quali lavorare per il futuro. Qui alcuni dati derivanti dall'analisi dei risultati: l'88% dei Collaboratori lo ha compilato e riconsegnato in forma anonima; in media il 72% risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto del proprio posto di lavoro; il Reparto dove la soddisfazione è più alta (82%) è la Cucina, seguito dal reparto Sala & Bar (80%) e dal Reparto SPA (79%).

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 prevista dai livelli base del CCNL Turismo in media del 10%. Alla retribuzione base si aggiungono

MASCHI VS FEMMINE



Nel 2017 la percentuale delle Collaboratrici femminili è aumentata rispetto al 2016. In generale le candidature ricevute per i diversi reparti evidenziano una maggior inclinazione dei candidati di sesso femminile verso i reparti Reception & Booking, SPA, Housekeeping, mentre l'area Food & Beverage attira maggiormente i candidati di sesso maschile.

infatti delle indennità di disagio per tutti coloro che risiedono ad una certa distanza dal Resort, delle indennità di mansione per determinati ruoli e un sistema incentivante legato agli obiettivi condivisi a inizio anno.

Il tasso di turnover nel 2017 si è attestato al 27%. L'impegno costante di Lefay a ridurre il tasso di turnover si concretizza nella promozione di numerose attività legate allo sviluppo professionale dei Collaboratori, al rafforzamento del senso di appartenenza, alla condivisione dei valori di Lefay e al miglioramento del clima aziendale.

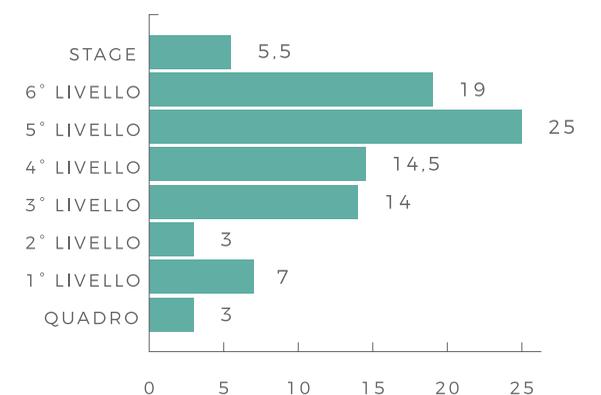
BENEFIT

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

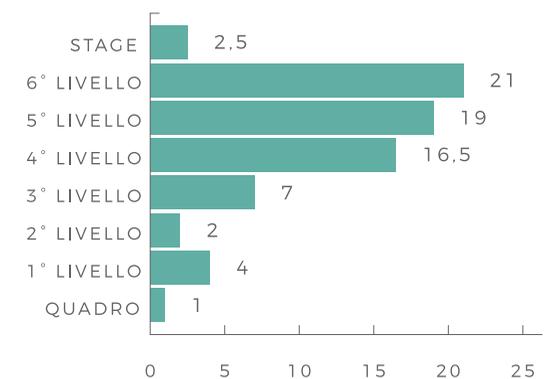
Orari di lavoro: l'azienda ha definito delle linee guida per la redazione degli orari di lavoro in modo tale che risultino omogenee tra tutti i reparti, sostenibili e soprattutto conformi alle disposizioni di legge in materia.

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

LIVELLI COLLABORATRICI DONNE



LIVELLI COLLABORATORI UOMINI



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

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

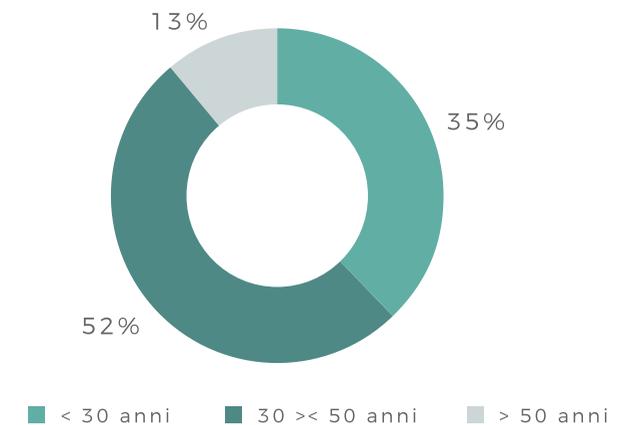


Alloggi: a tutti i Collaboratori del Resort che dovessero farne richiesta, Lefay offre gratuitamente l'alloggio all'interno della struttura o in un Residence dedicato. Gli alloggi sono di recentissima costruzione e molto confortevoli. Per i Collaboratori che invece non richiedono l'uso dell'alloggio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

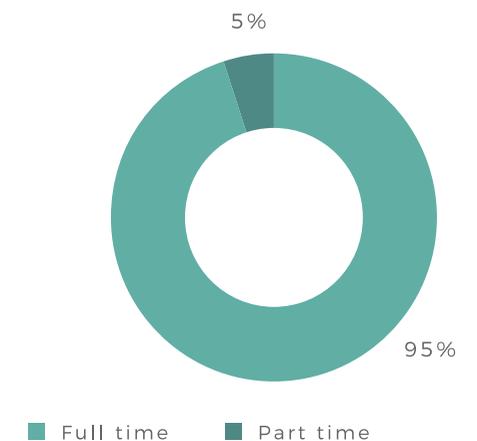
Divise: all'inizio dell'attività lavorativa ad ogni Collaboratore del Resort viene messa a disposizione un set di divise del proprio reparto. Lefay inoltre offre gratuitamente il servizio di lavaggio, ripristino e stiratura delle divise.

