



Bilancio della Sostenibilità
2020

INDICE

Lettera dei Fondatori	03
Lettera dell'Amministratore Delegato	04
La nostra storia	06
Il nostro cammino sostenibile	09
Numeri chiave 2020	10
Sustainable Development Goals	12
Covid-19: un'emergenza mondiale	16
Perimetro del bilancio della sostenibilità	20

01

IL NUOVO LUSO

Vision e Mission	25
Valori aziendali	25
Modello di Business	26
Strategia di espansione	29
Struttura societaria	30
Struttura organizzativa	31
Business Review	32
Stakeholder	40
Materialità	46
Lefay Resort &	
SPA Lago di Garda	53
Lefay Resort & SPA Dolomiti	54
Lefay Wellness Residences	56
Lefay SPA	58
Lefay Vital Gourmet	60
La soddisfazione dell'Ospite	62
La Comunicazione del Brand	64
Nuovi progetti	69

02

L'ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

Introduzione	72
Il sistema per la Qualità e	
l'Ambiente	73
Certificazioni	74
L'AMBIENTE	77
Biodiversità	78
Impatto ambientale	79
Energia	82
Acqua	86
Interventi per il risparmio idrico	89
Rifiuti	90
Emissioni di CO ₂	92
LE PERSONE	97
La soddisfazione dei Collaboratori	98
Sviluppo professionale	104
Il decalogo dell'eccellenza	109
La formazione	110
IL TERRITORIO	113
Approvvigionamenti	114
Impiego dei Collaboratori locali	116
Promozione del territorio	117
Artisti	119
Donazioni	119

03

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

LEFAY RESORTS S.R.L.	
Ambiente	122
Persone	123
Territorio	125
LEFAY RESORT GARDA S.R.L. E LEFAY RESORT DOLOMITI S.R.L.	
Ambiente	126
Persone	128
Territorio	130
Premi	132
Addendum 1	137
Addendum 2	142
Addendum 3	151
Reporting di Sostenibilità della Global Reporting Initiative	156
Relazione Verifica Esterna	159



LETTERA DEI FONDATORI

Benessere globale e sostenibilità: tra i valori portanti di Lefay, questi in particolare sono stati le fondamenta della nostra visione quando abbiamo creato il Gruppo nel 2006. Quindici anni dopo è emerso che due convinzioni alla base dell'azienda sono risultate imprescindibili esigenze dell'intera umanità, la quale si è trovata ad affrontare in quest'ultimo anno uno dei periodi più incerti e difficili dell'epoca moderna.

Da un lato, la piena consapevolezza che la salute e il benessere della persona sono un *modus vivendi* da osservare ogni giorno e che la longevità e la qualità della vita devono essere una priorità per l'individuo. Dall'altro, la necessità di riconnettersi alla natura e di adottare uno stile di vita più sostenibile.

Valori che ci hanno permesso di superare un momento particolarmente difficile per il settore turistico-ricettivo, unitamente al posizionamento di un Brand che genera desiderio e ispira fiducia, ai contesti naturali incontaminati in cui sono situati i nostri Resort e alla loro posizione strategica. Fattori che si aggiungono alla riconferma delle più autorevoli certificazioni internazionali e che concorrono simultaneamente al successo del nostro Gruppo, che nel solo 2020 è stato premiato con 21 riconoscimenti internazionali, a coronare la realtà di due SPA Destination all'insegna dello stile italiano, del nuovo lusso e del pieno rispetto dell'ambiente.

Mai come oggi siamo coscienti del fatto che le forti convinzioni su cui abbiamo basato le scelte

strategiche di questi ultimi anni siano da perseguire, specialmente alla luce dei prossimi passi d'espansione che ci attendono.

Una forte motivazione per noi e per tutto il nostro Team che, con oltre 300 Collaboratori, abbraccia questa visione unica e rende possibile l'esperienza di un sogno per gli Ospiti che scelgono una vacanza benessere Lefay.



Domenico Alcide Leali - Chairman



Liliana Leali - Deputy Chairman
Executive Director of Project Development



LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

È risaputo che, se da un lato le crisi sono momenti difficili, dall'altro aprono inaspettate opportunità. In quest'ultimo anno l'industria del turismo ha compreso che questo non è solo un luogo comune, bensì una verità, soprattutto per quanto riguarda i processi decisionali aziendali. Se guardiamo all'etimologia, crisi significa "scelta".

Tra le scelte strategiche dell'anno 2020, vi sono state in primis quelle orientate alla salvaguardia della salute degli Ospiti e dei Collaboratori. Un obiettivo raggiunto attraverso la creazione di "Lefay Care", il protocollo di prevenzione Covid-19 creato dal Comitato Scientifico Lefay SPA in conformità alle linee guida nazionali e locali, per garantire un soggiorno in sicurezza attraverso misure tra cui la sanificazione ad ampio spettro, i contingentamenti e i distanziamenti in tutte le aree comuni, la distribuzione capillare di dispositivi di sicurezza con segnaletica dedicata, l'implementazione di nuovi strumenti digitali per la consultazione di materiali e menù. Un programma che si aggiunge ai nostri standard operativi certificati ISO9001 e ISO14001 da TÜV, soggetti a costanti verifiche ispettive. Nel 2021 peraltro, le nostre strutture sono state accreditate "Global Biorisk Advisory Council Star Facility", un sigillo che certifica l'implementazione dei più rigidi protocolli per la pulizia, l'igienizzazione e la prevenzione del rischio di contagio di malattie. Per quanto riguarda in particolare i Collaboratori, grandi attenzioni sono state riservate alla piena tutela dei contratti di lavoro e al supporto diretto di ogni membro del Team, median-

te la stipulazione di un'assicurazione sanitaria Covid-19 e una serie di altre importanti azioni, approfondite nelle prossime pagine. Un ingente sostegno è stato poi profuso a favore delle comunità locali in cui operiamo.

In questi ultimi mesi d'incertezza, inoltre, Lefay ha nuovamente avvalorato con convinzione una cultura d'impresa improntata alla sostenibilità e alla responsabilità sociale. La nostra azienda, infatti, ha ulteriormente rafforzato la sua identità green, non solo riconfermando tutte le certificazioni di settore ottenute nei precedenti anni e neutralizzando anche per il 2020 il 100% delle proprie emissioni di CO₂, ma anche estendendo le certificazioni "Green Globe" e "Being Organic and Ecological SPA" a Lefay Resort & SPA Dolomiti.

Relativamente alla performance economica, i periodi di chiusura forzata dei Resort e le restrizioni governative agli spostamenti hanno ridotto significativamente i giorni di apertura delle strutture e di conseguenza le presenze totali. Tuttavia il Gruppo ha chiuso il 2020 con una diminuzione del fatturato (-23%) significativamente contenuta rispetto alla media di settore e ai competitor, grazie al posizionamento strategico delle nostre location rispetto ai mercati di prosimità, che hanno compensato la mancanza dei mercati a lungo raggio, ai brillanti dati di performance del segmento "Residential sales", che ha visto il concretizzarsi di ulteriori vendite anche durante la fase pandemica, e all'attività di "Management services" verso terzi.

Nonostante le urgenze economiche e gestionali che ci siamo trovati a fronteggiare a causa dell'emergenza sanitaria, abbiamo deciso di non recedere dal perseguire con forza e determinazione la nostra strategia di espansione; tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021 abbiamo infatti completato la prima fase del restyling di Lefay Resort & SPA Lago di Garda (la seconda sarà completata ad inizio 2022), che ha visto il rinnovamento totale di tutte le Suite, il rifacimento della Lobby, del Lounge Bar, dell'area Back Office e l'acquisto di una nuova unità residenziale per lo Staff. Infine, sono proseguite le attività di progettazione e preparazione della terza struttura di proprietà in Toscana e la finalizzazione della nostra prima struttura in management all'estero.

Sono orgoglioso che il Gruppo abbia superato uno dei periodi più instabili della storia contemporanea, non solo gestendo al meglio l'emergenza, ma anche continuando a guardare avanti e lavorando allo sviluppo dei nuovi progetti.



A handwritten signature in black ink, which appears to read "Alcide Leali". The signature is fluid and cursive, with a small dot at the end.

Alcide Leali - Chief Executive Officer

LA NOSTRA STORIA



1980 - 1989

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

1989 - 1992

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

1992 - 1999

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

1999 - 2003

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

2006 - 2008

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

2013

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

2016

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

2017

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

2018

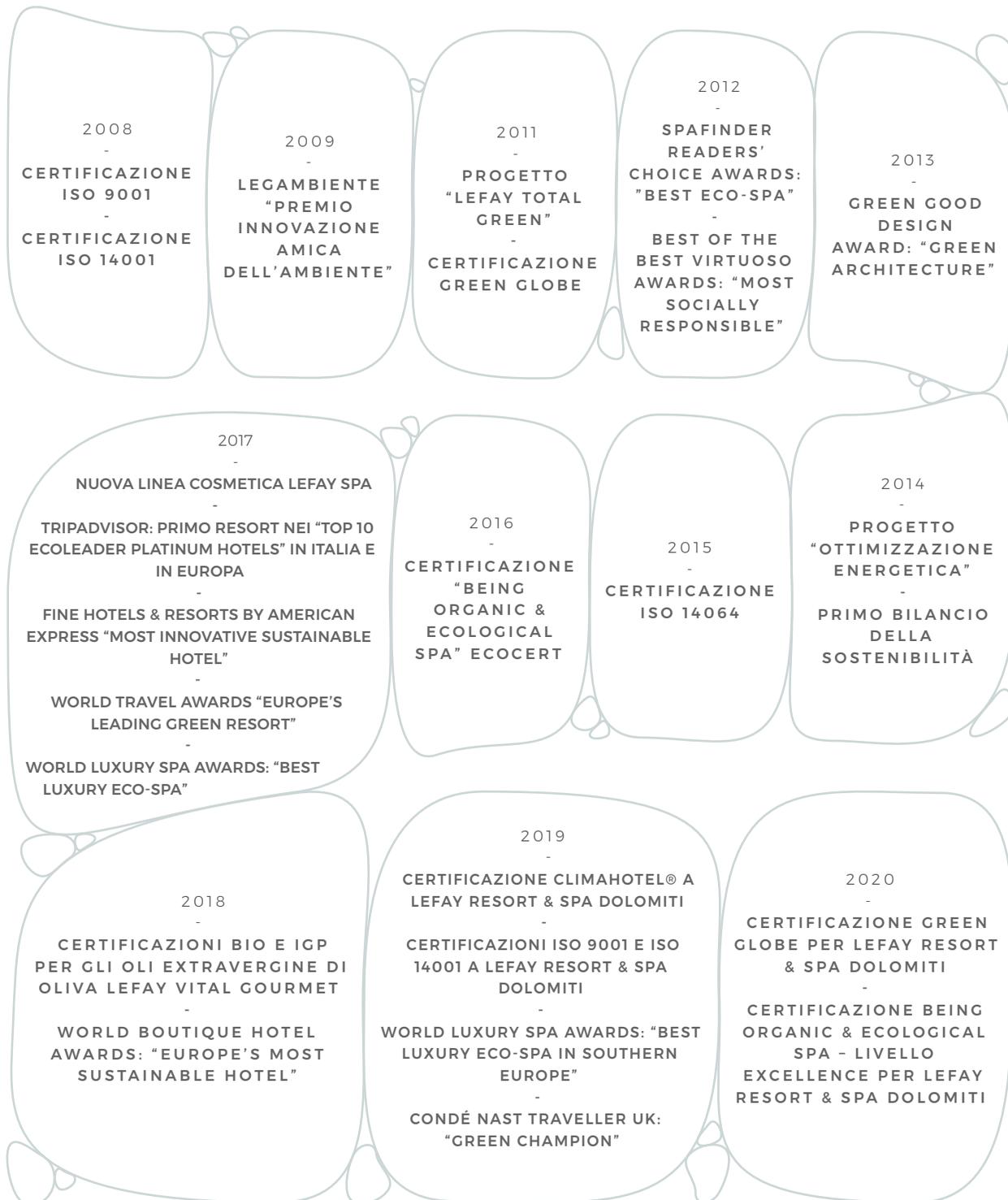
Nel decimo compleanno del primo Resort, il Gruppo lancia il segmento Lefay Wellness Residences contestualmente al progetto Lefay Resort & SPA Dolomiti: si tratta del primo caso di "Serviced Branded Residences" all'interno di una SPA Destination italiana; le vendite aprono nel mese di luglio dello stesso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

2019

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



IL NOSTRO CAMMINO SOSTENIBILE



NUMERI CHIAVE 2020

2

Resort in gestione

53.000

le presenze

25.849.000

€ di fatturato totale

3

Wellness Residence vendute

337

i Collaboratori totali

58%

Collaboratori locali

95%

il tasso di soddisfazione
degli Ospiti

100%

la compensazione delle
emissioni di CO₂

21

i premi vinti (7 da Lefay Resort & SPA Lago di
Garda e 14 da Lefay Resort & SPA Dolomiti)

2

Nuove certificazioni per Lefay Resort & SPA
Dolomiti: "Green Globe" e "Being Organic &
Ecological SPA"



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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

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



UN Goal 1:

Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo.

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



UN Goal 2:

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

Lefay privilegia i prodotti locali e i prodotti provenienti da agricoltura eco-sostenibile ed etico-sostenibile in tutti i Resort, promuovendo un'attenzione al consumo di alimenti green verso l'Ospite.

*(Sezione "Il Nuovo Lusso", Capitolo La sostenibilità in cucina: Lefay Vital Gourmet; Sezione "Il Territorio", capitolo Approvvigionamenti)



UN Goal 3:

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

Lefay ha scelto di utilizzare materiali naturali all'interno dei propri Resort e di installare sistemi di riscaldamento e raffrescamento innovativi, per un garantire il massimo comfort di Ospiti e Collaboratori.

*(Sezione "L'Ambiente", Capitoli Isolamento Termico e Materiali Naturali)



UN Goal 4:

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

Lefay promuove attivamente lo sviluppo delle competenze dei propri Collaboratori, offrendo numerose opportunità di formazione e accrescimento professionale e manageriale.

*(Sezione "Le Persone")



UN Goal 5:

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

Lefay promuove il principio della parità di genere nelle politiche messe in pratica verso Collaboratori, così come nell'offerta dei propri servizi e prodotti e nelle modalità di comunicazione utilizzate.

*(Sezione "Le Persone")



UN Goal 6:

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

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

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



UN Goal 7:

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

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

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



UN Goal 8:

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

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

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



UN Goal 10

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

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

*(Sezione "Le Persone")



UN Goal 12:

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.

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

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



UN Goal 13:

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

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

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



UN Goal 14:

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

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

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



UN Goal 15:

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

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

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

COVID-19: UN'EMERGENZA MONDIALE



Nell'anno 2020 l'emergenza pandemica da COVID-19 mette in discussione i sistemi economici, sociali e culturali del globo, causando una crisi nei settori produttivi e di servizi, tra cui, soprattutto, il turismo. Oltre ai danni economici causati, la pandemia sancisce cambiamenti nel modo di operare di enti e organizzazioni pubbliche, aziende e Gruppi internazionali, nonché il modus vivendi della popolazione.

A marzo 2020 l'allarme causa un'ondata di cancellazioni per le prenotazioni nei Resort Lefay da parte degli Ospiti di tutto il mondo, nonché un calo di tutte le richieste. In risposta, vengono introdotte azioni tattiche per contenere la crisi, come la revisione della policy di cancellazione e nuove tariffe con condizioni flessibili.

Alla proclamazione del lockdown nazionale, il Gruppo attiva la chiusura delle sue strutture (Lefay Resort & SPA Lago di Garda l'8 marzo, Lefay Resort & SPA Dolomiti l'11 marzo), come anche la sospensione delle attività e il ricorso a nuove procedure, tra cui i rimborsi, la creazione di voucher e il mantenimento della comunicazione col pubblico in tempo di crisi. Durante la chiusura, il Team lavora per riadattare i prodotti: in particolare, viene creato il protocollo «Lefay Care», in collaborazione con il Comitato Scientifico Lefay SPA. Tra le principali misure spiccano: sanificazione ad ampio spettro, distanziamento e ampi spazi, introduzione di segnaletica dedicata, menù digitali e potenziamento del Room Service. Non solo: a questo si aggiunge la prevenzione Lefay SPA «Nutrire la Vita», promossa a Lefay Resort & SPA Lago di Garda per l'aumento delle difese immunitarie.

Nonostante l'emergenza, il business Model di Lefay Resorts & Residences si dimostra resiliente grazie ai punti di forza aziendali, tra cui:

- **Brand Awareness:** un marchio ampiamente conosciuto, che genera un forte desiderio di esperienza e ispira fiducia in periodi d'incertezza.
- **Location:** la posizione delle strutture ha permesso l'accessibilità via auto da parte degli Ospiti provenienti dai mercati primari.

- **Infrastruttura:** i contesti naturali in cui sono immerse le strutture, gli ampi spazi e la dimensione di esclusività hanno aumentato il senso di sicurezza negli Ospiti.

- **Stand Alone Experience:** gli elementi distintivi del turismo stagionale o di destinazione sono venuti meno, rafforzando l'unicità di una vacanza firmata Lefay.

L'arrivo della seconda ondata, alla fine di ottobre 2020, costringe a nuove restrizioni. Lefay monitora costantemente il livello di rischio della situazione generale e le misure decretate dai DPCM, attuando periodicamente misure tattiche di contenimento.

PERSONE: PROCEDURE ED EVOLUZIONI AD HOC IN TEMPI DI EMERGENZA

Merita un approfondimento il grande sistema di pratiche e procedure attivato per gestire al meglio i rapporti con i Collaboratori nell'anno di emergenza pandemica. Le chiusure dei Resort hanno comportato una riduzione delle prestazioni lavorative dell'intero Staff: il Gruppo richiede l'accesso al trattamento di integrazione salariale (per le Aziende del Turismo, Fondo di Integrazione Salariale FIS) e, allo stesso tempo, decide di anticipare ai Collaboratori l'importo dell'assegno ordinario in busta paga. Nell'anno 2020 le ore totali di FIS del Gruppo sono state 133.207. A questo si sono accompagnate altre policy di supporto

alle Persone, tra cui per esempio l'opportunità ai manager di gestire parte delle proprie assenze usufruendo di ferie e permessi, nonché una comunicazione tempestiva e trasparente con l'intero Team.

Parallelamente, da marzo 2020 un Team di Lavoro dedicato ha collaborato per la progettazione del Protocollo Operativo di Prevenzione Sars-CoV2 che, nel corso dell'anno, a seguito di nuove indicazioni ministeriali, ha avuto aggiornamenti con conseguenti comunicazioni e formazione per i Collaboratori.

Tra le pratiche messe in atto si evidenziano:

- **Campagne di screening** con Test Sierologici/Immunologici per la rilevazione di anticorpi IgG e IgM e tamponi molecolari e antigenici condotti da laboratori accreditati e offerti a tutti i Collaboratori Lefay. Nel solo 2020 sono stati effettuati 649 tamponi nel Gruppo Lefay, con l'obiettivo di tenere a livello zero i contagi e mantenere un clima di serenità verso i Collaboratori che apprezzano la tempestività con cui l'azienda implementa e anticipa le norme per il contenimento dell'emergenza e gli investimenti per attuarle.
- **Attivazione dello smart working** per tutti i ruoli compatibili, accelerando un progetto avviato a inizio 2020 riservato inizialmente alle figure manageriali, che da marzo 2020 è stato esteso alla maggior parte dei Colla-

boratori corporate e ad alcuni colleghi del back-office dei Resort. Tale novità ha implicato un adeguamento degli strumenti informatici e delle conoscenze per la gestione del lavoro da remoto, tra cui le riunioni tramite video call. Una scelta che ha conseguentemente abolito la necessità di trasferte, con un abbattimento dei costi di carburante, del tempo e delle emissioni di CO₂. Nel 2020, le ore totali di smart working effettuato sono state 16.727. Non appena è stato possibile il rientro in ufficio, quest'ultimo è stato organizzato definendo limiti di capienza negli spazi e tramite un piano di turnazione.

- **Stipulazione di una polizza sanitaria dedicata** relativa al contagio Covid-19 riservata a tutti i Collaboratori del Gruppo Lefay, al fine di assicurare la tutela della salute di Tutti e fornire uno strumento di ulteriore protezione.
- **Formazione e dispositivi di sicurezza.** Tutti i Collaboratori hanno frequentato corsi sulla prevenzione, come anche la creazione di squadre di emergenza per la gestione di casi sospetti Covid. Inoltre, per rafforzare le informazioni dei protocolli e la diffusione delle norme igieniche di prevenzione, è stata installata cartellonistica nelle varie aree. Infine, gli ambienti di lavoro sono stati dotati di termoscanner, mentre mascherine e certificate sono disponibili per tutti i Collaboratori insieme a salviettine e gel igienizzante.



PERIMETRO DEL BILANCIO DELLA SOSTENIBILITÀ

Sostenibilità significa condurre le attività aziendali in modo da raggiungere gli obiettivi economico-finanziari rispettando l'ambiente e promuovendo lo sviluppo del territorio e la crescita umana e professionale dei Collaboratori. Per comunicare in maniera chiara e trasparente l'impegno assunto verso i propri stakeholder, dal 2014 Lefay riepiloga nei Bilanci della Sostenibilità, pubblicati annualmente, i risultati raggiunti dal Gruppo nei campi economico, sociale e ambientale e gli obiettivi di miglioramento futuri.

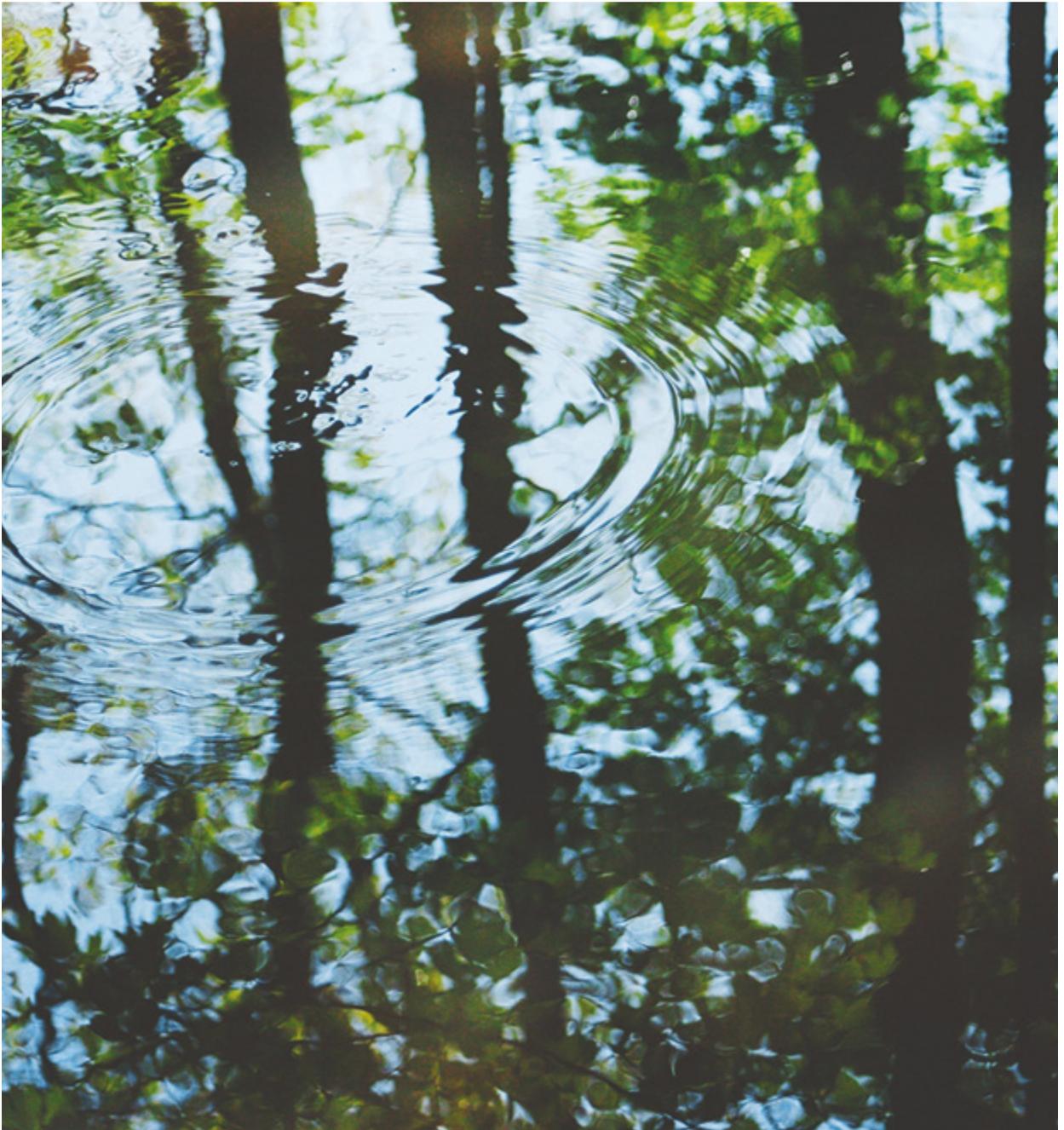
Il Bilancio della Sostenibilità 2020 è il settimo e, come le precedenti edizioni, è stato elaborato seguendo gli standard Global Reporting Initiative (opzione Core), riconosciuti a livello internazionale. L'applicazione degli standard GRI è stata verificata da parte dell'ente di certificazione TÜV SÜD.

Il Bilancio della Sostenibilità 2020, in linea con il documento dell'anno precedente, presenta i dati di Lefay Resorts S.r.l., Lefay Resort Garda S.r.l. ai quali si aggiunge Lefay Resort Dolomiti S.r.l.. 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 2019 rimangono invariate le fonti dei dati e la frequenza di rilevazione, elencati qui di seguito:

- Il Bilancio della Sostenibilità viene pubblicato con cadenza annuale. L'edizione 2020 si riferisce all'esercizio 1 gennaio - 31 dicembre 2020.
- 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 dai Reparti Manutenzione dei Resort e dalla Segreteria Generale della sede Corporate.
- La produzione di rifiuti, sia urbani che pericolosi, è monitorata annualmente dai Reparti Economato dei Resort e dalla Segreteria Generale della sede Corporate.
- Il calcolo delle emissioni di CO₂ viene aggiornato ogni anno e validato da TÜV SÜD. Anche per le emissioni relative all'anno 2020 Lefay ha provveduto all'acquisto dei certificati CER necessari alla completa neutralizzazione.
- Nell'edizione 2020 i dati del personale di Lefay Resorts S.r.l., Lefay Resort Garda S.r.l. e Lefay Resort Dolomiti S.r.l. sono presentati in modo aggregato.





01

IL NUOVO LUSO

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



VISION E MISSION



VISION

“Creare Luoghi Sognati”

MISSION

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

VALORI AZIENDALI

IL NUOVO LUSO

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

BENESSERE GLOBALE

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

SOSTENIBILITÀ

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

LE PERSONE

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

ITALIANITÀ

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

MODELLO DI BUSINESS

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

- Resort Operations
- Residential Sales
- Management Services

RESORT OPERATIONS

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

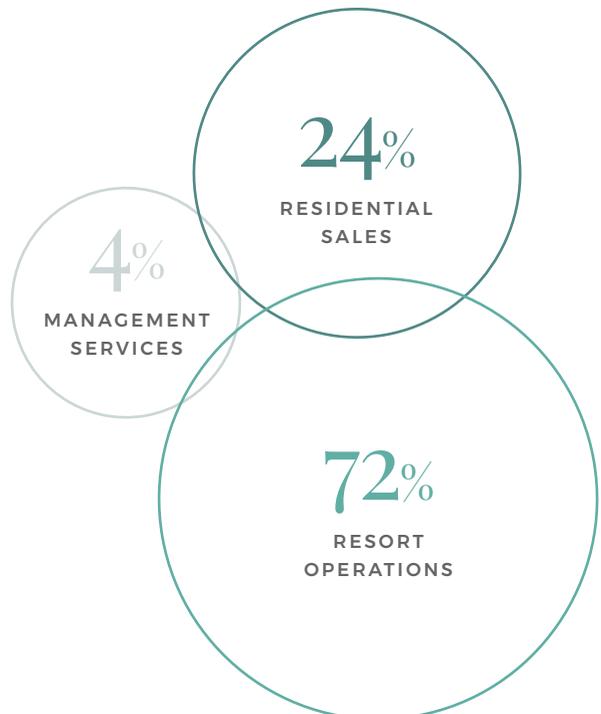
RESIDENTIAL SALES

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

MANAGEMENT SERVICES

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

RICAVI 2020 PER LINEA DI BUSINESS

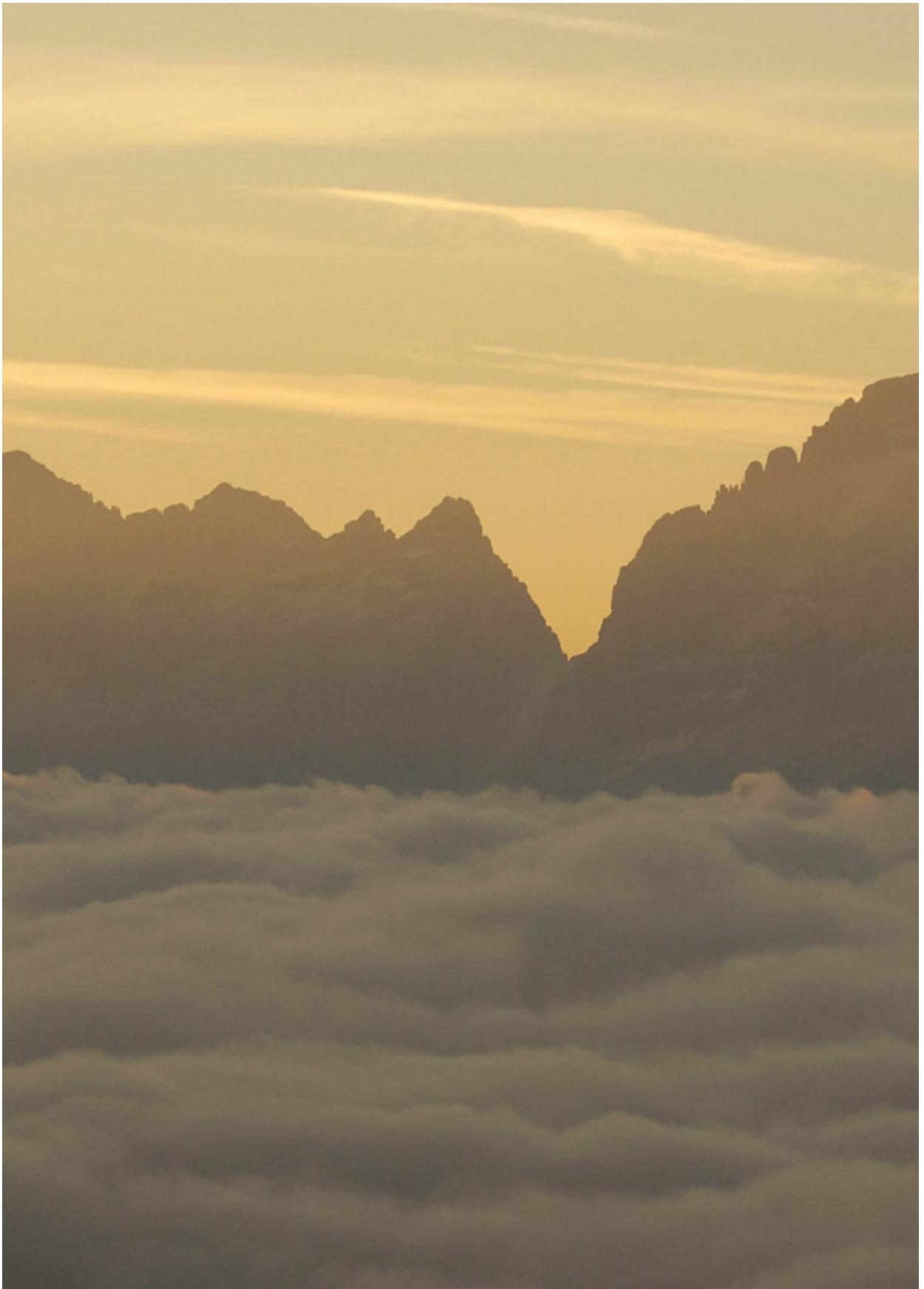


MODELLO DI BUSINESS INTEGRATO

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

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





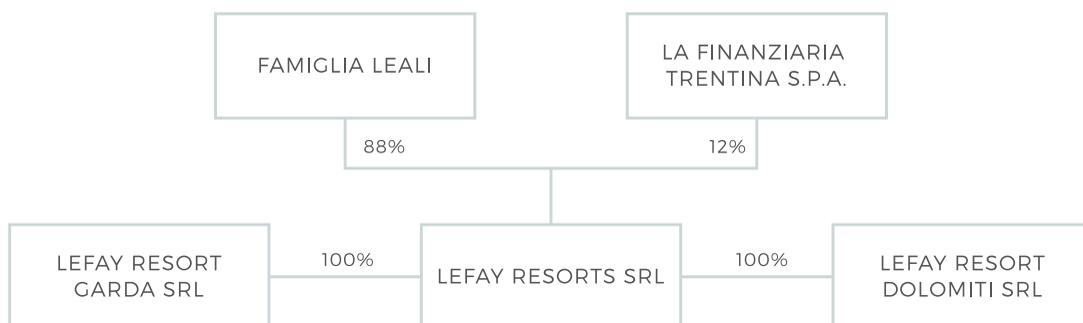
STRATEGIA DI ESPANSIONE



Dopo il successo ormai consolidato di Lefay Resort & SPA Lago di Garda e l'apertura di Lefay Resort & SPA Dolomiti nel 2019, il Gruppo punta a completare il portafoglio di strutture in proprietà e gestione diretta in Italia con una terza struttura situata in Toscana.

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

STRUTTURA SOCIETARIA



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

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

- servizi centrali di gruppo fra i quali l’attività di sales & marketing, ufficio prenotazioni, amministrazione, finanza e controllo, servizi informatici ed acquisti;
- fornitura dei prodotti a marchio Lefay (es. cosmesi, home-fragrance, olio e vino).

La capogruppo, inoltre, si occupa dell’attività di ricerca e sviluppo di nuovi progetti turistico-ricettivi da realizzare sotto il Brand Lefay. La società Lefay Resort Garda S.r.l. detiene la proprietà e la gestione di Lefay Resort & SPA Lago di Garda, la prima struttura del gruppo aperta nel 2008 nel comune di Gargnano (BS). La società Lefay Resort Dolomiti S.r.l. detiene la proprietà e la gestione del secondo Resort della collezione denominato Lefay Resort & SPA Dolomiti, situato nella skiarea di Madonna di Campiglio, nel comune di Pinzolo (TN).

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

LEFAY RESORTS



Consiglio di Amministrazione:

Presidente:

DOMENICO ALCIDE LEALI

Vice Presidente:

LILIANA BRESCIANI LEALI

Amministratore Delegato:

ALCIDE LEALI

Consiglieri:

MASSIMILIANO LEALI

GIOVANNI RIZZINI

MASSIMO FEDRIZZI

Collegio Sindacale:

Presidente del collegio sindacale:

NEVIO DALLA VALLE

Sindaci effettivi:

CLAUDIO ZORZAN

ENRICO POLLINI

Società di Revisione:

BDO ITALIA S.P.A

BUSINESS REVIEW

GRUPPO LEFAY RESORTS

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

Di seguito vengono riportati i dati economici consolidati riclassificati relativi all'esercizio 2020.

DATI IN MIGLIAIA DI EURO	2020	2019	VARIAZIONE %
RICAVI DELLE VENDITE	25.849	33.503	-23%
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	-2.182	1.174	-286%
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	-	790	-100%
Altri ricavi e proventi	2.519	676	273%
VALORE DELLA PRODUZIONE	26.185	36.144	-28%
Consumi materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	2.824	4.911	-42%
Costi per servizi	7.236	12.055	-40%
Costi per godimento di beni di terzi	864	655	32%
Costo del personale	8.284	9.850	-16%
Variazioni delle rimanenze di materie prime	156	-1.054	-115%
Oneri diversi di gestione	504	917	-45%
EBITDA	6.316	8.810	-28%
Ammortamenti e svalutazioni	5.403	4.090	32%
EBIT	913	4.719	-81%
Proventi ed oneri finanziari	-2.256	-1.283	76%
RISULTATO ANTE IMPOSTE	-1.343	3.437	-139%
Imposte	-323	1.114	-129%
RISULTATO D'ESERCIZIO	- 1.020	2.323	-144%

Per quanto concerne la situazione economica consolidata, l'esercizio 2020, a causa della crisi da pandemia Covid-19, si è chiuso con dati in peggioramento rispetto all'esercizio precedente. In particolare:

- Ricavi delle vendite pari a euro 25.849 migliaia, in diminuzione di euro 7.654 migliaia (-22,85%);

- EBITDA di euro 6.316 migliaia, in diminuzione di euro 2.494 migliaia (-28%);
- Risultato d'esercizio dopo le imposte negativo per euro 1.020 migliaia, in diminuzione di euro 3.343 migliaia (-144%).



RESORT OPERATIONS



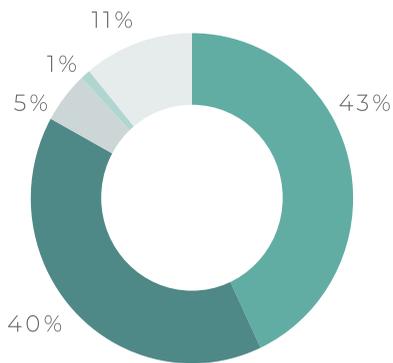
Il segmento “Resort Operations” ha visto nel 2020 un calo di fatturato (- 17%), dovuto allo scoppio a fine febbraio dell'epidemia da Covid-19 in Italia e successivamente in tutto il resto del Mondo.

In particolare, le chiusure straordinarie dei due Resort nelle due ondate di marzo e ottobre hanno portato a una consistente riduzione dei giorni di apertura delle strutture che sono passati da 340 gg a 180 gg per Lago di Garda e da 140 gg a 241 gg per Dolomiti (in quest'ultimo caso si specifica che nel 2019 Lefay Resort & SPA Dolomiti è stato aperto dal 1° agosto 2019).

Durante i mesi estivi, l'occupazione ha dimostrato un andamento positivo (88% per Lago di Garda e 59% per Dolomiti), evidenziando una prevalenza di Ospiti provenienti da mercati di prossimità (Italia, Germania, Svizzera e Austria in particolare).