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

COLLABORATORI PER FASCIA DI ETÀ



COLLABORATORI FULL TIME - PART TIME



SVILUPPO PROFESSIONALE

In conformità con i valori aziendali, Lefay riconosce la necessità di dare priorità alle risorse interne per quanto riguarda la crescita professionale. Proprio per questo motivo, ogniqualvolta si apre una posizione all'interno del Resort, prima di attivare la selezione di nuovi profili dall'esterno, viene effettuata un'accurata analisi dei Collaboratori all'interno del reparto al fine di individuare coloro che, tramite una promozione di ruolo, potenzialmente possono ricoprire la posizione vacante. Lefay 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 un job description. I momenti fondamentali che caratterizzano il percorso di crescita professionale all'interno di Lefay sono i seguenti:

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

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

PROCESSO DI SELEZIONE

Cerchiamo di attrarre i migliori talenti esponendo i fattori differenzianti di un'esperienza lavorativa a Lefay rispetto ai competitor. La sezione "Lavora con Noi" sul sito internet 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 e Job In Tourism.

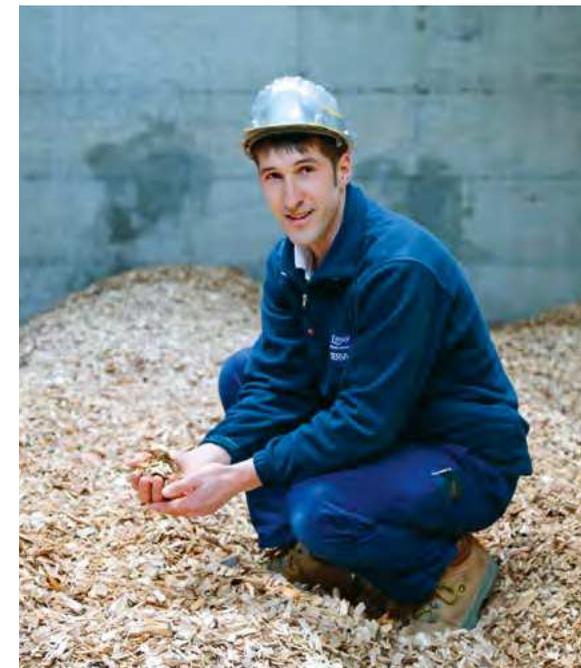
VALUTAZIONE PERFORMANCE

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.

RICONOSCIMENTO

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

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

COLLABORAZIONE INTERNA

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

Corporate Identity Booklet: viene distribuito ogni anno a tutti i Collaboratori e riassume vision, mission e valori dell'azienda, il decalogo dell'eccellenza Lefay, premi e riconoscimenti. Bachecca aziendale: vengono esposti i principali articoli della stampa nazionale ed internazionale su cui viene menzionato il Resort. Ogni mese viene esposto il riconoscimento del "Collaboratore del mese".

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

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

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

IL DECALOGO DELL'ECCELLENZA



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FORMAZIONE

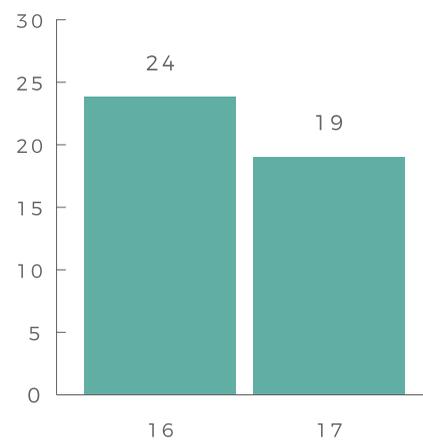
La chiave del successo di Lefay è rappresentata dall'eccellenza delle persone: per questo una volta entrati nel mondo Lefay i Collaboratori fanno parte di un Team motivato e orientato all'eccellenza, hanno la possibilità di poter accrescere la propria preparazione professionale e di godere di una serie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

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

CORSO D'INTRODUZIONE

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

NUMERO ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER COLLABORATORE



Nel 2017 le ore di formazione sono leggermente diminuite rispetto al 2016. È importante sottolineare che numerosi Collaboratori lavorano per Lefay da molti anni e che la maggior parte delle attività formative viene effettuata nei primi anni dall'assunzione.

CORSI DI FORMAZIONE TECNICO-PROFESSIONALE

Nel corso dell'anno ogni Collaboratore partecipa a sessioni formative ad hoc (es. corsi di lingua, gestione delle relazioni con l'Ospite e tecniche di vendita) al fine di sviluppare o migliorare le competenze specifiche richieste per il suo ruolo. A questi corsi si aggiungono quelli previsti sulle tematiche Salute e Sicurezza, HACCP, Privacy, gestione delle allergie e gestione dei rifiuti. Per i Collaboratori del reparto SPA è stato definito un percorso formativo professionale specifico, coinvolgendo lo SPA Manager, i responsabili della formazione Lefay SPA i referenti medici esperti nelle diverse discipline olistiche. Ogni Collaboratore è dotato di un libretto di addestramento, all'interno del quale vengono riepilogati i corsi teorici seguiti, le ore di formazione on the job effettuate per l'ottenimento delle abilitazioni allo svolgimento dei trattamenti sull'Ospite e le valutazioni ottenute a seguito di verifiche periodiche, atte a valutare il livello di preparazione e il rispetto degli standard Lefay SPA. A conclusione di questo percorso viene rilasciato un attestato professionale.