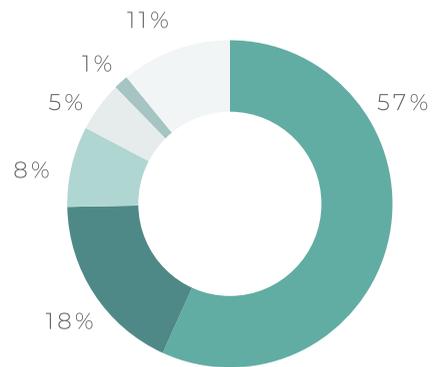
MERCATI DI RIFERIMENTO

LAGO DI GARDA



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

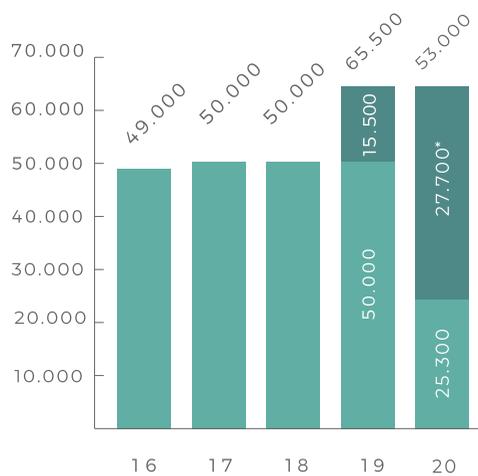
DOLOMITI



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

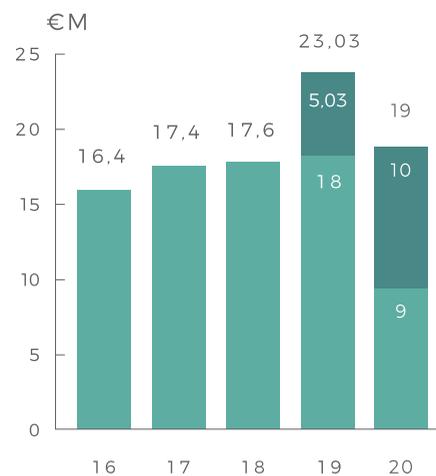
PRESENZE E FATTURATO TOTALE

PRESENZE



- Lago di Garda
- Dolomiti

FATTURATO



- Lago di Garda
- Dolomiti

*Per parametrare il calcolo di energia elettrica e termica, acqua e emissioni di CO₂ per Lefay Resort & SPA Dolomiti è stato usato il dato delle presenze relative a Lefay Wellness Residences in aggiunta alle presenze Resort, per un totale di 28.841.

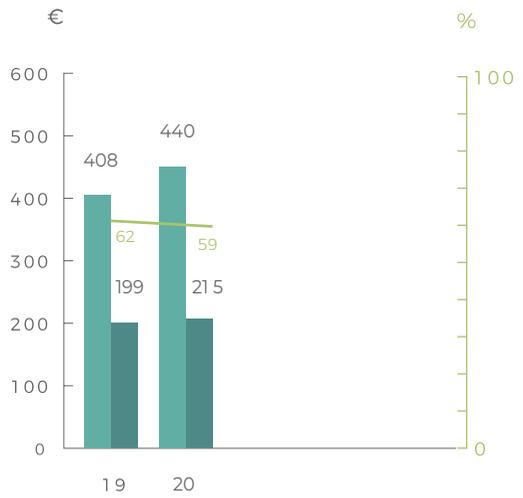
PERFORMANCE OPERATIVA

LEFAY LAGO DI GARDA



- Total RevPAR
- RevPAR
- Occupancy %

LEFAY DOLOMITI



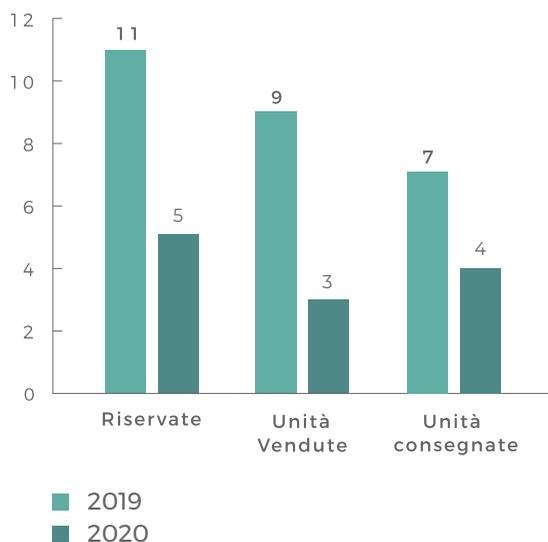
- Total RevPAR
- RevPAR
- Occupancy %

RESIDENTIAL SALES

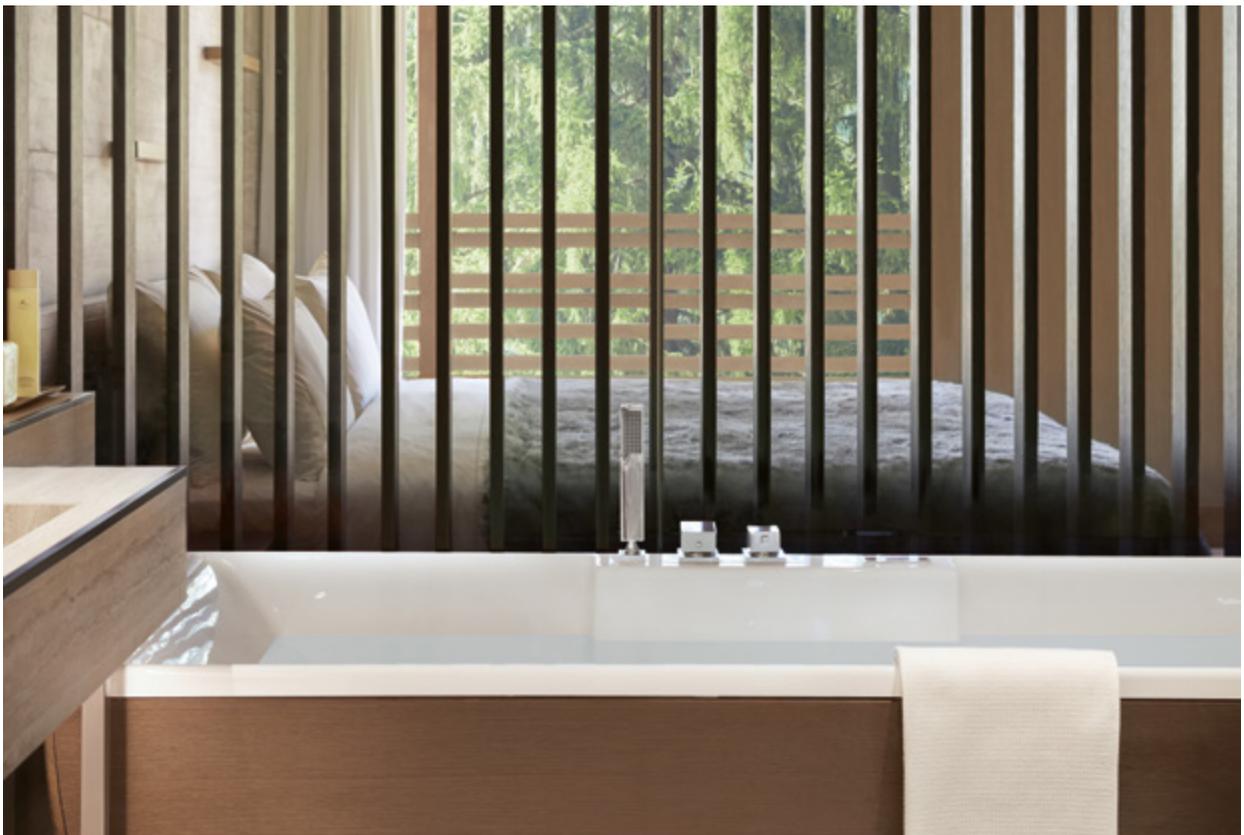
Lefay Resort & SPA Dolomiti è la prima struttura del Gruppo e la prima SPA Destination in Italia ad offrire "Serviced Branded Residences", ossia residenze di lusso con servizi alberghieri integrati. Nel corso del 2020 la società ha proseguito con successo la commercializzazione delle 21 unità immobiliari; sono state infatti ricevute prenotazioni per 5 unità, sono stati siglati contratti di vendita o preliminari per 3 unità e sono state consegnate 4 unità (di cui 2 relative a ven-

dite effettuate nell'anno), per un incasso totale cumulato pari a € 18.457.000. Il prezzo medio a metro quadro realizzato (€ 10.600 al mq) risulta superiore del 236% rispetto al prezzo medio della location di Pinzolo, (€ 4.500 al mq), a dimostrazione del premium price portato dal Brand rispetto ai valori di mercato. Al momento della redazione del presente Bilancio, risulta già venduto il 60% dello stock disponibile.

ANDAMENTO VENDITE RESIDENZIALI LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI



MANAGEMENT SERVICES



Nel corso del 2020 i ricavi da Management Services verso terzi si sono attestati a € 1.030.000 (vs. € 381.480 del 2019); i proventi sono affe-

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

STAKEHOLDER

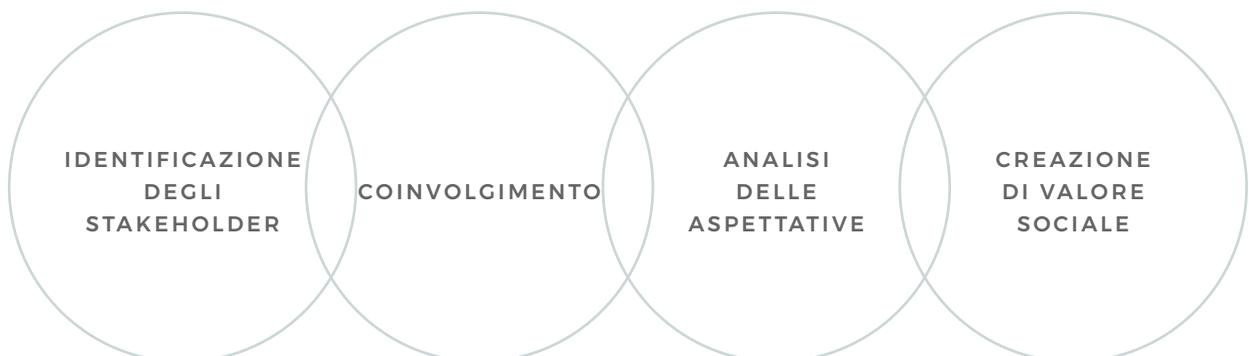
Lefay ha orientato fin da subito le proprie strategie verso un modello di business sostenibile, capace di creare vantaggi competitivi per l'azienda, integrando obiettivi economico-finanziari con aspetti di natura sociale e ambientale. Per raggiungerli, si è deciso di coinvolgere gli stakeholder dell'azienda,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

Successivamente è stato instaurato un dialogo tra gli stakeholder e l'azienda, attraverso l'utilizzo di vari metodi e strumenti di coinvolgimento, quali incontri, questionari, eventi, analisi di feedback diretti e indiretti, ecc. Attraverso il processo di coinvolgimento è stato possibile conoscere ed analizzare le aspettative degli stakeholder (interessi, bisogni, percezioni, criticità, ecc.).

Le prime tre fasi del processo di Stakeholder Management hanno attivamente supportato la creazione di valore sociale: Lefay ha integrato quanto emerso dal processo di analisi e coinvolgimento degli stakeholder nello sviluppo delle proprie politiche aziendali e azioni operative.

Tali politiche e azioni si propongono di rafforzare la competitività dell'azienda promuovendo le istanze emerse, quali la tutela dell'ambiente, lo sviluppo delle comunità locali, la creazione di valore condiviso. Lefay ha orientato fin da subito le proprie strategie verso un modello di business sostenibile, capace di creare vantaggi competitivi per l'azienda, integrando obiettivi economico-finanziari con aspetti di natura sociale e ambientale. Per raggiungerli, si è deciso di coinvolgere gli stakeholder dell'azienda, strutturando un processo di Stakeholder Management composto da quattro fasi.

PROCESSO DI STAKEHOLDER MANAGEMENT

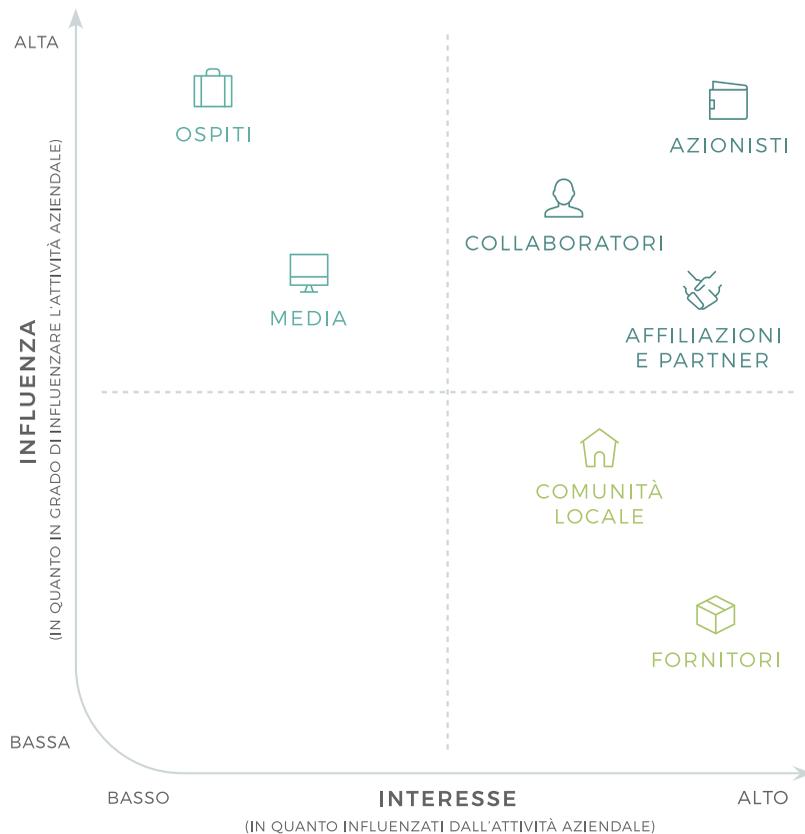


IDENTIFICAZIONE

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

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

MATRICE INTERESSE/INFLUENZA PER L'IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER



COINVOLGIMENTO

Successivamente è stato instaurato un dialogo tra gli stakeholder e l'azienda, attraverso l'utilizzo di vari metodi e strumenti di coinvolgi-

mento, quali incontri, questionari, eventi, analisi di feedback diretti e indiretti, ecc.

METODI DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E TEMI PRINCIPALI

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



ANALISI DELLE ASPETTATIVE

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

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

ANALISI DELLE ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	ASPETTATIVE
 OSPITI	<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

IDENTIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI

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

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

IDENTIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI E DELLE POLITICHE ED AZIONI AZIENDALI

STAKEHOLDER	OBIETTIVI	POLITICHE E AZIONI
 OSPITI	Far vivere loro un'esperienza arricchente che unisce la qualità di servizi e prodotti alla possibilità di approfondire la conoscenza del wellness e la ricettività sostenibile di alto livello.	<ul style="list-style-type: none"> · Promuovere l'eccellenza e la sostenibilità dei servizi · Monitorare costantemente la qualità · Puntare ad adottare soluzioni innovative, in grado di coniugare eccellenza e sostenibilità · Promuovere il rispetto della Privacy
 AFFILIAZIONI E PARTNER	Offrire loro la possibilità, attraverso i servizi offerti dall'azienda, di incrementare le proprie conoscenze e la propria professionalità.	<ul style="list-style-type: none"> · Incrementare l'impegno nei confronti del rispetto degli standard previsti e nella soddisfazione di richieste specifiche · Impegnarsi a fornire dati provenienti da fonti chiare, preferibilmente certificati da terzi indipendenti · Puntare al miglioramento costante della performance economica aziendale
 COLLABORATORI	Offrire loro opportunità di crescita professionale e sviluppo delle competenze, anche attraverso attività di formazione continua; puntando al miglioramento del lavoro di squadra e alla valorizzazione delle capacità e della creatività individuale.	<ul style="list-style-type: none"> · Puntare al miglioramento dell'informazione, comunicazione e confronto tra reparti per raccogliere nuovi spunti e idee · Promuovere la formazione e la crescita professionale, anche attraverso lo studio di nuovi percorsi
 FORNITORI	Fare in modo che possano beneficiare di vantaggi relativi alla reputazione e alle modalità sostenibili di gestione delle attività.	<ul style="list-style-type: none"> · Incrementare il fatturato dei fornitori locali · Sviluppare partnership per favorire la ricerca di nuovi prodotti sostenibili
 MEDIA	Offrire loro gli strumenti per capire e comunicare il valore dei servizi e dei prodotti offerti, dimostrando che coniugare alta qualità e sostenibilità sociale e ambientale è possibile.	<ul style="list-style-type: none"> · Promuovere la comunicazione costante, dettagliata e trasparente · Effettuare inviti mirati al fine di far sperimentare la filosofia Lefay e far conoscere il patrimonio paesaggistico e culturale del territorio
 COMUNITÀ LOCALE	Fare in modo che possa beneficiare di visibilità ma anche di contributi diretti a iniziative culturali e sostenibili.	<ul style="list-style-type: none"> · Promuovere lo sviluppo economico e sociale dell'area · Promuovere il rispetto per l'ambiente e le bellezze paesaggistiche
 AZIONISTI	Fare in modo che possano beneficiare di un accrescimento del valore economico nonché sociale ed ambientale generato dalle attività aziendali.	<ul style="list-style-type: none"> · Puntare a migliorare la performance aziendale · Puntare alla creazione di profitto anche attraverso l'accrescimento dal valore sociale e la tutela del patrimonio ambientale · Adottare la trasparenza come principio fondante

MATERIALITÀ

PROCESSO DI DETERMINAZIONE DELLA MATERIALITÀ

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

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

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

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

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

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

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

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



RILEVANZA ELEVATA

REPUTAZIONE E VALORE DEL BRAND

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

RESPONSABILITÀ D'IMPRESA

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

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

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

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

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

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

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

APPROVVIGIONAMENTI LOCALI

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

GENERAZIONE DI REDDITO E LAVORO

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

RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE E PREVENZIONE DEI REATI

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

TUTELA DELL'AMBIENTE E DELLA BIODIVERSITÀ, EMISSIONI IN ATMOSFERA

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

COMUNICAZIONE E MARKETING RESPONSABILI

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

RILEVANZA MEDIA

EFFICIENZA ENERGETICA

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

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

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

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

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

TUTELA DELLA PRIVACY

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

SVILUPPO DELLA COMUNITÀ LOCALE

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

RILEVANZA BASSA

TRAFFICO VEICOLARE

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

DIRITTI UMANI

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

TUTELA CAPITALE INTELLETTUALE

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

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

CONTAMINAZIONE DEL SUOLO E DEL SOTTOSUOLO

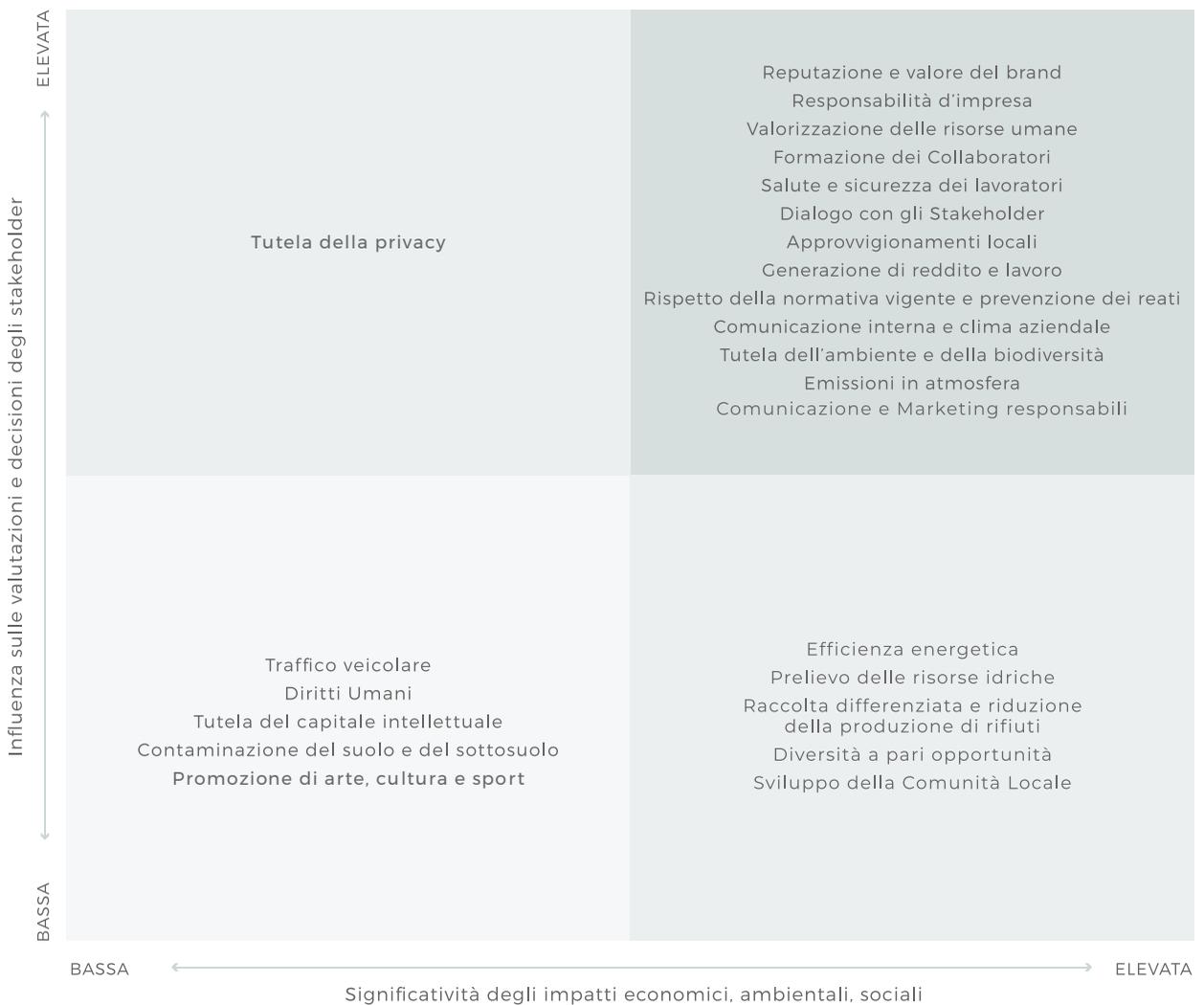
Bassa rilevanza dal punto di vista degli impatti ambientali e bassa influenza sulle valutazioni e decisioni della Comunità Locale, degli Ospiti, dei Media, di Affiliazioni e Partner.