CORSI PER IL MANAGEMENT

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





IL TERRITORIO



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. La luminosità dell'ambiente, la dolcezza del cli-

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

APPROVVIGIONAMENTI

POLITICA ACQUISTI

Il rispetto del valore della sostenibilità sociale e ambientale si rispecchia anche nella politica degli approvvigionamenti del Resort, che guarda alla sostenibilità ambientale e alla provenienza territoriale fin dalla sua apertura. In tal senso privilegiamo aziende che operano secondo le normative previste dai sistemi di certificazione ambientale e di qualità internazionali. La selezione dei fornitori avviene prendendo in considerazione i seguenti requisiti, nell'ordine di priorità sotto indicato:

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

Lefay si impegna nello sviluppo di rapporti con i propri fornitori a lungo termine, anche 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 54,1% del fatturato per i prodotti alimentari è legato a fornitori locali provenienti dalla provincia di Brescia, il 3,5% dalle province limitrofe (Trento, Bergamo, Verona), il 38,2% dal resto delle province del Nord Italia, il 4,2% dal Centro-Sud Italia ed Estero.

SCelta DEI PRODOTTI

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

Interior Design: realizzato con l'utilizzo di materiali naturali in prevalenza provenienti dal territorio come il legno d'ulivo per il parquet, noce nazionale per gli arredi e marmo rosso di Verona per il pavimento d'ingresso e il bagno.



IMPIEGO DEI COLLABORATORI LOCALI

Tutti i tessuti, sono realizzati in fibra di cotone naturale senza nessun trattamento chimico. Anche per le pitture sono state utilizzate vernici ad acqua non chimiche.

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

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

RICERCA E SVILUPPO

Ogni anno Lefay investe nella ricerca per migliorare costantemente la propria offerta benessere, innovando prodotti e trattamenti. In particolare, nel corso del 2016, l'azienda ha investito nel rinnovamento della Linea Cosmetica Dermatologica Lefay SPA, interamente rinnovata con 50 referenze suddivise in 5 linee specifiche, senza petrolati, coloranti, conservanti e parabeni aggiunti, dermatologicamente testata, nickel tested (< di 0,00001%) e certificata Vegan OK e Cruelty Free. Parallelamente all'introduzione di questi nuovi prodotti, utilizzati nei trattamenti Lefay SPA Signature, ampio studio è stato dedicato all'arricchimento dell'offerta Lefay SPA, che dal 2017 introduce gli esclusivi trattamenti Anti Age all'interno dei rituali di estetica energetica: l'utilizzo dei prodotti della linea cosmetica Lefay SPA abbinato a tecniche manuali di rassodamento e drenaggio e all'uso di apparecchiature che aiutano la tonificazione dei tessuti, come la coppettazione e il presso massaggio.



Lefay si impegna a favorire l'impiego di Collaboratori residenti nei comuni limitrofi, compatibilmente alle competenze professionali richieste. La percentuale di Collaboratori "locali" (residenti nella provincia di Brescia) è passata dal 60% del 2016 al 68% del 2017.

L'impegno di Lefay nei confronti dello sviluppo della comunità locale viene dimostrato anche nella scelta coraggiosa di mantenere aperta

la propria struttura Lefay Resort & SPA Lago di Garda tutto l'anno, in una destinazione tipicamente stagionale (marzo-ottobre).

Scelta peraltro premiata dalla presenza di un numero rilevante di Ospiti durante tutto l'arco del periodo d'apertura infatti il tasso medio di occupazione della struttura ha raggiunto nel 2017 l'81%.

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 Lago di Garda sia in Italia sia all'estero attraverso un costante lavoro di Team con prestigiose agenzie di comunicazione in Europa. Nel corso del 2017 sono state organizzate visite stampa per 62 giornalisti nazionali ed internazionali e sono stati pubblicati più di 600 articoli relativi al Resort e al territorio, con una conseguente promozione della cultura, del turismo e dei prodotti locali.

SPONSORIZZAZIONI E COLLABORAZIONI

Lefay sostiene con entusiasmo alcune delle iniziative culturali e sportive promosse dalla Comunità Locale, sponsorizzando diversi eventi. Tra questi si annoverano eventi promossi da associazioni locali, regate nautiche organizzate ogni anno sul Lago di Garda o gare promosse da gruppi sportivi locali. Di particolare spicco è la regata "Transbenaco" organizzata ogni anno dal "Circolo Nautico di Portese", con cui si rinnova puntualmente il supporto, che nel 2017 per la trentunesima edizione ha visto la collaborazione del Limone Garda Sailing. Per quanto riguarda le iniziative culturali, Lefay Resorts sponsorizza concerti ed eventi musicali, tra cui il prestigioso "Festival Tener-a-Mente", che si tiene durante i mesi estivi nell'Anfiteatro del Vittoriale degli Italiani di Gardone Riviera e vede la partecipazione dei più grandi

nomi della musica mondiale. Di particolare rilievo inoltre è la prima edizione del "Festival della Sostenibilità" del mese di aprile: 30 giorni di iniziative, conferenze e incontri organizzate in diversi punti della sponda occidentale del Lago dall'associazione L.A.C.U.S (Lago Ambiente Cultura Storia) in collaborazione del Comitato per il parco delle Colline Moreniche del Garda e il patrocinio di consorzi, istituzioni, enti locali e sovracomunali.