PROMOZIONE DI ARTE, CULTURA E SPORT

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

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

ASPETTI MATERIALI





LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA



Lefay Resort & SPA Lago di Garda sorge a Gargnano, nel cuore dell'incantevole e rinomata Riviera dei Limoni. È il primo resort 5 stelle lusso del Lago di Garda e si estende su un parco naturale di 11 ettari, tra dolci colline e terrazze naturali, impreziosite da ulivi e boschi, dalle quali si gode di una vista panoramica su tutto il Lago.

IL RESORT DISPONE DI:

93 Suite che si dividono in cinque tipologie:

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

SPA di 3.800 mq con:

- 21 cabine trattamenti
- 2 private SPA
- 3 piscine riscaldate
- 1 lago salino riscaldato
- 3 aree relax
- 6 diversi tipi di sauna e bagni turchi
- Centro fitness con palestra attrezzata e 1 sala corsi
- Giardino energetico terapeutico

2 Ristoranti:

- Ristorante La Grande Limonaia
- Trattoria La Vigna

2 Bar:

- Lounge Bar
- Pool Bar

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

3 Aree meeting con capienza da 10 a 60 persone

LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI



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

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

IL RESORT DISPONE DI:

88 Suite che si dividono in cinque tipologie:

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

21 Residenze che si dividono in quattro tipologie:

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

SPA di 5.000 mq suddivisa su 4 livelli con:

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

Percorso energetico terapeutico con:

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

2 Ristoranti:

- Ristorante Dolomia
- Ristorante Grial

2 Bar:

- Lounge Bar
- Sky Lounge

2 Sale meeting con capienza da 10 a 64 persone



LEFAY WELLNESS RESIDENCES



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

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

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

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

LEFAY WELLNESS RESIDENCES DOLOMITI



Le prime Lefay Wellness Residences, realizzate all'interno di Lefay Resort & SPA Dolomiti, sono contraddistinte da preziosi materiali quali il rovere, la pietra locale tonalite, vetro brunito, travertino e pregiati tessuti italiani. Le finiture e gli arredi realizzati su misura nascono dal connubio tra la sapienza artigianale e il design italiano e creano un ambiente confortevole in armonia con le montagne circostanti.

Ogni unità è stata progettata per offrire un'esperienza abitativa di eccellenza nel pieno rispetto per l'ambiente, grazie alla certificazione Classe Energetica A e all'impiego di fonti di energia rinnovabili, ed è dotata di tecnologie di intrattenimento di ultima generazione.

I Proprietari possono accedere direttamente dalla propria Residenza a tutti i servizi del Resort tra cui un'area benessere di oltre 5.000 mq (tra le SPA più estese di tutto l'arco Alpino), due ristoranti e una serie di altri servizi, tra cui bar, ski & bike room, lounge e concierge.

Tutti i dettagli e gli approfondimenti sono consultabili sul sito web: lefoyresidences.com.

LEFAY SPA: L'ESCLUSIVO TEMPIO DEL BENESSERE OLISTICO

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

LEFAY SPA METHOD

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

A Lefay Resort & SPA Dolomiti invece, tali principi si ritrovano nel Percorso Energetico

Terapeutico, l'ampia area delle saune creata secondo i principi della Medicina Classica Cinese: i circuiti, con temperature e umidità diverse e fitoterapie dedicate, sono personalizzati a seconda dello stato energetico dell'Ospite. Dal Centro, il luogo del collegamento, si transita a Drago Verde, Fenice Rossa, Tigre Bianca e Tartaruga Nera, le tappe di un mondo di analogie e simbolismi dove ritrovare l'equilibrio energetico.

PREVENZIONE

LEFAY SPA "NUTRIRE LA VITA"

Nell'ambito del protocollo "Lefay Care", creato dal Gruppo per assicurare una vacanza in salute e sicurezza per Ospiti e Collaboratori in linea con le misure nazionali e internazionali previste, il Comitato Scientifico Lefay SPA ha messo a punto la Prevenzione "Nutrire La Vita": un documento volto a fornire una serie di indicazioni per aumentare le difese immunitarie. Oltre a suggerimenti basati sulla Medicina Classica Cinese sullo stile di vita, include i principi dell'offerta benessere Lefay SPA volti all'aumento delle difese dell'organismo: le attività di riequilibrio all'aria aperta nel giardino energetico terapeutico, gli aspetti nutrizionali per l'ottimizzazione del microbiota intestinale, la fitoterapia e aromaterapia dedicata, il nuovo Massaggio "Nutrire La Vita" con moxibustione e le proposte per il supporto psicologico.

TRATTAMENTI LEFAY SPA

L'offerta Lefay SPA si distingue per i trattamenti Signature creati associando le tradizionali tecniche di massaggio alla stimolazione di punti e meridiani energetici e personalizzati in funzione dello stato psicofisico individuale per un risultato profondo e duraturo nel tempo.

Ognuno di essi è registrato e descritto in dettaglio nei protocolli tecnici Lefay SPA, utilizzati per l'intero processo di formazione dello Staff. Tra questi si annoverano Massaggi Energetici, Rituali di Estetica Energetica viso e corpo e trattamenti di Medicina Estetica Non Invasiva.

LINEA COSMETICA DERMATOLOGICA "TRA SUONI E COLORI"

La linea cosmetica Lefay SPA è stata creata coerentemente alla filosofia Lefay SPA Method secondo i principi della nutricosmetica. Prodotti senza coloranti, conservanti, né parabeni, certificati "Vegan OK" e "Cruelty Free", con formulazioni ricche dei colori della natura.

Le più preziose e ben sperimentate piante medicinali sostengono il respiro della pelle, permettendole di ritrovare l'innata luminosità. Le 50 referenze, suddivise in cinque linee specifiche (Viso Corpo; Anti-Age; Oli Cosmetici certificati Cosmos Organic, Uomo e Bagno) sono state realizzate con un forte orientamento all'etica formalizzato dalle più importanti certificazioni ambientali internazionali.



LA SOSTENIBILITÀ IN CUCINA: LEFAY VITAL GOURMET

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

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

La “cucina vitale” Lefay Vital Gourmet esprime il rispetto delle stagioni e il loro susseguirsi, la ricerca di materie prime di qualità e la valorizzazione della freschezza degli ingredienti. Par-

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

I 5 PRINCIPI DELLA FILOSOFIA LEFAY VITAL GOURMET

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

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

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

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

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



LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Al fine di superare le aspettative degli Ospiti, Lefay ha scelto di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente che prevede diversi strumenti che aiutano ogni giorno a mantenere un controllo costante sul livello qualitativo dei servizi e sul rispetto delle normative relative a Salute e Sicurezza, HACCP, Ambiente e Privacy. Innanzitutto, è stato definito un sistema di rilevazione della customer satisfaction. La rilevazione è basata su un sistema digitale eco-friendly che non utilizza carta.

L'ascolto dell'Ospite avviene anche attraverso il monitoraggio costante dei commenti pubblicati sui principali portali di viaggio come Tripadvisor e Booking.com. Un altro strumento utile per identificare eventuali problematiche e predisporre le relative azioni di miglioramento è costituito da verifiche ispettive e audit di controllo.

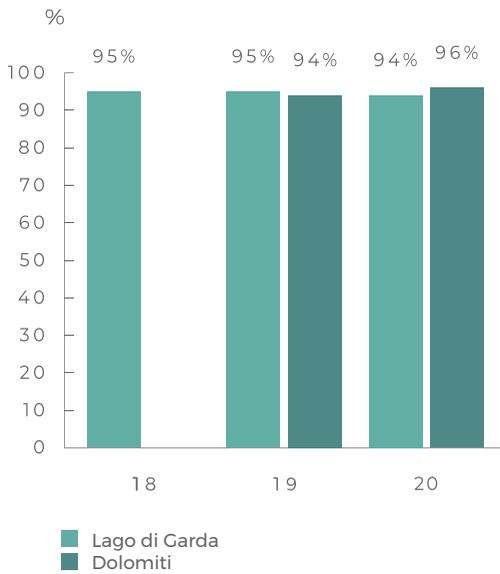
A inizio anno viene definita una pianificazione mensile che prevede: audit interni per testare il rispetto degli standard di servizio, della normativa vigente in materia di Salute & Sicurezza sui luoghi di lavoro, HACCP, Privacy

e contestualmente verificare il Sistema per la Qualità e l'Ambiente; audit esterni condotti dagli enti di certificazione, per valutare il rispetto dei requisiti previsti dai vari schemi; Mystery audit sugli standard afferenti alle affiliazioni Small Luxury Hotels of the World e Fine Hotels & Resorts oppure sugli standard Lefay.

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 ed intervenire con specifiche azioni mirate a risolvere eventuali problematiche e continuare a mantenere alti i livelli di soddisfazione dei propri Ospiti creando un passaparola positivo e ottimi risultati in termini di fidelizzazione.

Da ultimo si sottolinea che nell'arco del 2020, come nell'anno precedente, non si sono verificati reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.

SODDISFAZIONE GLOBALE OSPITI

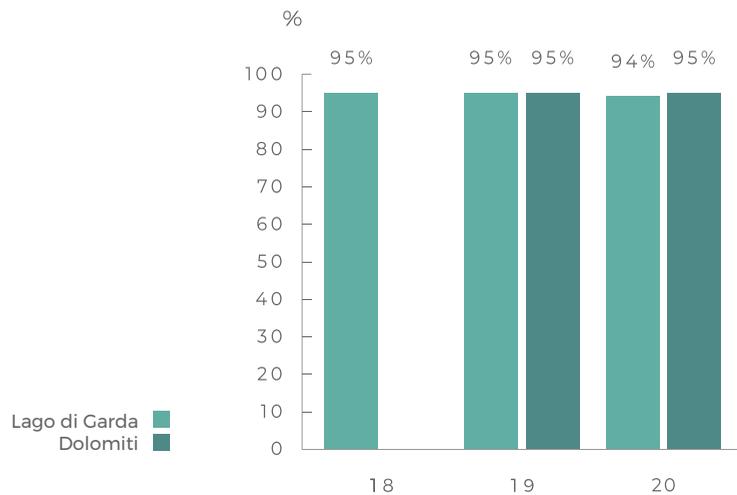


GLI STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ



Nel 2020 nei due Resort sono stati effettuati complessivamente:
51 Audit Interni
11 Audit Esterni
2 Mystery Audit

WEB REPUTATION



LA COMUNICAZIONE DEL BRAND

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

COMUNICAZIONE OFFLINE E PUBBLICHE RELAZIONI

Oltre a promuovere il Brand e i suoi prodotti, le relazioni con i media sono un canale vitale per trasmetterne i valori distintivi e incentivare il racconto del territorio e delle meravigliose location naturalistiche in cui sono situati i Resort. Normalmente la stampa di tutti i mercati di riferimento viene coinvolta in ogni progetto tramite l'organizzazione di presentazioni ed eventi dedicati, press call e incontri presso le redazioni dei più importanti gruppi editoriali e, soprattutto, tramite l'invito di giornalisti specializzati a vivere l'esperienza Lefay personalmente.

Tali attività hanno subito un'interruzione a causa dell'emergenza pandemica e si sono evolute in nuovi linguaggi, volti a mantenere le relazio-

ni con i giornalisti appartenenti a tutti i mercati primari, attraverso l'organizzazione di press call online, webinar e digital panel.

Nonostante la chiusura delle maggiori redazioni mondiali e la concentrazione dei contenuti stampa sulle tematiche legate alla situazione Covid-19, nell'anno 2020 sono stati diffusi complessivamente 631 articoli (il 26% in meno rispetto al 2019, anno in cui i numeri complessivi della rassegna stampa hanno raggiunto i massimi storici, grazie alla visibilità data all'apertura di Lefay Resort & SPA Dolomiti). Rispettivamente sono 410 articoli per i media italiani (solo l'8% in meno rispetto al 2019); 79 per quelli di Germania, Austria e Svizzera; 74 nel Regno Unito e 68 in Russia e nei paesi CIS: numeri comunque significativi, tenendo in considerazione il fatto che gran parte delle attività standard di promozione e comunicazione all'estero sono state sospese e che le tematiche prescelte dalle principali testate europee evitavano gli argomenti di viaggi e vacanze.

Parlando sempre di comunicazione offline, pur con una crescente propensione ad essere un'azienda Paperless, Lefay Resorts dedica grande cura a tutti i supporti di comunicazione cartacei, per i quali si prediligono sempre carte naturali e inchiostri certificati. Infine, grandi sforzi vengono profusi per la partecipazione a premi internazionali, curando le varie fasi del procedimento di candidatura e l'organizzazione di visite ufficiali e mystery da parte di esperti di settore.

COMUNICAZIONE WEB & DIGITAL

Lefay è presente sui principali canali social utilizzati dal pubblico: qui, attraverso un piano editoriale che tocca contenuti di diversa natura, si rafforzano i valori del Brand e si informano gli Ospiti/Fan rispetto a tutti gli aggiornamenti di prodotto e informativi. Il 2020 ha visto peraltro una crescita di attenzione nei confronti degli strumenti della comunicazione digitale: il distanziamento, il lockdown e i periodi di chiusura hanno invitato il Gruppo a mantenere i rapporti con Ospiti e dipendenti attraverso la creazione di newsletter dedicate e piani editoriali mantenuti costanti e rivisti tatticamente a seconda delle misure in atto. Una fitta corrispondenza online con Ospiti e followers.

Nell'anno 2020 il profilo Lefay su Facebook ha raggiunto più di 64.929 like (più di 7.500 in più rispetto all'anno precedente), mentre l'account Instagram ha superato i 75.000 follower (quasi 20.000 in più rispetto all'anno precedente).

Sul social network Twitter, il profilo è seguito da più di 1.900 persone e sulla piattaforma LinkedIn si contano oltre 6.700 collegamenti. Su questi canali e altre selezionate piattaforme digitali si concentra un'attività di campagne promozionali, che supportano il posizionamento del sito internet, inserito nel programma "CO₂ Emission Zero" promosso da Rete Clima e mirato alla neutralizzazione delle emissioni generate al sito in funzione della pageview. I contenuti pubblicati in rete vengono inoltre arricchiti con immagini inedite realizzate all'interno dei Resort da importanti fotografi internazionali.

Per comunicare con gli Ospiti e gli utenti interessati, Lefay invia newsletter con contenuti commerciali e informativi, che offrono approfondimenti pubblicati sul Lefay Web Magazine, online dal 2018. Negli anni infine si è resa sempre più importante la collaborazione con web influencers e blogger attentamente selezionati, volta ad aumentare la visibilità.

Di particolare attenzione per il 2020 è stato il progetto "In Room Paperless", ossia l'introduzione di tablet interattivi in tutte le Suite dei Resort Lefay, in sostituzione ai materiali informativi cartacei standard. Uno strumento che consente all'Ospite di informarsi su tutti i dettagli e i servizi offerti utilizzando un unico dispositivo, nonché di dialogare con la reception e i vari reparti.

COMUNICAZIONE IN TEMPO DI CRISI

L'emergenza pandemica ha inevitabilmente rivoluzionato le modalità e i linguaggi di comunicazione normalmente adottati dal Gruppo Lefay, riproponendosi in:

- La transizione su piattaforme online per tutte le attività di comunicazione offline (come ad esempio le press call, gli incontri con i giornalisti e gli inviti mirati presso le Strutture). Non solo, anche la partecipazione a premi internazionali, che spesso richiedono il soggiorno di esperti qualificati, ha subito sviluppi quali l'organizzazione di analisi e verifiche ispettive online. Gli eventi e le conferenze stampa normalmente previsti sono stati rimandati o riprogrammati sotto forma di webinar.



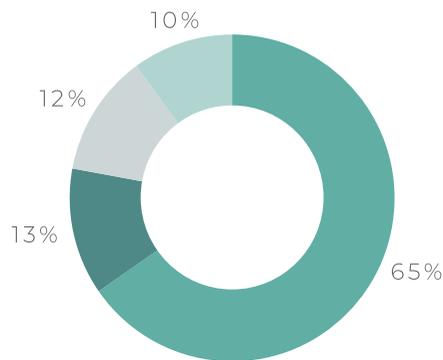
- La comunicazione digital è stata ulteriormente potenziata, attraverso la creazione di flussi di comunicazione diretti con Ospiti, Staff e persone che seguono i canali del Gruppo Lefay. Oltre al mantenimento del piano editoriale su tutti i canali digital, si è infittita la corrispondenza via mail, attraverso i commenti rilasciati e l'invio di newsletter informative dedicate. Non solo: in particolare, durante il periodo di lockdown, sono stati pubblicati articoli sul Magazine online con una maggiore frequenza e con un'attenzione alle tematiche solitamente concentrate su temi quali il benessere e la salute, sotto forma di consigli e attività da implementare in casa.
- Adeguamento di prodotto e misure di sicurezza. Grandi sforzi sono stati dedicati in termini di comunicazione per diffondere a tutti gli Stakeholder gli adeguamenti di prodotto attuati all'interno delle Strutture al fine di salvaguardare la sicurezza di Ospiti e Collaboratori, tra cui ad esempio: l'aggiornamento periodico del protocollo Lefay Care su tutti i canali di comunicazione a disposizione e la creazione di opuscoli informativi e di prevenzione dedicati.

COMUNICAZIONE AMBIENTALE

Coerentemente al progetto "Lefay Total Green" sono stati sviluppati una serie di strumenti di comunicazione per sensibilizzare gli Ospiti e il pubblico esterno alle attività messe in atto dall'azienda per la riduzione del proprio impatto ambientale e per la neutralizzazione dell'impronta di carbonio. Tra queste, l'introduzione del marchio "Lefay Total Green" sui diversi materiali di comunicazione (e.g. Brochure, Lefay Club Magazine) e sui materiali utilizzati all'interno del Resort. Vi è inoltre il Green Book, disponibile nelle Suite di

entrambi i Resort, strumento di comunicazione ambientale che illustra le azioni messe in pratica dai Resort per ridurre l'impatto sull'ambiente, invitando l'Ospite a contribuire personalmente. Il tema della sostenibilità viene veicolato con news e approfondimenti nei piani editoriali dei materiali cartacei e digitali, nonché con locandine dedicate all'interno delle varie aree dei Resort.

RASSEGNA STAMPA PER MERCATO 2020



- Italia
- Germania, Austria e Svizzera
- Regno Unito
- Russia e paesi CIS

Nell'anno 2020 sono stati diffusi complessivamente 631 articoli. Rispettivamente sono 410 articoli per i media italiani (solo l'8% in meno rispetto al 2019); 79 per quelli di Germania, Austria e Svizzera; 74 nel Regno Unito e 68 in Russia e nei Paesi CIS: numeri significativi, seppur minori rispetto a quelli 2019, tenendo in considerazione il fatto che gran parte delle attività standard di comunicazione all'estero sono state sospese e che le tematiche prescelte dalle principali testate europee evitavano gli argomenti di viaggi e vacanze.



NUOVI PROGETTI

LEFAY RESORT & SPA TOSCANA

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

RESTYLING LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA

Il 2020 conferma la prima fase dell'ampio progetto di restyling che interesserà Lefay Resort & SPA Lago di Garda e che verrà completato nel 2022: il primo trimestre 2021 è dedicato al completo rifacimento di tutte le Suite e dell'area Lobby, che include la Reception Hall, le Lounge e il Lounge Bar.

In tutte le Suite, i tessuti e gli arredi sono stati interamente rinnovati: le pareti dalle tonalità beige e tortora, il rifacimento degli arredi fissi in color avorio, i nuovi tappeti e le lampade. Inoltre, tutte le camere hanno subito un upgrade per quanto riguarda le dotazioni, i dispositivi tecnologici e le amenities (diffusori sound BluetoothBose®, TV LED 4K, Macchina per caffè espresso Illy® e selezione di tisane, tè caffè).

Per l'anno seguente, gli interventi prevedono la realizzazione di tre nuove Suite, l'ampliamento di Lefay SPA con una nuova area benessere dedicata esclusivamente agli adulti, il restyling dei ristoranti e la creazione di una nuova area meeting.





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, promuovendo la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale. L'impegno di Lefay nei confronti della sostenibilità si concretizza nella scelta di costruire secondo i principi della bioarchitettura, di neutralizzare le emissioni di CO₂, di ridurre la produzione di rifiuti, di promuovere attiva-

mente il territorio e di valorizzare i Collaboratori.

Tali principi guidano la Management Company e si ritrovano nei Resort e nelle Residenze Lefay, in cui il nuovo lusso va oltre l'ostentazione e il gusto estetico fine a sé stesso, integrandosi con valori etici e con una filosofia olistica, secondo cui il benessere della persona non può prescindere da quello ambientale.

IL SISTEMA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE



Sin dalla fase di progettazione Lefay ha ritenuto indispensabile definire un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, condiviso 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 alla tutela dell'ambiente. Il rispetto degli standard condivisi viene verificato ogni giorno dai capi reparto e periodicamente durante gli audit interni.

Le non conformità rilevate sono portate all'attenzione della Direzione; successivamente con i responsabili vengono definite le azioni

correttive. Il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente permette a Lefay di operare nel pieno rispetto del concetto del "Miglioramento Continuo", che sta alla base del successo della nostra azienda.

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

CERTIFICAZIONI

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

Lefay Resort & SPA Dolomiti ha conseguito la certificazione ClimaHotel®, un protocollo di sostenibilità sviluppato dall'Agenzia CasaClima della Provincia Autonoma di Bolzano, che offre ad albergatori e titolari di strutture ricettive delle linee guida per indirizzare in modo sostenibile la progettazione e la gestione di nuove strutture e la riqualificazione di quelle esistenti.

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

Nel 2020 Lefay Resort & SPA Dolomiti ha conseguito la certificazione Green Globe, rilasciata dall'omonimo ente di certificazione, attivo in 83 Paesi del Mondo. Prevede il rispetto di oltre 250 standard relativi alla sostenibilità applicabili alle imprese operanti nel settore del turismo. Nel 2011 Lefay Resort & SPA Lago di Garda è stata la prima struttura in Sud Europa a certificarsi e nel 2018 ha ricevuto il "Gold Status".

Sempre nel 2020 Lefay Resort & SPA Dolomiti ha conseguito anche la certificazione Being Organic & Ecological SPA, è una certificazione rilasciata dall'ente di certificazione francese Ecocert. Lefay Resort & SPA Lago di Garda e Lefay Resort & SPA Dolomiti sono le uniche due strutture in Italia e due delle tre strutture in Europa a detenere questa certificazione con il livello Excellence.

Il forte orientamento all'etica e alla sostenibilità caratterizzano anche la Linea Cosmetica Dermatologica Lefay SPA che ha ottenuto le più importanti certificazioni ambientali internazionali tra cui Vegan Ok, per il non utilizzo di materie prime di origine animale o ottenute attraverso lo sfruttamento di animali; Cosmos Organic (rilasciata per la linea di oli cosmetici Lefay SPA) per il rispetto dei principi della cosmetica biologica, Cruelty Free, lo standard internazionale garantito dalla Lega Anti Vivisezione e certificato da ICEA (Istituto per la Certificazione Etica ed Ambientale) e infine Nickel Tested (Minore di 0,00001%), che attesta l'assenza nei prodotti, dermatologicamente testati dall'Università di Ferrara, di componenti quali petrolati, SLES, coloranti, conservanti, parabeni aggiunti.

Infine, Lefay ha proceduto a certificare anche la produzione del proprio olio extravergine di oliva; in particolare gli oli Cuvée e Monocultivar Gargnà sono certificati biologici dall'ente CCPB, mentre l'olio Toscano è riconosciuto dal marchio IGP, ovvero "Indicazione Geografica Protetta".

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

LEFAY RESORTS



ISO 9001



ISO 14001



ISO 14064

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA



ISO 9001



ISO 14001



ISO 14064



LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI



ISO 9001



ISO 14001



LINEA COSMETICA LEFAY SPA



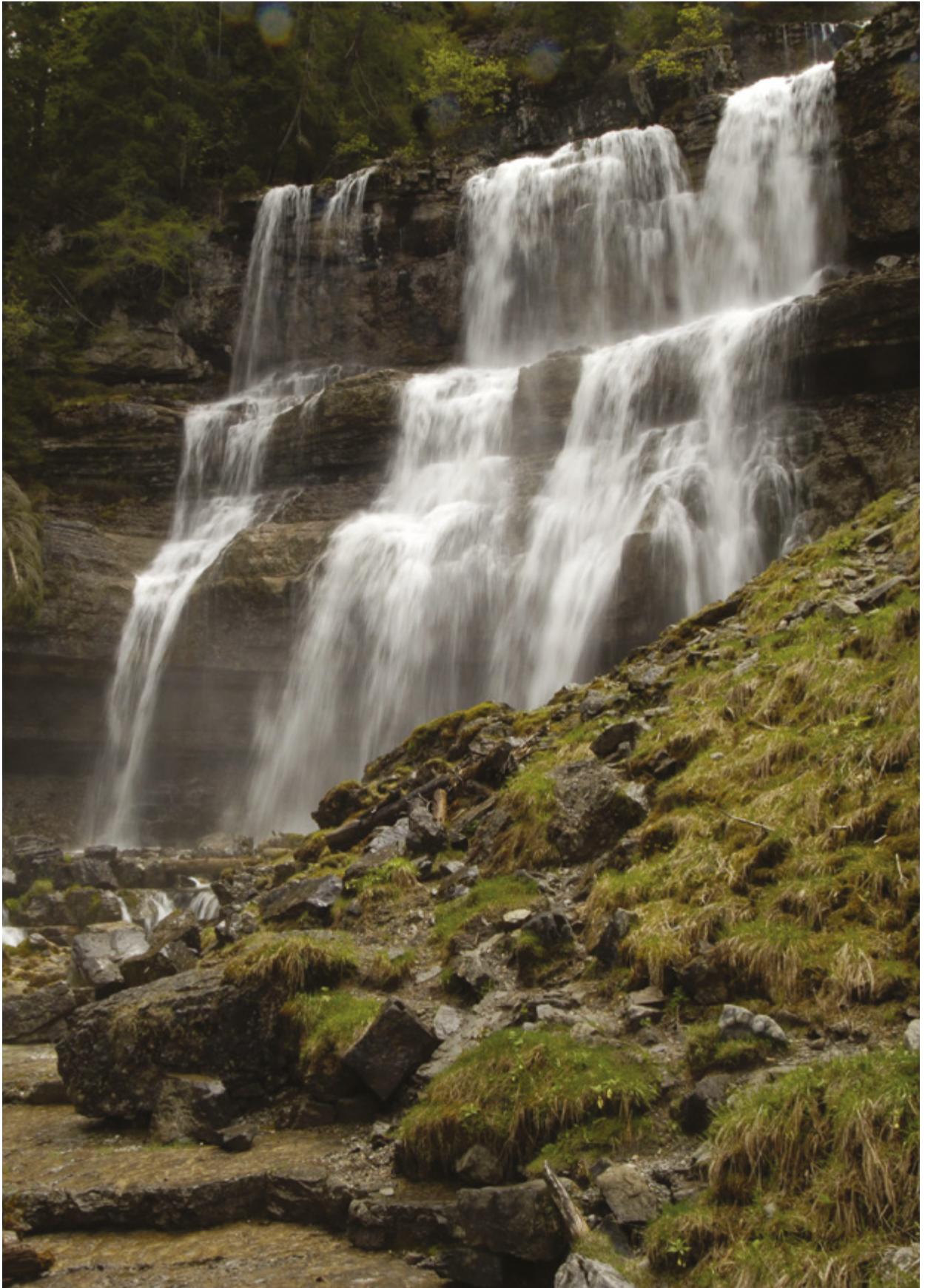
COSMOS ORGANIC



NICKEL TESTED
<0,00001%

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, ci ispiriamo ai principi dell'ecosostenibilità, cercando di ridurre al minimo l'impatto paesaggistico, di utilizzare fonti energetiche pulite e rinnovabili, di adottare tecnologie che garantiscano la massima ef-

ficienza nell'utilizzo di acqua ed energia, di ridurre la produzione di rifiuti. Le strutture della Collezione sono situate in scenari incontaminati, caratterizzati da un elevato valore dal punto di vista della bellezza paesaggistica, da una ricca biodiversità e da diversi habitat che ospitano specie endemiche di importanza naturalistica internazionale.

BIODIVERSITÀ



Lefay Resort & SPA Lago di Garda si trova nel Parco Naturale dell'Alto Garda Bresciano, istituito nel 1989. Il Parco gardesano è caratterizzato da una grande biodiversità e dalla presenza di diversi habitat, grazie alla varietà altimetrica dai 65 metri del lago ai quasi 2000 delle montagne più elevate, come il Monte Caplone, 1976 m; climatica e vegetazionale (dalla macchia mediterranea agli endemismi rupicoli subalpini). A pochi chilometri di distanza in linea d'aria si passa dalle limonaie e dagli olivi, formazioni vegetali tipiche mediterranee, ai boschi di carpini e querce e, più in alto, alle splendide faggete e mughete. Anche la fauna presenta un'enorme varietà, vi si trovano infatti uccelli tipicamente acquatici come svassi o folaghe, uccelli "boschivi" come cince, il gallo forcello e le ghiandaie. I mammiferi sono rappresentati da diversi ungulati: camosci, cervi, caprioli e da carnivori come volpi, donnole, faine, martore, nonché da cinghiali. Ma gli animali più caratteristici del Parco sono gli insetti, in particolare i lepidotteri (farfalle).

Lefay Resort & SPA Dolomiti si trova invece all'interno del Parco Naturale dell'Adamello Brenta, istituito nel 1967. Circa un terzo della superficie del Parco è coperta da boschi, che nella fascia più bassa sono costituiti per lo più da latifoglie (acero, corniolo, sorbo, nocciolo, salicome, carpini, roverella, orniello).

Nel piano montano si trovano invece le faggete e i boschi misti di latifoglie e conifere. La fauna del Parco presenta un'enorme varietà. L'avifauna è composta da oltre centotrenta tipologie di uccelli, tra cui l'aquila reale, il gallo cedrone e la pernice bianca, oltre a picchi, gufi e civette. I mammiferi sono rappresentati dall'orso bruno (animale simbolo del Parco), volpi, sciacalli, lepri e da diversi ungulati: camosci, caprioli, cervi, stambecchi e mufloni. Il parco comprende inoltre 48 laghi, quasi tutti di origine glaciale, e 41 ghiacciai. Le Dolomiti, dal 26 giugno 2009 sono state inserite dall'UNESCO tra i beni Patrimonio Naturale dell'Umanità.

IMPATTO AMBIENTALE



ARCHITETTURA E INTEGRAZIONE MORFOLOGICA

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

Lefay Resort & SPA Lago di Garda richiama le limonaie, costruzioni tipiche dell'Alto Garda, caratterizzate da pilastri in pietra e legno, utilizzate per coltivare i limoni. La struttura situata ai piedi delle Dolomiti è caratterizzata da un corpo centrale che rappresenta l'elemento iconografico "diamante" delle Dolomiti. Le ali laterali, che accolgono le Suite, sono completamente rivestite di legno di abete e larice.

ISOLAMENTO TERMICO

Le strutture sono studiate dai progettisti per permettere una minore dispersione di energia e di calore verso l'esterno. Entrambi i Resort, sul Lago di Garda e sulle Dolomiti, sono esposti a Sud e riescono a raggiungere un elevato livello di isolamento termico, grazie anche alle grandi vetrate atermiche, che permettono di sfruttare al massimo la luce naturale e, contemporaneamente, riescono a raggiungere un elevato livello di isolamento termico. Il riscaldamento e il raffreddamento delle stanze e delle aree comuni sono ottenuti mediante sistemi radianti a bassa temperatura posizionati nei soffitti e nei pavimenti. Questo sistema permette di non produrre nessun flusso di aria corrente e nessun rumore, garantendo il massimo comfort per l'Ospite.

MATERIALI NATURALI

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



ENERGIA

L'utilizzo di tecnologie d'avanguardia ha permesso a Lefay di poter coniugare un lusso accompagnato da tutti i comfort e servizi con il massimo rispetto per l'ambiente, grazie all'utilizzo efficiente dell'energia e allo sfruttamento delle fonti energetiche pulite e rinnovabili. Sia i Resort che la sede Corporate sono dotati di vere e proprie centrali energetiche e riescono a produrre in modo sostenibile la maggior parte dell'energia che consumano.

La sede Corporate ed entrambi i Resort sono dotati di una centrale a biomassa (alimentata a pellet nella sede Corporate ed a cippato nei Resort) con cui viene prodotta energia termica (acqua calda e riscaldamento). 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.

In entrambi i Resort è presente la cogenerazione, ossia la produzione combinata di energia elettrica e calore. Queste due forme di energia, solitamente prodotte separatamente, vengono prodotte in cascata, in un unico impianto. Questo sistema consente di ottenere un notevole risparmio energetico determinato dal minor consumo di combustibile; a ciò corrispondono minori costi e minori emissioni di inquinanti e di gas ad effetto serra.

A Lefay Resort & SPA Lago di Garda il sistema di cogenerazione si basa sulle microturbine a gas, caratterizzate da una grande compattezza, da elevati rendimenti elettrici e termici e da basse emissioni inquinanti. Emettono scarse vibrazioni ed hanno un funzionamento silenzioso, riducendo anche l'inquinamento acustico. A Lefay Resort & SPA Lago di Garda è addirittura presente

la trigenerazione, con cui è possibile, attraverso l'abbinamento di un gruppo frigorifero ad assorbimento, produrre energia frigorifera (oltre ad energia elettrica ed energia termica) sfruttando il calore di scarico delle microturbine e della caldaia. Questo impianto tecnologico è uno dei pochi esemplari presenti a livello nazionale.

Dal momento che la comunità di Pinzolo non è stata raggiunta dalla metanizzazione, la cogenerazione di Lefay Resort & SPA Dolomiti è alimentata dal GNL (Gas Naturale Liquefatto), una miscela di idrocarburi costituita prevalentemente da metano (90-99%). Il GNL si ottiene sottoponendo il gas naturale ad un processo di liquefazione a una temperatura di circa -162 °C che consente la riduzione del volume del gas di circa 600 volte. Il GNL è una fonte di energia pulita, che rispetta l'ambiente e non ha impatti sulla salute delle persone. In particolare, il GNL genera emissioni di anidride carbonica molto inferiori rispetto alla maggior parte dei combustibili fossili, emissioni molto limitate di anidride solforosa e livelli pressoché pari a zero di polveri sottili. Il GNL non comporta nemmeno rischi di contaminazioni del suolo, del sottosuolo e delle falde acquifere e non produce rifiuti dannosi.

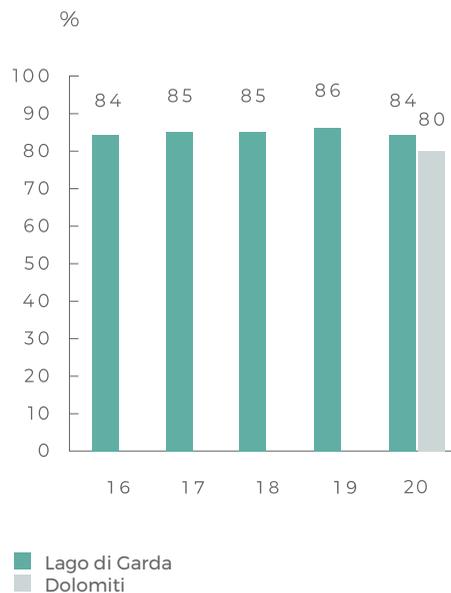
Sia presso la sede Corporate che presso Lefay Resort & SPA Lago di Garda sono inoltre presenti dei pannelli fotovoltaici, che consentono di produrre energia elettrica in modo totalmente sostenibile.

Come ogni anno, la frequenza delle rilevazioni dei consumi energetici dei Resort e della sede Corporate è stata effettuata mensilmente e condivisa con la Direzione Generale e con le Direzioni Resort nell'ambito di appositi incontri periodici per un raffronto e un intervento diretto ove necessario.

AUTOPRODUZIONE DI ENERGIA

Nel 2020 Lefay Resort & SPA Lago di Garda, attraverso la propria centrale energetica, ha prodotto l'84% dell'energia consumata mentre Lefay Resort & SPA Dolomiti ha prodotto l'80% dell'energia consumata. Rispetto al 2019, la percentuale dell'energia autoprodotta sul totale dell'energia consumata di Lefay Resort & SPA Lago di Garda è scesa di due punti. Nel 2020 a Lefay Resort & SPA Lago di Garda il 30% dell'energia consumata è stata prodotta da cogenerazione (si è verificato un calo di 5 punti percentuali rispetto al 2019); a Lefay Resort & SPA Dolomiti tale percentuale arriva addirittura al 52%. Nel 2020 a Lefay Resort & SPA Lago di Garda il consumo totale di energia è diminuito complessivamente del 39% rispetto all'anno precedente.