ASSOCIAZIONI

Lefay Resort & SPA Lago di Garda aderisce ad Associazioni Locali, tra cui il Consorzio Turistico Gargnano Relax, attivo nella promozione turistica del territorio locale. Inoltre, la management company Lefay Resorts fa parte di A.I.B., Associazione Industriale Bresciana, tra le maggiori del settore in Italia aderente al Sistema Confindustria, che conta più di 1.200 imprese.

CULTURA E NATURA

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

ARTISTI



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

Sin dalle prime fasi di progettazione, Lefay si è relazionata con gli artisti locali per la realizzazione di opere d'arte uniche nel loro genere: ad esaltare i meravigliosi luoghi in cui è immerso il Resort, i colori e la creatività di dipinti e fotografie d'autore. All'interno della struttura, gli Ospiti possono godere delle opere dell'artista bresciano Renato Missaglia che interpretano i sette elementi della natura Gardesana: l'ulivo, la 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'eccellente 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
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	NUOVO COMPLETATO
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti locali per l'acquisto di CERs	GIU 2018	NUOVO COMPLETATO per l'anno di riferimento 2017
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2017	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2016
Promuovere una cultura della sostenibilità ambientale associata al mondo del benessere e della cosmetica	SI/NO	Certificare Cruelty Free la nuova linea cosmetica Lefay attestando che non sono stati fatti test su animali	MAR 2017	COMPLETATO
		Certificare Vegan OK la nuova linea cosmetica certificando che non sono stati utilizzati derivati animali	MAR 2017	COMPLETATO
Aumentare l'utilizzo di materiali certificati con minor impatto	SI/NO	Introdurre nuove shopper di carta certificata FSC per il Lefay SPA Shop	MAR 2017	COMPLETATO
Aumentare l'utilizzo di materiali certificati con minor impatto sull'ambiente	% contenitori amenities	Almeno il 50% dei contenitori amenities prodotto con materiale certificato o riciclato	FEB 2017	COMPLETATO Il 100% dei contenitori della nuova linea cosmetica sono in carta riciclata e certificata FSC

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Promuovere l'utilizzo di mezzi di trasporto privati elettrici	N. di punti di ricarica per auto elettriche	Progetto con TESLA per l'installazione di 2 punti di ricarica per auto elettriche all'interno del garage del Resort	DIC 2016	COMPLETATO
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Attivazione del gestionale Alyante per informatizzare il processo di richiesta approvvigionamenti, evitando la compilazione di moduli cartacei	GIU 2016	COMPLETATO
		Sostituire le buste paga cartacee con l'invio via e-mail	GIU 2016	COMPLETATO
Aumentare l'efficienza energetica	KwH autoprodotti	Sostituzione di una delle microturbine facenti parte dell'impianto di cogenerazione	GIU 2016	COMPLETATO
Promuovere una cultura della sostenibilità ambientale associata al mondo del benessere e della cosmetica	SI/NO	Certificare Cosmos Organic la linea cosmetica degli oli viso e corpo Lefay con verifica esterna da parte di un ente accreditato	FEB 2016	COMPLETATO
		Certificare Lefay SPA con "Being Organic & Ecological SPA" tramite verifica esterna da parte di un ente accreditato	DIC 2015	COMPLETATO
Aumentare le attività interne di riciclaggio e riutilizzo	% prodotti monouso	Almeno il 50% dei monouso per la SPA (cuffiette e slip) deve essere prodotto con materiale riciclato o riciclabile	DIC 2015	COMPLETATO Il 100% dei monouso per la SPA è prodotto con materiali riciclati o riciclabili

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Diminuzione del 2% del fabbisogno energetico per presenza	KwH Guest/Night	Sottoporre la struttura Lefay Resort & SPA Lago di Garda a controllo energetico	OTT 2015	COMPLETATO
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2015	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2014
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2014	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2013
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2013	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2012
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	NUOVO IN CORSO
Diminuzione 2% fabbisogno energetico per presenza	KwH Guest/Night	Sostituzione lampadine con tipologia a basso consumo (LED)	DIC 2018	IN CORSO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Sensibilizzare i bambini sulle tematiche relative alla sostenibilità	SI/NO	Elaborare un Green Book per bambini (tipologie di animali, piante locali, durata degradabilità rifiuti ecc...)	DIC 2018	IN CORSO
Promuovere le diverse tipologie di piante locali	N. di piante individuate con cartellino/ Totale di piante locali presenti	Posizionare delle targhette con il nome delle piante locali	DIC 2018	IN CORSO
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Digitalizzare le schedine di notifica degli ospiti	DIC 2018 (si attende la conclusione del processo di implementazione del nuovo regolamento UE 2016/679)	IN CORSO