ENERGIA AUTOPRODOTTA / TOTALE ENERGIA CONSUMATA



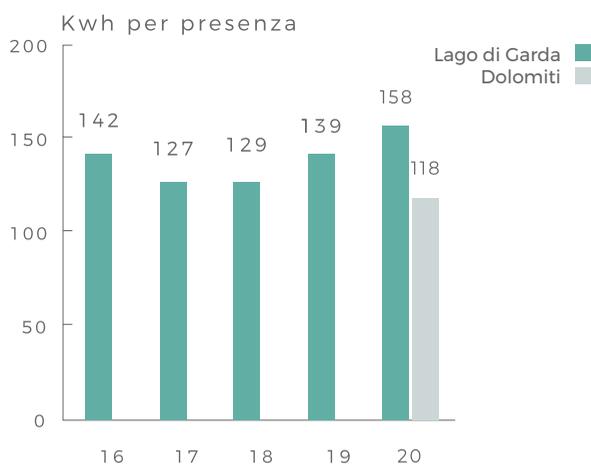
ENERGIA TERMICA

Anche nel 2020 la totalità dell'energia termica utilizzata dai Resort è stata autoprodotta. Nel 2020 il consumo di energia termica (destinata a riscaldamento, raffrescamento e produzione di acqua calda e piscine) a Lefay Resort & SPA Lago di Garda è diminuito del 41% rispetto all'anno precedente. Nel 2020 a Lefay Resort & SPA Lago di Garda il 42% dell'energia termica consumata è stata prodotta dalla biomassa (con una diminuzione del 35% rispetto all'anno precedente); a Lefay Resort & SPA Dolomiti si è registrata una percentuale identica. Nel 2020 consumo di energia termica per presenza di Lefay Resort & SPA Lago di Garda ha registrato un incremento di 9 kWh rispetto all'anno precedente.

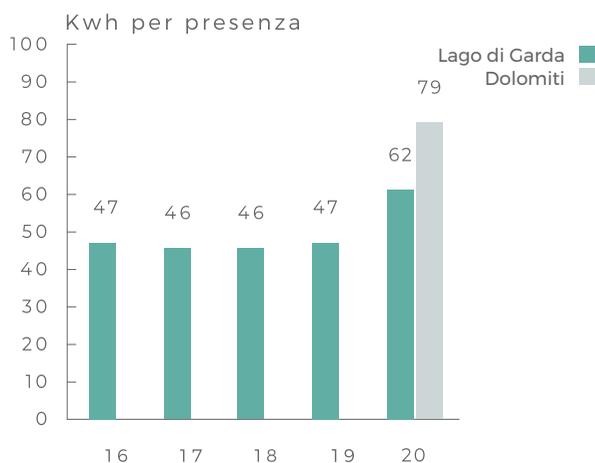
ENERGIA ELETTRICA

Per quanto concerne l'energia elettrica, nel 2020 a Lefay Resort Dolomiti la quota di energia elettrica autoprodotta sul totale dell'energia elettrica consumata è stata pari al 50%; a Lefay Resort Garda tale percentuale è stata pari al 67%, con un incremento di ben 21 punti percentuali rispetto all'anno precedente. La quota di energia elettrica non autoprodotta consumata nei Resort e presso la sede Corporate è energia pulita, acquistata da Dolomiti Energia con certificati a garanzia dell'origine che ne attestano la provenienza al 100% da fonti rinnovabili. Nel 2020 a Lefay Resort Garda il consumo complessivo di energia elettrica è diminuito del 33% rispetto all'anno precedente. Per quanto concerne il consumo di energia elettrica per presenza, nel 2020 a Lefay Resort Dolomiti si è attestato a 79 kWh; a Lefay Resort & SPA Lago di Garda si è attestato a 62 kWh.

ANDAMENTO DEI CONSUMI DI ENERGIA TERMICA



ANDAMENTO DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA





MOBILITÀ ELETTRICA

Nel 2020 è proseguita la collaborazione con TESLA finalizzata alla promozione della viabilità verde (programmi “Tesla Destination Charging”). All’interno del garage, sono disponibili due connettori Tesla, capaci di fornire un’autonomia fino a 100 km/60 miglia ogni ora e nell’anno 2021 sono stati installati anche sei connettori universali per la carica delle automobili elettriche.

Anche Lefay Resort & SPA Dolomiti ha promosso fin da subito la mobilità sostenibile, installando due connettori Tesla e ben otto connettori universali per la ricarica elettrica delle autovetture.

Dall’apertura del Resort fino alla fine del 2020 sono stati erogati gratuitamente oltre 4.550 kWh per la ricarica delle automobili dei nostri Ospiti.

ACQUA



L'impegno di Lefay a tutelare l'ambiente non si limita solo all'energia, ma anche all'acqua. Il consumo di acqua è una delle preoccupazioni maggiori dell'autorità locale della Riviera dei Limoni in quanto l'area in cui è situato il Lefay Resort & SPA Lago di Garda soffre di carenza idrica per tutti i mesi estivi. Per questo motivo Lefay ha deciso di adottare una serie di interventi mirati a promuovere l'efficienza e il risparmio idrico.

Tali interventi sono stati adottati anche a Lefay Resort & SPA Dolomiti, sebbene il Resort si trovi in un'area non caratterizzata da scarsità idrica.

Come ogni anno, la frequenza delle rilevazioni dei consumi idrici dei Resort e della sede Corporate è stata effettuata mensilmente e condivisa con la Direzione Generale e con le Direzioni Resort nell'ambito di appositi incontri periodici per un raffronto e un intervento diretto ove necessario.

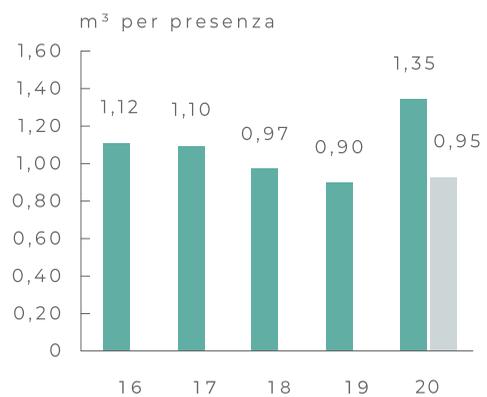


FABBISOGNO IDRICO

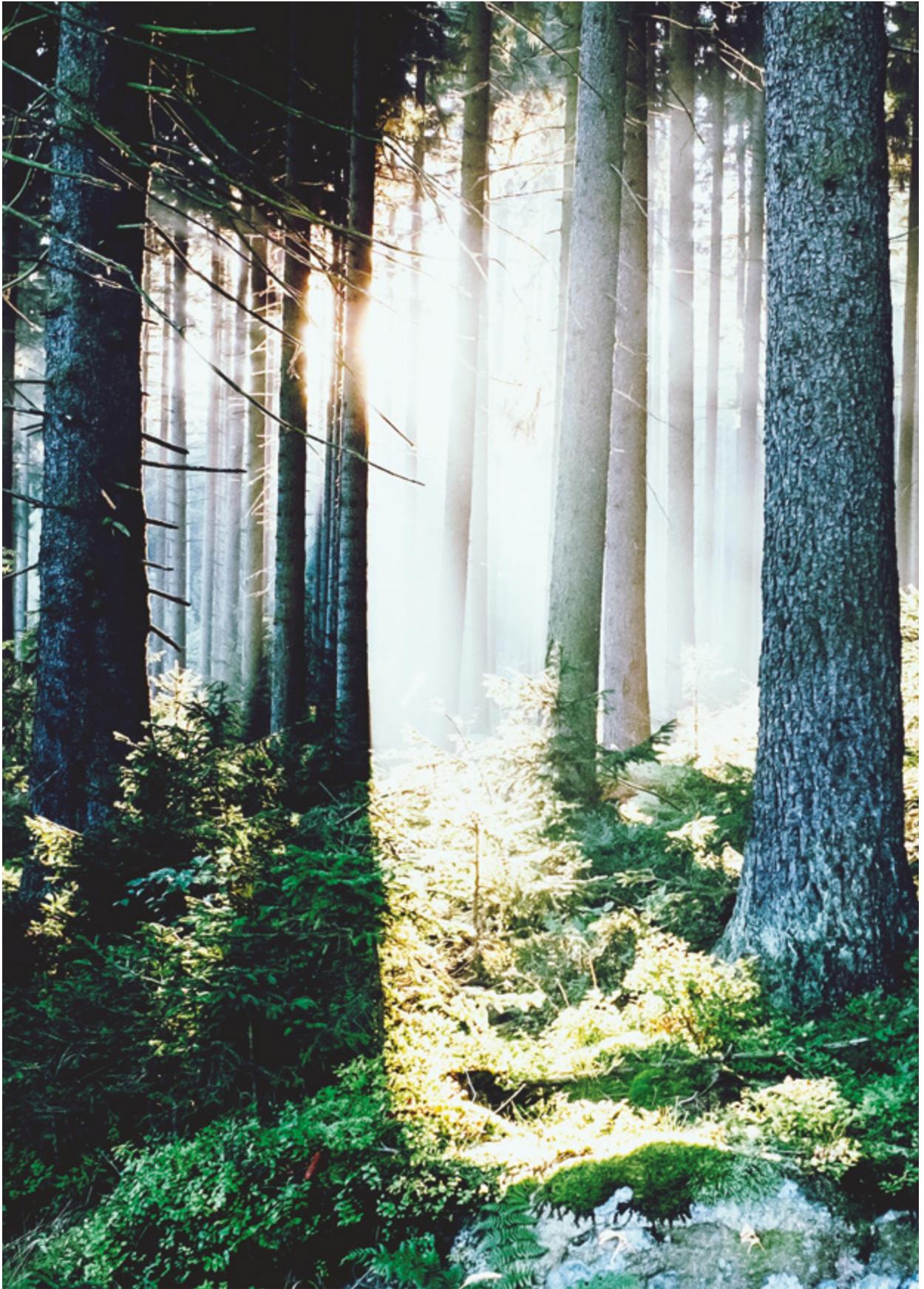
Nel 2020 il consumo complessivo di acqua a Lefay Resort & SPA Lago di Garda è diminuito del 23% rispetto all'anno precedente.

Il consumo di acqua per presenza nel 2020 si è attestato a 0,95 mc a Lefay Resort & SPA Dolomiti ed a 1,35 mc a Lefay Resort & SPA Lago di Garda.

ANDAMENTO DEI CONSUMI IDRICI



■ Lago di Garda ■ Dolomiti



INTERVENTI PER IL RISPARMIO IDRICO



RACCOLTA DELL'ACQUA PIOVANA

In entrambi i Resort sono presenti due serbatoi per la raccolta dell'acqua piovana, utilizzata per l'irrigazione delle aree verdi. A Lefay Resort & SPA Dolomiti, durante i lavori di scavo, è stata trovata una sorgente sotterranea, la cui acqua è utilizzata per l'irrigazione.

SOFTWARE GESTIONALI

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

GESTIONE DELLA LAVANDERIA

Lefay ha deciso di gestire internamente il servizio lavanderia, evitando di appaltarlo a società esterne, per controllare e gestire in

modo efficiente il grande consumo di acqua ed energia necessarie al lavaggio, all'asciugatura e allo stiraggio di tutta la biancheria. Le azioni intraprese per ridurre tali consumi includono anche la sensibilizzazione degli Ospiti attraverso l'adozione del Green Program (ossia il cambio lenzuola effettuato solo su specifica richiesta dell'Ospite).

Nel 2020 la percentuale di Ospiti che ha aderito al Green Program è stata pari all'82% a Lefay Resort & SPA Dolomiti e all'85% a Lefay Resort & SPA Lago di Garda, dove si è verificato un incremento di 2 punti percentuali rispetto al 2019.

CONTROLLO DEGLI SCARICHI IDRICI

Tutti gli anni entrambi i Resort stabiliscono un programma periodico di analisi delle acque di scarico, commissionate ad un laboratorio accreditato, in modo da intervenire tempestivamente nel caso di anomalie nei valori registrati.

RIFIUTI

La corretta gestione dei rifiuti e la diminuzione della loro produzione sono due elementi fondamentali della strategia di tutela dell'ambiente di Lefay.

RIFIUTI URBANI

Lefay si impegna ad effettuare correttamente la raccolta differenziata, sensibilizzando in tal senso Collaboratori ed Ospiti. In conformità alle modalità di raccolta definite dai comuni di Gargnano-BS e Pinzolo-TN, la raccolta differenziata prevede la suddivisione delle seguenti tipologie di rifiuti:



CARTA VETRO PLASTICA ALLUMINIO INDIFFERENZIATO

presso Lefay Resort & SPA Lago di Garda



ORGANICO CARTA VETRO PLASTICA ALLUMINIO INDIFFERENZIATO

presso Lefay Resort & SPA Dolomiti

I dati relativi alla produzione dei rifiuti urbani sono stimati in base alla raccolta effettuata dalle società incaricate e dal volume e numero dei contenitori disponibili. Per il 2020 il dato stimato massimo per Lefay Resort & SPA Dolomiti è stato pari a 123,26 t, per Lefay Resort & SPA Lago di Garda a 109,42 t, con un decremento di 32 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

RIFIUTI SPECIALI

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

Nel 2020 Lefay Resort & SPA Dolomiti ha prodotto complessivamente 6 t di rifiuti speciali, costituiti per oltre i due terzi da ceneri, mentre Lefay Resort & SPA Lago di Garda ha prodotto 4 t di rifiuti speciali, costituiti per oltre la metà da ceneri. In entrambi i casi le ceneri sono state prodotte dall'impianto a biomassa. Nel 2020 la produzione di rifiuti speciali a Lefay Resort & SPA Lago di Garda è diminuita del 46% rispetto all'anno precedente.

IMPIEGO MATERIALI RICICLABILI ED ECO-COMPATIBILI

All'interno dei Resort è stato fatto un importante sforzo per impiegare, ove possibile, materiali riciclabili e/o eco-compatibili come:

- carta certificata FSC (sistema di certificazione internazionale che garantisce che la materia prima usata per realizzare un prodotto in legno o carta proviene da foreste dove sono rispettati dei rigorosi standard ambientali, sociali ed economici) per tutti i materiali e gli oggetti cartacei utilizzati: carta da lettere e buste per gli Ospiti, moduli colazione, porta badge, room directory, menù, bicchieri SPA, shopper, ecc.;
- bottiglie in vetro per limitare l'impiego di plastica e stipulazione di un accordo con il fornitore per il vuoto a rendere; eliminazione totale delle lattine in alluminio da tutti i reparti del

Resort con l'unica eccezione dei Pool bar estivi (per motivi di sicurezza);

- cannuccie biodegradabili per limitare l'utilizzo di plastica.

RIDUZIONE CONSUMO CARTA

Sin dal 2016 Lefay si impegna a ridurre il consumo di carta all'interno dei propri Resort, grazie ad un servizio di consultazione online di quotidiani e riviste nazionali e internazionali tramite app.

È stato stimato che con l'introduzione di questo servizio vengono risparmiati oltre 1.685 chilogrammi di carta all'anno per Lefay Resort & SPA Lago di Garda e 1.360 chilogrammi per Lefay Resort & SPA Dolomiti.

Nell'ottica di perseguire un costante miglioramento in termini di diminuzione dell'impiego di carta, dal 2020 è stato messo in atto il progetto "In Room Paperless", che ha permesso la sostituzione dei materiali informativi cartacei presenti in ogni Suite con un tablet. Grazie a questa iniziativa è stato possibile un risparmio di circa 230 chilogrammi di carta all'anno complessivamente per entrambi i Resort.

ANDAMENTO DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI URBANI

kg per presenza



■ Lago di Garda ■ Dolomiti



EMISSIONI DI CO₂

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

FASE 1: DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA CO₂ EMESSA

I principi fondamentali seguiti per definire il sistema di monitoraggio della carbon footprint sono: credibilità, trasparenza e uniformità. 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.

È prassi comune per la maggior parte delle aziende scegliere un singolo anno per la contabilizzazione delle emissioni di gas serra. Per Lefay l'anno base è il 2015. L'efficacia del metodo utilizzato per il monitoraggio della CO₂ e i risultati ottenuti sono validati dall'ente certificatore TÜV SÜD, nel pieno rispetto di quanto previsto dallo standard ISO 14064. Anche quest'anno è stato effettuato l'aggiornamento del calcolo della CO₂ emessa da Lefay Resorts, Lefay Resort & SPA Lago di Garda e Lefay Resort & SPA Dolomiti, prendendo in considerazione i dati dell'anno 2020.

Il calcolo ha evidenziato l'emissione di 3.620,74 t di CO₂ per Lefay Resort & SPA Dolomiti e 2.867,42 t di CO₂ per Lefay Resort & SPA Lago di Garda, che ha visto una dimi-

nuzione delle proprie emissioni di oltre 72 punti percentuali rispetto al 2019. Tale decremento è dovuto in larga parte alla diminuzione dei voli aerei effettuati dagli Ospiti per raggiungere il resort. I voli costituiscono infatti la voce più rilevante in termini di produzione di emissioni di CO₂.

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

Dopo aver effettuato il calcolo delle emissioni di CO₂, Lefay, attraverso il progetto Lefay Total Green, si è impegnata a compensarle tramite l'acquisto di crediti CERs riconosciuti dall'ONU in osservanza alle disposizioni del Protocollo di Kyoto. Per la compensazione delle emissioni relative all'anno 2020, Lefay ha deciso di continuare a finanziare i quattro progetti finalizzati alla riduzione delle emissioni di CO₂ ed alla promozione dello sviluppo economico-sociale delle comunità locali supportati l'anno precedente.

Il primo progetto è "Baspa Hydroelectric" e prevede la realizzazione di una centrale idroelettrica per fornire energia rinnovabile alle comunità locali di Kuppa, in India. Il progetto produrrà benefici ambientali grazie alla riduzione delle emissioni e contribuirà alla conservazione delle riserve naturali e alla mitigazione dei cambiamenti climatici, diminuendo la dipendenza dai combustibili fossili. Il principale beneficio economico-so-



ziale sarà la generazione di occupazione sia durante la fase di costruzione, sia durante la fase operativa.

Il secondo ("Süleoglu Wind Power Plant") ed il terzo ("Balabanli Wind Power Plant") progetto prevedono la realizzazione di un parco eolico, il primo nella Turchia asiatica ed il secondo nella Turchia europea. I progetti si propongono di ridurre le emissioni di gas serra e altri inquinanti derivanti dall'estrazione, lavorazione, trasporto e combustione di combustibili fossili per la generazione di energia elettrica. I progetti contribuiranno ad accelerare la crescita del settore eolico e stimolare la produzione di tecnologie di energia rinno-

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

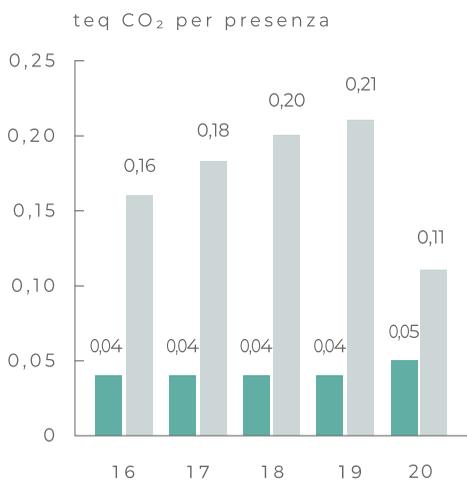
Il quarto progetto è "Water is Life" e si propone la costruzione di una rete di 50 pozzi a Tulear, in Madagascar. In questa area l'80% della popolazione non ha accesso diretto all'acqua potabile ed è costretta ad affrontare lunghi viaggi giornalieri per raggiungere

le fonti d'acqua. Inoltre, è necessario portare ad ebollizione l'acqua con legna o carbone per renderla potabile. Questo processo genera consistenti emissioni di gas serra ed il disboscamento di aree sempre più vaste.

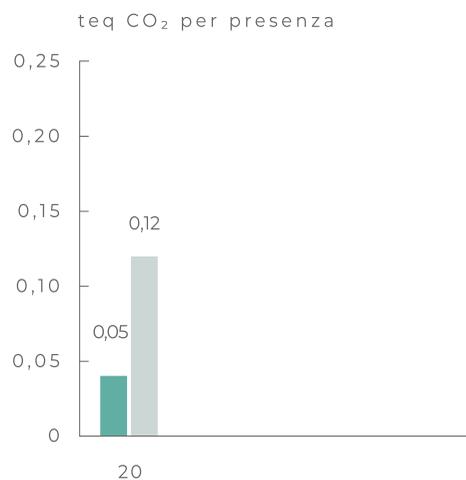
Il progetto si propone di fornire acqua potabile per uso domestico, riducendo le emissioni di CO₂, migliorando le condizioni igienico-sanitarie e in generale la qualità della vita delle popolazioni locali. Il progetto è certificato Gold Standard.

Nel 2020 Lefay ha confermato la sua adesione al progetto DHL GoGreen, che ha consentito al Gruppo di neutralizzare (tramite compensazione certificata) le emissioni di CO₂ in atmosfera generate dai servizi di logistica richiesti, e al programma "CO₂ Emission Zero", che è promosso da Rete Clima e ha permesso all'azienda di neutralizzare le emissioni generate dal sito in funzione della pageview.

ANDAMENTO EMISSIONI DI CO₂ LEFAY LAGO DI GARDA



ANDAMENTO EMISSIONI DI CO₂ LEFAY DOLOMITI



■ Emissioni generate dai Resort (mobilità Ospiti inclusa) ■ Emissioni generate dai Resort





LE PERSONE



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

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

LA SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI

CONDIVISIONE OBIETTIVI

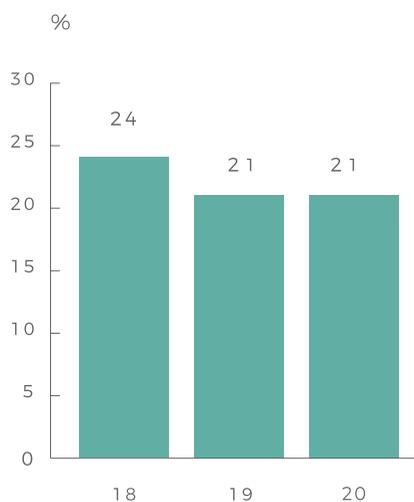
Ogni anno, per ogni reparto, vengono definiti gli obiettivi aziendali di tipo economico, qualitativo e di efficienza. Periodicamente vengono indette delle riunioni alle quali partecipano la Direzione, i capi reparto e altri Collaboratori, per monitorare l'andamento degli obiettivi condivisi a inizio anno, per proporre nuovi standard di servizio o per affrontare problematiche riscontrate durante l'attività quotidiana.

EMPLOYEES' SATISFACTION

Lefay ritiene che la soddisfazione dei propri Collaboratori sia un obiettivo estremamente importante. Per questa ragione a partire dal 2012 è stato introdotto l'"Employee Satisfaction Survey". Una volta l'anno tutti i Collaboratori dei Resort vengono coinvolti in un'indagine per valutare il livello di soddisfazione rispetto ai seguenti parametri: la formazione, il livello di motivazione, la condivisione dei valori, la qualità della mensa e degli alloggi, le prospettive di crescita professionale, il livello di trasparenza dell'azienda nella gestione delle Risorse Umane.

Questo strumento permette all'azienda di migliorare la comunicazione tra responsabile e Collaboratore, sostenere lo sviluppo organizzativo e identificare gli ambiti di miglioramento. Inoltre, a partire dal 2019, per ridurre ulteriormente il consumo di carta, il sondaggio è stato effettuato in modalità digitale. Nel 2020, a causa della pandemia, il sondaggio si è svolto solo a Lefay Resort & SPA Dolomiti. Il 77% dei Collaboratori ha compilato il questionario ed il 60% ha dichiarato di essere soddisfatto o molto soddisfatto a livello complessivo.

TASSO TURNOVER COLLABORATORI



I dati 2018 e 2019 si riferiscono a Lefay Resorts e a Lefay Resort & SPA Lago di Garda mentre il dato 2020 si riferisce anche a Lefay Resort & SPA Dolomiti. Nel 2020 il tasso di turnover si è mantenuto in linea con i risultati dell'anno precedente, su un numero totale di 337 Collaboratori.

POLITICA ASSUNZIONI E RETRIBUZIONI

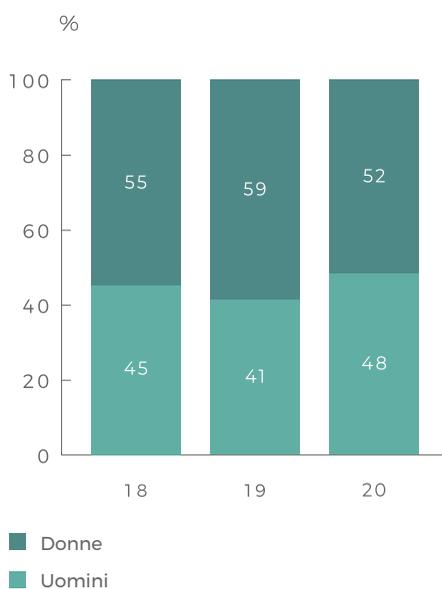
Tutti i Collaboratori Lefay vengono assunti applicando le condizioni previste dal CCNL settore Turismo. Tutte le posizioni professionali del Resort sono raggruppate in macrocategorie caratterizzate dallo stesso livello di inquadramento del CCNL, senza applicare alcun tipo di distinzione retributiva sulla base del sesso.

Ai Collaboratori vengono riconosciute delle remunerazioni superiori rispetto a quanto previsto dai livelli base del CCNL Turismo in media del 10%. Alla retribuzione base si aggiungono infatti delle indennità di disagio per tutti coloro che risiedono ad una certa distanza dai Resort, delle indennità di mansione per determinati ruoli e un sistema incentivante legato agli obiettivi condivisi a inizio anno. Nel 2020 il tasso di turnover del Gruppo si è mantenuto in linea con le performance dell'anno precedente, attestandosi al 21%. L'impegno costante di Lefay a ridurre il tasso di turnover si concretizza nella promozione di numerose attività legate allo sviluppo professionale dei Collaboratori, al rafforzamento del senso di appartenenza, alla condivisione dei valori aziendali e al miglioramento del clima aziendale.

PARITÀ DI GENERE

Implementare sistemi a favore della parità di genere è un fattore decisivo per il raggiungimento del successo e della competitività all'interno di un'azienda. In fase di selezione, le attitudini e le esperienze individuali vengono valutate indipendentemente dal genere, garantendo un processo equo e meritocratico mentre una grande attenzione è dedicata alla creazione di un ambiente di lavoro equilibrato nelle rappresentanze di genere. Per quanto concerne la crescita, uomini e donne hanno eguali opportunità; nel corso del 2020,

UOMINI VS DONNE



I dati 2018 e 2019 si riferiscono a Lefay Resorts e a Lefay Resort & SPA Lago di Garda mentre il dato 2020 si riferisce anche a Lefay Resort & SPA Dolomiti.

Da anni il Gruppo ha una percentuale di Collaboratori Donne saldamente superiore al 50%.

infatti, le Collaboratrici donne hanno ricoperto circa il 64% delle posizioni manageriali. Inoltre, l'azienda manifesta una grande apertura nei confronti delle donne che devono coniugare il progresso nella carriera e gli avvenimenti della vita privata, come ad esempio la maternità o il tempo in famiglia in generale.

BENEFIT

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

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

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

Retribuzione: Lefay applica a tutti i suoi Collaboratori il CCNL Turismo con inquadramenti legati al ruolo all'interno dell'azienda, a tempo determinato o indeterminato a seconda delle caratteristiche e delle necessità specifiche della posizione aperta.

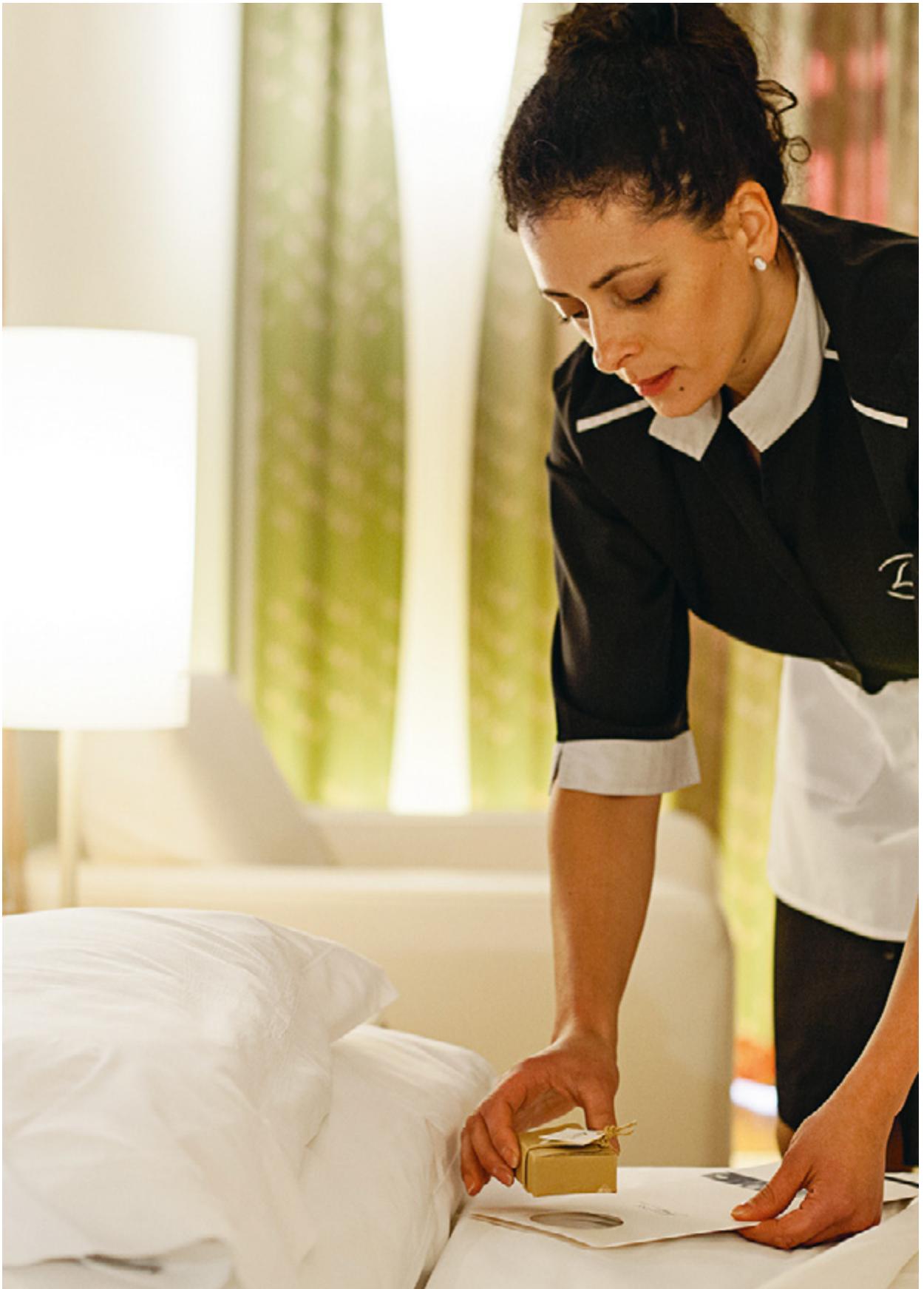
Tutti gli aspetti legati alla propria posizione (es. ferie, giorni di riposo, turni) sono gestiti in modo chiaro e trasparente dall'Ufficio Risorse Umane della propria sede di lavoro e possono essere monitorati costantemente da ciascun Collaboratore.

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

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

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

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

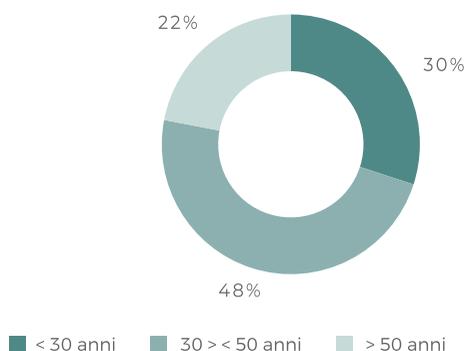


Agevolazione per l'acquisto di prodotti e servizi a marchio Lefay: Lefay riserva a tutti i Collaboratori sconti sull'acquisto di tutti i prodotti a marchio Lefay SPA, Lefay Style e Lefay Vital Gourmet.

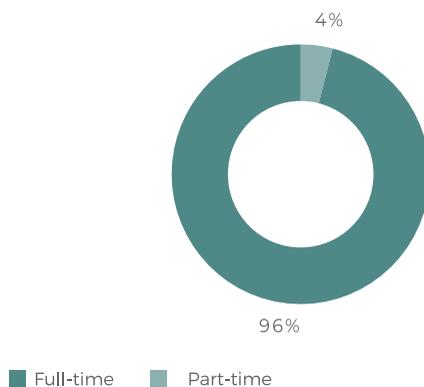
Assicurazione Sanitaria dedicata per Covid-19: Durante l'emergenza pandemica la Direzione ha ritenuto prioritario stipulare una polizza per la protezione della salute dei Collaboratori contro il rischio dato dal Covid-19.

Oltre alla tutela del benessere di Tutti, essa prevede una diaria di ricovero di €100,00 per ogni giorno di ricovero superiore al 5° causato da infezione da COVID-19 per un massimo di ulteriori 10 giorni (indennizzo dal sesto giorno), un'indennità di convalescenza pari a € 3.000,00 per ricovero in terapia intensiva, un pacchetto assistenza che include l'invio di un medico generico, il trasporto in Autoambulanza, il trasporto dal pronto soccorso al Domicilio, trasferimento e rientro dall'istituto di cura specialistico, l'invio di una Collaboratrice familiare (5 ore), l'invio di una baby sitter a domicilio (5 ore), l'accompagnamento del figlio minore di 13 anni a scuola (5 trasporti andata/ritorno), la consegna della spesa a domicilio, l'invio di una pet-sitter (5 ore).

COLLABORATORI PER FASCIA DI ETÀ



COLLABORATORI FULL TIME - PART TIME



I dati si riferiscono a Lefay Resorts, Lefay Resort & SPA Lago di Garda e Lefay Resort & SPA Dolomiti.



SVILUPPO PROFESSIONALE

In conformità con i valori aziendali, Lefay riconosce la necessità di dare priorità alle risorse interne per quanto riguarda la crescita professionale. Proprio per questo motivo, ogniqualvolta si apre una posizione all'interno del Resort o degli uffici Corporate, prima di attivare la selezione di nuovi profili dall'esterno, viene effettuata un'accurata analisi dei Collaboratori all'interno del reparto al fine di individuare coloro che, tramite una promozione di ruolo, potenzialmente possono ricoprire la posizione vacante. Lefay applica in maniera chiara e trasparente il contratto nazionale del lavoro del settore Turismo e le promozioni vengono riconosciute sulla base dei meriti e delle competenze di ogni Collaboratore.

Per ogni ruolo è stato pianificato un percorso formativo, sono stati individuati obiettivi, responsabilità e compiti, riassunti in una job description. I momenti fondamentali che caratterizzano il percorso di crescita professionale all'interno dell'azienda sono i seguenti:

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

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

PROCESSO DI SELEZIONE

Cerchiamo di attrarre i migliori talenti esponendo i fattori differenzianti di un'esperienza lavorativa a Lefay rispetto ai competitor. La se-

zione "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.

EMPLOYER BRANDING

Al fine di aumentare l'attrattività nei confronti dei candidati, Lefay intraprende attività di employer Branding, per creare consapevolezza, rilevanza, coinvolgimento emozionale e differenziazione.

Le azioni intraprese riguardano la presenza presso eventi di recruiting del settore svoltisi in diverse città, presentazioni del Gruppo Lefay presso Istituti Professionali, Scuole di Specializzazione e d'Alta Formazione ed instaurando partnership per l'accoglienza di tirocinanti in Alternanza Scuola e Lavoro ed extracurricolari. L'obiettivo consiste, da una parte, nel diffondere l'eccellenza del Brand Lefay verso tutti coloro interessati ed appassionati al settore dell'ospitalità e, dall'altra, nell'assicurare la valorizzazione e l'espressione delle attitudini personali per il perseguimento del successo aziendale.



VALUTAZIONE PERFORMANCE

Al fine di rendere chiaro, oggettivo e strutturato il percorso di crescita e sviluppo dei Collaboratori, il Resort ha adottato un sistema obiettivo e oggettivo di valutazione delle risorse umane.

Tutti i Collaboratori vengono coinvolti in tale processo, che prevede le fasi seguenti:

- autovalutazione da parte di ogni Collaboratore;
- valutazione e colloquio di feedback con la Direzione e il proprio capo reparto.

Durante il processo vengono valutate le competenze:

- “trasversali”, richieste per tutti i ruoli, quali flessibilità, motivazione, orientamento alla qualità;
- “specifiche”, a seconda del ruolo professionale ricoperto, come capacità linguistiche e tecniche;
- “manageriali”, solo per capi reparto e vice;
- viene inoltre valutata l'efficacia delle attività formative a cui il Collaboratore ha partecipato durante l'anno.

RICONOSCIMENTO

Ogni mese i Resort nominano il Collaboratore del mese. Con questo riconoscimento si premiano i Collaboratori che riescono a sorprendere gli Ospiti andando al di là delle loro aspettative oppure che dimostrano grande impegno e spirito di collaborazione nel proprio lavoro. Sono inoltre previsti premi economici aggiuntivi per le migliori performance.

Nel 2019 è stato introdotto, per alcune aree, un sistema di incentivazione di team che, a fronte di obiettivi raggiunti, porta ciascun Collaboratore a ricevere un premio usufruibile in beni e servizi (Piano Welfare tramite piattaforma dedicata). Le aree di servizio per le quali il Collaboratore può utilizzare il proprio credito Welfare sono l'istruzione (es. spese per asili nido pubblici o privati, scuole di ogni ordine e grado pubbliche o private paritarie, università, master, corsi e certificazioni di lingua, libri scolastici, ludoteche, centri estivi e invernali), la salute (es. spese per visite e check-up) la cura dei familiari: (es. baby-sitting, assistenza agli anziani), la previdenza (es. versamenti a fondo pensione complementare), il trasporto pubblico, la ricreazione, la cultura, il tempo libero e il benessere.

Inoltre, ad inizio 2019 è stata introdotta la gestione delle mance che gli Ospiti vogliono riconoscere nei Ristoranti e Bar, le quali, tramite uno strutturato metodo di redistribuzione, vengono erogate mensilmente in busta paga ai Collaboratori di Sala & Bar e Cucina.

Dal 2019 è stato istituito anche il festeggiamento dell' "anniversario aziendale" premiando i Collaboratori che nel corso dell'anno lavorativo hanno raggiunto i 5 e i 10 anni di servizio; tale premiazione avviene durante la festa di fine Anno Resort, prima della chiusura annuale.

CRESCITA INTERNA AL GRUPPO

Con l'apertura di nuovi Resort Lefay offre l'opportunità ai Collaboratori, che hanno dimostrato desiderio di partecipare al nuovo progetto aziendale, di proseguire nel loro percorso di crescita ricoprendo il proprio ruolo nella nuova struttura con anche maggiore responsabilità. Si evidenzia che oltre la metà delle posizioni manageriali del nuovo Resort è stata ricoperta tramite promozioni di Collaboratori provenienti dal primo Resort sul Lago di Garda, permettendo loro di diventare protagonisti nell'apertura del nuovo gioiello della Collezione e di trasferire la cultura aziendale, le competenze, le conoscenze e gli aspetti organizzativi-relazionali appresi nel tempo, divenendo riferimento solido per tutto lo Staff.