PERSONE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
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	NUOVO COMPLETATO
Sensibilizzare gli Ospiti ed i Collaboratori al tema della Sostenibilità	SI/NO	Introdurre il cioccolato sostenibile della produzione di Claudio Corallo	MAR 2018	NUOVO COMPLETATO Il cioccolato è stato introdotto: in alcune preparazioni in cucina e al bar; tra le referenze in vendita nel Lefay SPA Shop; nel servizio di couverture
Introdurre nuovi benefit per i collaboratori	N. convenzioni attivate	Stipulare convenzioni agevolate per i collaboratori presso attività ed esercizi commerciali locali	MAR 2018	COMPLETATO
Implementare a coscienza etica dei Collaboratori e degli Stakeholder più importanti	SI/NO	Adozione e condivisione a tutti i livelli di un codice etico aziendale	MAR 2017	COMPLETATO
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	N. ore di formazione	Programmare almeno 10 ore di corso di lingua inglese a testa per tutti i Collaboratori	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 sono state effettuate quasi 450 ore di lingua inglese
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici, come già avviene per il reparto SPA, anche per gli altri reparti	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 sono stati effettuati dei corsi professionali per i reparti sala, cucina, housekeeping e manutenzione per un totale di oltre 3.000 ore

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Formazione per i reparti sala e cucina sulle modalità di preparazione dei cibi per celiaci e sulla gestione degli allergeni	N. ore di formazione	Seguire le linee guida "Alimentazione fuori casa" dell'AIC	DIC 2016	COMPLETATO Effettuate 2 ore di formazione a testa
Sensibilizzare i Collaboratori al tema della Sostenibilità	N. ore di formazione	Lancio del programma Lefay Total Green con focus specifici sulla gestione dei rifiuti e la diminuzione degli impatti ambientali	DIC 2016	COMPLETATO Effettuate 2 ore di formazione a testa
Migliorare atmosfera Ristorate NOI	SI/NO	Migliorare colori pareti, presenza di piante, paraventi per mascherare gli oggetti stoccati	DIC 2016	COMPLETATO
Raccogliere i feedback degli Ospiti sugli aspetti ambientali del Resort	SI/NO	Includere nel questionario di Customer satisfaction 2 domande relative agli aspetti ambientali	FEB 2016	COMPLETATO
Offrire agli Ospiti prodotti cosmetici certificati BIO	N. prodotti cosmetici bio / Totale prodotti cosmetici	Selezionare prodotti certificati BIO per la vendita presso Lefay SPA Shop	FEB 2016	COMPLETATO Il 25% dei prodotti venduti all'interno del Lefay SPA Shop sono certificati BIO
Offrire agli Ospiti trattamenti SPA effettuati utilizzando esclusivamente prodotti cosmetici certificati BIO	N. trattamenti con prodotti cosmetici bio / Totale trattamenti	Utilizzare esclusivamente prodotti cosmetici certificati BIO per l'effettuazione di alcuni trattamenti dell'offetta Lefay SPA	FEB 2016	COMPLETATO Il 25% dei prodotti venduti all'interno del Lefay SPA Shop sono certificati BIO
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	IN CORSO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche (almeno 8 ore di formazione a testa)	DIC 2018	IN CORSO

TERRITORIO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Incrementare la cultura etica e ambientale e ambientale negli Ospiti e nei Media	N. partnership attivate	Attivare partnership con aziende italiane particolarmente attente alla sostenibilità etica e ambientale	DIC 2017	COMPLETATO
Aumentare il fatturato per fornitori di prodotti alimentari locali	Fatturato fornitori locali / Totale fatturato	Dare priorità nella politica di gestione degli approvvigionamenti ai criteri seguenti: · fornitori locali; · scelta materie prime stagionali e locali	MAR 2017	COMPLETATO Fatturato per produttore locali + 1,8%
Aumentare del 2% fatturato per fornitori di prodotti alimentari locali	Fatturato fornitori locali / Totale fatturato	Dare priorità alla scelta di prodotti alimentari con: BIOLOGICO, DOC, DOP, IGP, STG, Slow Food, Fair Trade, Blu Marin Stewardship Council (MSC)	DIC 2016	COMPLETATO Nel 2016 fatturato per l'acquisto di prodotto certificati + 2,1% (frutta e verdura biologica e formaggi certificati slow food)
Diminuire consumo d'acqua per presenza	M ³ /Guest Night	Modulazione erogazione rubinetti Resort	DIC 2016	COMPLETATO Diminuzione fabbisogno idrico -16,4%
Aumentare il fatturato per l'acquisto di biancheria certificata	Fatturato biancheria certificata / Totale fatturato	Acquistare biancheria certificata Global Standard Textile	DIC 2016	COMPLETATO Fatturato biancheria certificata pari al 14%
Promuovere il Parco Naturale Regionale dell'Alto Garda Bresciano	N. iniziative/attività/progetti finanziati	Finanziare/co-finanziare attività/progetti/iniziativae finanziati	DIC 2018	NUOVO IN CORSO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Promuovere l'acquisto di prodotti alimentari locali biologici, sostenibili e/o con certificazioni presso il Resort	SI/NO	Valutare la possibilità di aprire un Corner/Shop alimentare all'interno del Resort con prodotti biologici sostenibili e/o certificati	DIC 2018	NUOVO IN CORSO
Promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	N. sponsorizzazioni	Sponsorizzare iniziative/attività/ manifestazioni finalizzate alla promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	DIC 2018	NUOVO 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 2018	NUOVO IN CORSO
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 2018	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 2018	IN CORSO
Aumentare la percentuale di energia rinnovabile	Energia rinnovabile / Totale energia consumata	Installazione nuovi pannelli solari/fotovoltaici	DIC 2018	IN CORSO E' necessario attendere l'ampliamento del Resort