COMUNICAZIONE INTERNA

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

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

Bacheca aziendale: vengono esposti i principali articoli della stampa nazionale ed internazionale. Ogni mese viene esposto il riconoscimento del “Collaboratore del mese”.

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

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

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

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





IL DECALOGO DELL'ECCELLENZA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

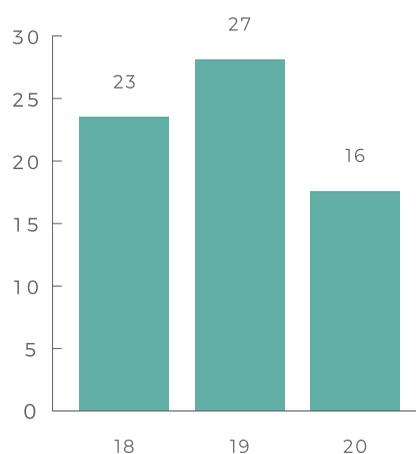
FORMAZIONE

La chiave del successo di Lefay è rappresentata dall'eccellenza delle persone: per questo una volta entrati nel mondo Lefay, i Collaboratori fanno parte di un Team motivato e orientato all'eccellenza, ed hanno la possibilità di poter accrescere la propria preparazione professionale attraverso diverse esperienze formative.

Corso d'introduzione

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

NUMERO ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER COLLABORATORE



I dati 2018 e 2019 si riferiscono a Lefay Resorts e a Lefay Resort & SPA Lago di Garda mentre il dato 2020 si riferisce anche a Lefay Resort & SPA Dolomiti. Dopo anni caratterizzati da un costante aumento, nel 2020 le ore medie di formazione per collaboratore hanno subito un decremento, a causa della riduzione dei giorni di apertura dei Resort e alle restrizioni governative relative ai corsi in presenza.

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 e gestione dei rifiuti.

Per i Collaboratori del reparto SPA è stato definito un percorso formativo professionale specifico, coinvolgendo lo SPA Director e le SPA Manager, i responsabili della formazione Lefay SPA e i referenti medici esperti nelle diverse discipline olistiche.

Corsi per il Management

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

CONCILIAZIONE FAMIGLIA E LAVORO

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

Il successo di tale approccio è dimostrato dal tasso di rientro al lavoro dopo il congedo di maternità/paternità (su un totale di 6 congedi, 5 erano per Collaboratrici donne e 1 Collaboratore uomo) e dal tasso di permanenza al lavoro dopo il rientro. Anche nel 2020, infatti, sono rientrati al lavoro tutti i Collaboratori del Gruppo che avevano usufruito del congedo di maternità/paternità nell'anno precedente (tasso pari al 100%); tutti i Collaboratori rientrati nello stesso periodo risultano essere ancora dipendenti Lefay dopo un anno dal rientro (tasso pari al 100%).

SALUTE E SICUREZZA, PRIVACY, HACCP

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

Ogni anno Lefay organizza numerosi sopralluoghi e verifiche ispettive effettuati da esperti al fine di identificare e valutare eventuali nuovi rischi/problematiche/esigenze e valutare gli interventi più opportuni, anche per quanto concerne la formazione in tali materie.

Lefay offre ai Collaboratori una formazione continua e soprattutto personalizzata in base alle esigenze di ogni reparto.



IL TERRITORIO



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

Lefay Resort & SPA Lago di Garda sorge sulle colline dello storico paese di Gargnano, nel cuore del Parco Naturale dell'Alto Garda, ed offre una meravigliosa vista sullo specchio d'acqua dolce più esteso e luminoso d'Italia: il Lago

di Garda, anche chiamato Benaco. Lefay Resort & SPA Dolomiti si trova invece in un territorio caratterizzato da montagne riconosciute a livello internazionale grazie all'unicità paesaggistica che le caratterizza e alla loro importanza scientifica dal punto di vista geologico.

Questi sistemi si estendono da ovest verso est, dalle Dolomiti di Brenta in Trentino alle Dolomiti Friulane e d'Oltre Piave al confine tra Veneto e Friuli-Venezia Giulia.

APPROVVIGIONAMENTI

FORNITORI LOCALI

Il rispetto del valore della sostenibilità sociale e ambientale si rispecchia anche nella politica degli approvvigionamenti dei Resort, che selezionano i fornitori prendendo in considerazione i seguenti requisiti, nell'ordine di priorità sotto indicato:

- fornitore in possesso di autorizzazioni, permessi e/o qualifiche secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- fornitore in possesso di referenze specifiche di settore, intese come esperienza già maturata nel settore turistico ricettivo e/o in progetti eco-compatibili;
- fornitore in possesso di certificazioni di qualità e ambientali o di sostenibilità del prodotto/servizio;
- fornitore con sede operativa locale, per privilegiare la collaborazione con fornitori del luogo al fine di ridurre l'impatto di emissioni da trasporto e favorire lo sviluppo del territorio;
- fornitore che presenti maggior convenienza economica.

Coerentemente con tali criteri, il fatturato per i prodotti alimentari acquistati da fornitori locali (ossia situati nella stessa provincia dei Resort) si attesta al 50% per entrambi i Resort.

Se si includono anche i fornitori provenienti dalle province limitrofe tale percentuale sale al 60% a Lefay Resort & SPA Lago di Garda ed all'84% per Lefay Resort & SPA Dolomiti.

A Lefay Resort & SPA Lago di Garda il 95% del fatturato per prodotti alimentari proviene da fornitori del Nord-Italia; a Lefay Resort & SPA Dolomiti tale percentuale raggiunge il 97%.

SCELTA DI PRODOTTI E MATERIALI

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

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

SPA: la creazione di una linea di cosmesi dermatologica personalizzata per viso e corpo con prodotti ricchi di principi attivi naturali senza 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. Dedicare particolare attenzione agli aspetti salutari del cibo, puntando sulla dieta mediterranea, dove l'olio extravergine d'oliva è protagonista.



RICERCA E SVILUPPO

L'offerta benessere dei Resort Lefay si contraddistingue per la sua forte innovazione e per l'impegno etico, evidente in particolare nella Linea Cosmetica Dermatologica "Tra Suoni e Colori", certificata Vegan OK, Cruelty Free e, per quanto concerne gli oli cosmetici

visi e corpo, Cosmos Organic, secondo i principi della chimica verde. Ogni anno grandi sforzi sono profusi dal Comitato Tecnico Scientifico e dal Team dei Resort per arricchire costantemente l'esperienza di vacanza dell'Ospite, soprattutto all'interno delle SPA.

IMPIEGO DEI COLLABORATORI LOCALI



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

Nel 2020 la percentuale di Collaboratori e Manager "locali" (ossia provenienti dalla

stessa provincia dove sorgono i Resort e la sede Corporate) si è attestata al 58%. L'impegno di Lefay nei confronti dello sviluppo delle comunità locali viene dimostrato anche nella scelta coraggiosa di mantenere aperte le proprie strutture tutto l'anno, in destinazioni tipicamente stagionali.

PROMOZIONE DEL TERRITORIO



STAMPA E PUBLIC RELATIONS

Grazie ai contatti e alle reti di relazioni con interlocutori internazionali e nazionali, Lefay contribuisce attivamente allo sviluppo e alla promozione del territorio sia in Italia sia all'estero attraverso un costante lavoro di Team con prestigiose agenzie di comunicazione in Europa. Nel corso del 2020, nonostante i mesi di chiusura delle Strutture e le restrizioni, sono state organizzate visite stampa per 47 giornalisti nazionali ed internazionali e sono stati pubblicati più di 630 articoli relativi ai 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 nei territori in cui sono situati i Resort. Tra questi, sul Lago di Garda, si annoverano normalmente eventi di associazioni locali, regate nautiche e competizioni promosse da gruppi sportivi locali. A causa dell'emergenza pandemica, purtroppo alcuni appuntamenti di carattere sportivo, culturale e sociale sono stati sospesi, come l'ormai consolidata e famosa regata "Transbenaco" organizzata ogni anno dal "Circolo Nautico di Portese", con cui si rinnova puntualmente il supporto. Laddove possibile, sono comunque stati erogati contributi per gruppi

sportivi del paese di Gargnano e, per quanto riguarda le iniziative culturali, è stata confermata la sponsorizzazione della rassegna musicale "International Chamber Music Festival", nonché la partnership con il "Festival della Sostenibilità" dell'associazione L.A.C.U.S.

A Lefay Resort & SPA Dolomiti, tale impegno è stato declinato con la stessa attenzione alle zone di Pinzolo e Madonna di Campiglio, confermando il sostegno a gruppi di sci e snowboard. Di particolare importanza sono le collaborazioni confermate con le Società Funivie Madonna di Campiglio e Pinzolo.

Da ultimo, si evidenzia l'invito ai giornalisti e web influencer invitati per vivere i Resort a partecipare e conoscere il territorio e la comunità locale.

ASSOCIAZIONI

Lefay Resort & SPA Lago di Garda aderisce ad Associazioni Locali, tra cui il Consorzio Turistico Gargnano Relax, attivo nella promozione turistica del territorio locale. Lefay Resort & SPA Dolomiti ha confermato la partecipazione all'A.P.T. di Madonna di Campiglio Pinzolo Val Rendena ed è affiliato a Trentino Marketing, la società impegnata nell'ideazione, realizzazione e promozio-

ne di iniziative e progetti orientati allo sviluppo del turismo trentino.

Inoltre, la management company Lefay Resorts e Lefay Resort & SPA Lago di Garda fanno parte di A.I.B, Associazione Industriale Bresciana, mentre Lefay Resort & SPA Dolomiti è membro di Federalberghi Trentino.

CULTURA E NATURA

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

ARTISTI



Al fine di coinvolgere emotivamente gli Ospiti e di valorizzare l'espressione artistica locale, Lefay si è relazionata con gli artisti locali per la realizzazione di opere d'arte uniche nel loro genere, per esaltare i meravigliosi luoghi in cui sono immersi i Resort. All'interno di Lefay Resort & SPA Lago di Garda, nella Royal Pool & SPA Suite, si possono ammirare le scenografiche opere dell'eccentrico artista bresciano Antonio Mazzetti.

A Lefay Resort & SPA Dolomiti, nelle aree comuni si può ammirare l'installazione dell'artista Alessandra Angelini, in cui armonia pittorica e ritmica musicale si legano nella ricerca di una forma espressiva in cui il colore incontra il supporto in una sorta di danza del segno.

DONAZIONI

Ogni anno 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).



Nel corso del 2020 inoltre, al fine di supportare le comunità locali, così duramente colpite dall'emergenza, il Gruppo ha deliberato un contributo straordinario di € 100.000 da devolvere alle istituzioni dei territori in cui sono situati i Resort (Lago di Garda e Val Rendena), per l'acquisto di beni alimentari e di prima necessità per le persone bisognose e di presidi medici per il personale impegnato ad affrontare la crisi sanitaria.



03

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

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

LEFAY RESORTS SRL

AMBIENTE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	SI/NO	Calcolo delle emissioni di CO ₂ compensazione mediante l'acquisto di CERs	APR 2021	COMPLETATO  paragrafo Emissioni di CO ₂
Ridurre il consumo di plastica usa e getta	SI/NO	Introduzione di bicchieri di carta e palette di legno nella macchinetta del caffè	DIC 2020	COMPLETATO nella macchinetta del caffè sono utilizzati materiali 100% compostabili
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	SI/NO	Calcolare e compensare le emissioni di CO ₂ tramite l'acquisto di CERs	APR 2020	COMPLETATO  paragrafo Emissioni di CO ₂
Ridurre il consumo di plastica usa e getta	SI/NO	Introduzione di un sistema di addolcimento dell'acqua potabile e di borracce gratuite per tutti i collaboratori	GEN 2020	COMPLETATO distribuite n. 35 borracce

PERSONE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Favorire la conciliazione vita privata-lavoro	SI/NO	Incremento delle giornate di smart working a settimana (Piano Smart Working)	FEB 2021	COMPLETATO  paragrafo COVID-19: un'emergenza mondiale
Fornire aiuto e assistenza in caso di infezione da Covid-19	SI/NO	Rinnovo dell'assicurazione gratuita per tutti i collaboratori	GEN 2021	COMPLETATO  paragrafo COVID-19: un'emergenza mondiale
Prevenire il rischio Covid-19	SI/NO	Rinnovo del piano di screening gratuito per tutti i collaboratori (test antigenico)	GEN 2021	COMPLETATO  paragrafo COVID-19: un'emergenza mondiale
Migliorare l'ambiente di lavoro	SI/NO	Installazione di pareti di vetro per l'insonorizzazione e la separazione degli uffici	GIU 2020	COMPLETATO
Prevenire il rischio Covid-19	SI/NO	Introduzione di un piano di screening gratuito per tutti i collaboratori (test sierologico + tampone)	GIU 2020	COMPLETATO  paragrafo COVID-19: un'emergenza mondiale

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Fornire aiuto e assistenza in caso di infezione da Covid-19	SI/NO	Introduzione di un'assicurazione gratuita per tutti i collaboratori	APR 2020	COMPLETATO  paragrafo COVID-19: un'emergenza mondiale
Favorire la conciliazione vita privata-lavoro	SI/NO	Estensione del Piano Smart Working ad un numero maggiore di collaboratori	FEB 2020	COMPLETATO  paragrafo COVID-19: un'emergenza mondiale
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Introduzione di convenzioni con impianti di risalita ed attività noleggio attrezzatura da sci	GEN 2020	COMPLETATO attivata convenzione per collaboratori del Gruppo Lefay per Ski-Pass Funivie, noleggio attrezzatura e Lezioni di sci a Pinzolo
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Introdurre tariffe agevolate per soggiorni e sevizi nei Resort Lefay	GEN 2020	COMPLETATO  paragrafo Benefit

TERRITORIO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Supportare enti o fondazioni benefiche che si occupino della tutela ambientale o umana	n. di adesioni	Adesione a programmi aziendali etici di enti benefici	DIC 2021	IN CORSO
Supportare enti o fondazioni benefiche che si occupino della tutela ambientale o umana	n. di adesioni	Adesione a programmi aziendali etici di enti benefici	DIC 2020	COMPLETATO  paragrafo Donazioni
Promozione dello sviluppo sostenibile del Territorio	n. sponsor	Sponsorizzare iniziative/ attività/ manifestazioni finalizzate alla promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	DIC 2020	NON COMPLETATO a causa dell'epidemia Covid-19
Sostenere la comunità locale nella lotta al Covid-19	n. enti finanziati	Finanziare enti pubblici/ associazioni/ organizzazioni impegnate nel sostegno ai soggetti colpiti dagli effetti dell'epidemia Covid-19	APR 2020	COMPLETATO  paragrafo Donazioni

LEFAY RESORT GARDA E LEFAY RESORT DOLOMITI

AMBIENTE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Ridurre l'utilizzo di plastica	SI/NO	Introduzione di sacchetti di materiale naturale per tutte le amenities delle camere	DIC 2021	IN CORSO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	SI/NO	Calcolare le emissioni di CO ₂ e compensarle attraverso l'acquisto di CERS	APR 2021	COMPLETATO  paragrafo Emissioni di CO ₂
Incentivare la mobilità sostenibile	SI/NO	Installazione di 8 colonnine universali per la ricarica delle auto elettriche nel garage di Lefay Resort & SPA Lago di Garda (tali colonnine sono già presenti a Lefay Resort & SPA Dolomiti)	MAR 2021	COMPLETATO  paragrafo Mobilità Elettrica
Ridurre il consumo di carta	SI/NO	Introduzione di suite-pad in ogni camera al posto delle brochure cartacee	DIC 2020	COMPLETATO  paragrafo Riduzione Consumo Carta
Ridurre il consumo di plastica usa e getta	SI/NO	Introduzione di palette di legno e bicchieri di carta nella macchinetta del caffè	DIC 2020	COMPLETATO nelle macchinette del caffè sono utilizzati materiali 100% compostabili
Ridurre il consumo di carta	SI/NO	Introduzione di un sistema di digitalizzazione delle schedine di notifica	DIC 2020	NON COMPLETATO (è allo studio lo sviluppo di un software apposito)

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Ridurre il consumo di acqua, energia e detersivi per il lavaggio degli asciugamani	SI/NO	Introduzione di salviette struccanti biodegradabili nelle camere	DIC 2020	NON COMPLETATO (la ricerca del prodotto è stata sospesa a causa del Covid-19)
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	SI/NO	Calcolo delle emissioni di CO ₂ e compensazione mediante l'acquisto di CERs	APR 2020	COMPLETATO
Neutralizzare le emissioni di CO ₂	TCO ₂	Calcolare le emissioni di CO ₂ e compensarle attraverso l'acquisto di CERs	GIU 2018	COMPLETATO (AGO 2020)  paragrafo Emissioni di CO ₂
Ridurre il consumo di carta usa e getta	SI/NO	Introduzione di tazze e bicchieri lavabili al posto dei bicchieri di carta usa e getta nella SPA	FEB 2020	PARZIALMENTE (i bicchieri di carta sono stati ridotti ma non eliminati a causa del Covid-19).
Ridurre il consumo di plastica usa e getta	SI/NO	Introduzione di bottigliette d'acqua naturale in plastica biodegradabile	GEN 2020	COMPLETATO

PERSONE

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Rafforzare il senso di appartenenza e l'identità aziendale	SI/NO	Consentire a tutti i nuovi collaboratori di effettuare un'esperienza di soggiorno gratuita presso i Resort	DIC 2021	IN CORSO
Prevenire il rischio Covid-19	SI/NO	Rinnovo del piano di screening gratuito per tutti i Collaboratori (test antigenico)	GEN 2021	COMPLETATO test antigenico effettuato mensilmente
Fornire aiuto e assistenza in caso di infezione da Covid-19	SI/NO	Rinnovo dell'assicurazione gratuita per tutti i Collaboratori	GEN 2021	COMPLETATO  paragrafo COVID-19: un'emergenza mondiale
Intensificare la formazione tecnico-professionale	n. ore formazione	Organizzare corsi professionalizzanti gratuiti per tutti i Collaboratori	DIC 2020	PARZIALMENTE (a causa dell'epidemia Covid-19)
Migliorare la conoscenza delle lingue straniere	n. ore di formazione	Organizzare corsi di lingua straniera gratuiti per tutti i Collaboratori	DIC 2020	PARZIALMENTE (a causa dell'epidemia Covid-19)

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Prevenire il rischio Covid-19	SI/NO	Introduzione di un piano di screening gratuito per tutti i Collaboratori (test sierologico + tampone)	GIU 2020	COMPLETATO  paragrafo COVID-19: un'emergenza mondiale
Fornire aiuto e assistenza in caso di infezione da Covid-19	SI/NO	Introduzione di un'assicurazione gratuita per tutti i Collaboratori	APR 2020	COMPLETATO  paragrafo COVID-19: un'emergenza mondiale
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Introduzione di convenzioni con impianti di risalita e noleggio attrezzatura da sci	GEN 2020	COMPLETATO attivata convenzione per collaboratori del Gruppo Lefay per Ski-Pass Funivie, noleggio attrezzatura e Lezioni di sci a Pinzolo
Introdurre nuovi benefit per i Collaboratori	SI/NO	Introduzione di tariffe agevolate per soggiorni e servizi nei Resort Lefay	GEN 2020	COMPLETATO  paragrafo Benefit

TERRITORIO

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Promuovere il Parco Regionale dell'Alto Garda Bresciano e il Parco Nazionale Adamello Brenta	n. attività	Ideare e promuovere attività all'aria aperta finalizzate a far conoscere agli Ospiti i territori che ospitano i Resort	DIC 2021	IN CORSO
Sostenere gli operatori sanitari impegnati della lotta al Covid-19	n. soggiorni	Regalare soggiorni gratuiti agli operatori sanitari	DIC 2020	COMPLETATO  paragrafo Donazioni
Promuovere il Parco Regionale dell'Alto Garda Bresciano e il Parco Nazionale