LEFAY RESORTS SRL

AMBIENTE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2018	NUOVO COMPLETATO per l'anno di riferimento 2017
Introdurre una figura aziendale con l'incarico di monitorare i consumi energetici e idrici, di vigilare sulla corretta effettuazione della manutenzione degli impianti e della gestione dei rifiuti	SI/NO	Individuare la nuova risorsa ed inserirla nell'organico	GIU 2018	NUOVO COMPLETATO
Adesione a progetti ambientali sviluppati da fornitori e partner	SI/NO	Adesione al progetto DHL Go Green per ridurre l'impatto delle spedizioni effettuate annualmente	DIC 2017	COMPLETATO
Aumentare l'utilizzo di materiali certificati con minore impatto sull'ambiente	N. stampe MKT su carta FSC / Totale stampe MKT	Usare carta certificata FSC per minimo l'80% delle stampe legate alle attività di marketing	DIC 2017	COMPLETATO E' stato raggiunto il 100% di stampe MKT su carta FSC
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Quantificare le emissioni legate al sito internet e procedere alla neutralizzazione mediante l'acquisto di CERs	DIC 2017	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2016
		Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2017	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2016
Diminuire l'uso dei materiali stampati	N. stampati di carta	Attivazione del gestionale Alyante per informatizzare il processo di richiesta approvvigionamenti, evitando la compilazione di moduli cartacei	DIC 2016	COMPLETATO
		Sostituire le buste paga cartacee con l'invio via e-mail	GIU 2016	COMPLETATO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Aumentare l'utilizzo di prodotti con certificazione per il settore pulizia	N. di referenze	Dare la priorità alla scelta di prodotti per la pulizia/carta igienica con Ecolabel	DIC 2016	COMPLETATO Il 50% delle referenze utilizzate ha una certificazione ambientale
Incrementare la raccolta differenziata	N. di tipologie di rifiuti raccolte	Introduzione differenziazione plastica, umido, vetro, e metalli e comunicarla a tutti i dipendenti	GIU2016	COMPLETATO
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare e compensare le emissioni valutando progetti per l'acquisto di CERs	GIU 2016	COMPLETATO per l'anno di riferimento 2015
Ridurre o neutralizzare le emissioni di CO ₂	SI/NO	Quantificare le emissioni legate al sito internet e procedere alla neutralizzazione mediante l'acquisto di CERs	GIU 2018	NUOVO IN CORSO
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	NUOVO IN CORSO

PERSONE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Introdurre una figura aziendale che coordini le Risorse Umane	SI/NO	Individuare la nuova risorsa e inserirla nell'organico	MAR 2018	NUOVO COMPLETATO
Introdurre una figura aziendale con l'incarico di Finance assistant	SI/NO	Individuare la nuova risorsa ed inserirla nell'organico	GIU 2018	NUOVO COMPLETATO
Implementare a coscienza etica dei Collaboratori e degli Stakeholder più importanti	SI/NO	Adozione e condivisione a tutti i livelli di un codice etico aziendale	MAR 2017	COMPLETATO
Introdurre una figura aziendale che si occupi delle risorse umane (HR assistant)	SI/NO	Individuare la nuova risorsa e inserirla nell'organico	GEN 2017	COMPLETATO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche (almeno 8 ore di formazione a testa)	DIC 2016	COMPLETATO
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	N. convenzioni attivate	Stipulare convenzioni agevolate per i Collaboratori presso attività ed esercizi commerciali locali	DIC 2018	NUOVO IN CORSO
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	N. ore di formazione	Programmare almeno 4 ore di corso di lingua inglese a testa per tutti i Collaboratori	DIC 2018	IN CORSO
Intensificare la formazione tecnico-professionale	N. ore di formazione	Strutturare percorsi formativi specifici sulla base di mansioni specifiche (almeno 8 ore di formazione a testa)	DIC 2018	IN CORSO

TERRITORIO

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

PREMI

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”

Condè 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”

Condè 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”

Condè Nast Johansens Excellence Awards:
“BEST SPA FACILITIES”

Guida “I RISTORANTI D’ITALIA 2016” L’Espresso:
PRIMO “CAPPELLO” AL RISTORANTE
LA GRANDE LIMONAIA

2015

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

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

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

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”

Condè 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”

2013

European Health & SPA Award:
“BEST DESTINATION SPA”

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

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

Condè Nast Traveller Readers’ Choice Travel Awards:
“20 TOP DESTINATION SPA”

EXPEDIA® INSIDERS’ SELECT™ 2013

Green Good Design Award:
“GREEN ARCHITECTURE”

Busche SPA Diamond:
“INTERNATIONAL SPA RESORT”

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

ADDENDUM 1 - ALTRI DATI LEFAY RESORT GARDA SRL

TOTALE FORZA LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	70	48%	75	52%	145	100%
PER PAESE						
EUROPA	65	93%	71	95%	136	94%
ASIA	2	3%	2	3%	4	3%
SUD AMERICA	3	4%	1	1%	4	3%
AFRICA	0	0%	1	1%	1	1%
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
Full-Time	70	100%	69	92%	139	96%
Part -Time	0	0%	6	8%	6	4%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	3	4%	4	5%	7	5%
Line Staff	64,5	92%	65,5	87%	130	90%
<i>Chiamata</i>	4	6%	7	11%	11	8%
<i>Lavoratori stagionali</i>	1,5	2%	2,5	4%	4	3%
Stagisti	2,5	4%	5,5	7%	8	6%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	24	34%	29	39%	53	37%
Tra i 30 e i 50 anni	39	56%	34	45%	73	50%
Sopra i 50 anni	7	10%	12	16%	19	13%
PER LIVELLO						
Quadro	0	0%	1	1%	1	1%
1 livello	3	4%	3	4%	6	4%
2 livello	2	3%	2	3%	4	3%
3 livello	7	10%	9	12%	16	11%
4 livello	15,5	22%	12,5	17%	28	19%
5 livello	19	27%	23	31%	42	29%
6 livello	21	30%	19	25%	40	28%
Stage	2,5	4%	5,5	7%	8	6%
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	2	3%	2	3%	4	3%
NUOVI COLLEGHI						
Dato totale	43	61%	21	28%	64	44%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	30	70%	14	67%	42	66%
Tra i 30 e i 50 anni	13	30%	6	29%	21	33%
Sopra i 50 anni	0	0%	1	5%	1	2%

PER PAESE						
EUROPA	43	100%	21	100%	64	100%
TURNOVER						
Dato totale	27	39%	17	23%	44	30%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	14	52%	7	41%	21	48%
Tra i 30 e i 50 anni	13	48%	9	53%	22	50%
Sopra i 50 anni	0	0%	1	6%	1	2%
PER PAESE						
EUROPA	26	96%	17	100%	43	98%
ASIA	1	4%	0	0%	1	2%
INFORTUNI SUL LAVORO PER PAESE						
Dato totale (giornate)	33	53%	29	47%	62	100%
PER PAESE						
EUROPA	33	100%	14	48%	47	76%
SUD AMERICA	0	0%	15	52%	15	24%
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE						
Dato totale	2	67%	1	33%	3	100%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	1	50%	0	0%	1	33%
Tra i 30 e i 50 anni	1	50%	0	0%	1	33%
Sopra i 50 anni	0	0%	1	100%	1	33%
PER PAESE						
EUROPA	2	100%	1	100%	3	100%
ORE DI FORMAZIONE						
Dato Totale	1.046	36%	1.877	64%	2.923	100%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	69	7%	51	3%	120	4%
<i>Corsi Interni</i>	35	51%	18	35%	53	44%
<i>Corsi Esterni</i>	34	49%	33	65%	67	56%
Line Staff	912	87%	1.539	82%	2.451	84%
<i>Corsi Interni</i>	521	57%	1.164	76%	1.685	69%
<i>Corsi Esterni</i>	391	43%	375	24%	766	31%
Stagisti	65	6%	287	15%	352	12%
PROMOZIONI						
Dato Totale	12	17%	8	11%	20	14%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	0	0%	0	0%	0	0%
Line Staff	12	100%	8	100%	20	100%

ADDENDUM 2 - ALTRI DATI LEFAY RESORTS SRL

TOTALE FORZA LAVORO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Dato totale	3	16%	16	84%	19	100%
PER PAESE						
EUROPA	3	100%	16	100%	19	100%
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
Full-Time	3	100%	14	88%	17	89%
Part -Time	0	0%	2	13%	2	11%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	2	67%	6	38%	8	42%
Line Staff	1	33%	10	63%	10	53%
Stagisti	0	0%	0	0%	0	0%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	1	33%	4	25%	5	26%
Tra i 30 e i 50 anni	2	67%	10	63%	12	63%
Sopra i 50 anni	0	0%	2	13%	2	11%
PER LIVELLO						
Quadro	1	33%	2	13%	3	16%
1 livello	1	33%	4	25%	5	26%
2 livello	0	0%	1	6%	1	5%
3 livello	0	0%	5	31%	5	26%
4 livello	1	33%	2	13%	3	16%
5 livello	0	0%	2	13%	2	11%
6 livello	0	0%	0	0%	0	0%
Stage	0	0%	0	0%	0	0%
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	0	0%	0	0%	0	0%
NUOVI COLLEGHI						
Dato totale	0	0%	4	100%	4	100%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	0	0%	2	50%	2	50%
Tra i 30 e i 50 anni	0	0%	2	50%	2	50%
Sopra i 50 anni	0	0%	0	0%	0	0%
PER PAESE						
EUROPA	0	0%	4	100%	4	100%
TURNOVER						
Dato totale	0	0%	1	5%	1	5%

PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	0	0%	1	100%	1	100%
Tra i 30 e i 50 anni	0	0%	0	0%	0	0%
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%
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE						
Dato totale	5	83%	1	17%	6	100%
PER ETÀ						
Sotto i 30 anni	1	20%	0	0%	1	17%
Tra i 30 e i 50 anni	3	60%	1	100%	4	67%
Sopra i 50 anni	1	20%	0	0%	1	17%
PER PAESE						
EUROPA	5	100%	1	100%	6	100%
ORE DI FORMAZIONE						
Dato totale	59	27%	163	73%	222	100%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	7	12%	49	30%	56	25%
<i>Corsi Interni</i>	2	29%	8	16%	10	18%
<i>Corsi Esterni</i>	5	71%	41	84%	46	82%
Line Staff	52	88%	114	70%	166	75%
<i>Corsi Interni</i>	0	0%	38	33%	38	23%
<i>Corsi Esterni</i>	52	100%	76	67%	128	77%
PROMOZIONI						
Dato Totale	1	33%	2	13%	3	16%
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	0	0%	1	50%	1	33%
Line Staff	1	100%	1	50%	2	67%

REPORTING DI SOSTENIBILITÀ DELLA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE LEFAY RESORTS SRL							
ENERGIA	UNITÀ	2015	%	2016	%	2017	%
Pallet	T/unit	1,24	100%	2,52	100%	0,82	100%
Energia elettrica verde	Mwh/Unit	3,45	88%	2,48	72%	3,24	ND
Energia solare autoprodotta	Mwh/Unit	0,47	12%	0,98	28%	ND	ND
TOTALE EE	Mwh/Unit	3,92	100%	3,46	100%	3,24 (dato parziale)	100%
ACQUA	UNITÀ	2015	%	2016	%	2017	%
Acqua emunta dalla rete	m ³	2218	100%	2528	100%	2980	100%
Acqua emunta dalla rete	m ³ /unit	138,63		120,38		141,90	
TIPI DI RIFIUTI	UNITÀ	2015	%	2016	%	2017	%
Toner esausti con sostanze pericolose (CER 80317)	T	0	0%	0,002	100%	0,06	75%
Toner esausti (CER 80318)	T	0,02	100%	0	0%	0,02	25%
EMISSIONI DI CO ₂	UNITÀ	2015	%	2016	%	2017	%
Scopo 1	TCO _{2eq}	13,8	55%	17,7	53%	16,4	44%
Scopo 2	TCO _{2eq}	0	0%	0	0%	0	0%
Scopo 3	TCO _{2eq}	11,4	45%	15,5	47%	20,4	56%
TOTALE	TCO_{2eq}	25,2	100%	33,2	100%	36,8	100
TOTALE EMISSIONI - PER CATEGORIA							
CATEGORIA	UNITÀ	2015	%	2016	%	2017	%
Energia elettrica	TCO _{2eq}	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
Pellet	TCO _{2eq}	2,14	9%	5,71	17%	1,86	5%
Refrigeranti	TCO _{2eq}	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
Auto Aziendali	TCO _{2eq}	11,68	46%	11,97	36%	14,08	38,2%
Rifiuti	TCO _{2eq}	0,00	0%	0,23	1%	1,64	4,4%
Carta	TCO _{2eq}	0,20	1%	0,21	1%	0,23	0,6%
Auto personale (casa-lavoro)	TCO _{2eq}	11,17	44%	15,09	45%	19,02	51,7%
TOTALE EMISSIONI CO₂	TCO_{2eq}	25,20	100%	33,20	100%	36,82	100%

INFORMATIVA STANDARD GENERALE

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

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

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

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

RELAZIONE VERIFICA ESTERNA



Scegli la certezza.
Aggiungi valore.

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

Spett.le

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

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

La presente Relazione Pubblica si riferisce alla Verifica del "Bilancio di Sostenibilità di LEFAY RESORTS Srl e LEFAY RESORT GARDA Srl" (di seguito anche detta "Organizzazione" o Lefay Resort) per l'anno 2017 effettuata da TÜV Italia Srl.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità LEFAY RESORTS - 2017 racchiude le informazioni ed i dati relativi agli uffici amministrativi di San Felice del Benaco (BS) e al sito Lefay Resort presente nel Lago di Garda nel comune di Gargnano (BS).

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

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

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

TÜV ITALIA S.R.L.
TÜV SÜD Group

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

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

www.tuv.it



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



Pagina 2 di 4

Scopo della Verifica

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

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

Processo della Verifica

Il processo di verifica si è articolato in diverse fasi condotte nei mesi di Giugno e di Luglio 2018, sia presso il sito di Gargnano (BS), sia presso il sito di San Felice del Benaco (BS), sia in remoto per il riesame della documentazione.

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

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

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

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



Italia

Pagina 3 di 4

Conclusioni

In base al processo di verifica adottato, è possibile affermare che la metodologia utilizzata dall'Organizzazione nella redazione, controllo ed elaborazione dei testi relativi al Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2017 è risultata coerente ed affidabile in relazione alle Linee Guida GRI G.4.

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

Rispetto all'edizione precedente del Bilancio di Sostenibilità si evidenzia altresì 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 2017 è conforme al **Livello CORE** del Global Reporting Initiative (GRI – G.4).

Opportunità di Miglioramento

A conclusione delle attività è stato suggerito per i prossimi bilanci di ampliare la rendicontazione di alcuni indicatori multipli che, anche se poco significativi, risultano inclusi all'interno delle Linee Guida GRI G.4.

Di estendere l'analisi della catena di fornitura anche dei Prodotti Linea Cosmetica a Marchio.

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



Italia

Pagina 4 di 4

Nota metodologica

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

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

Indipendenza e Informazioni sull'Assurance Provider

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

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

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

Sesto San Giovanni (Milano), 19 Luglio 2018

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

GIUGNO 2018



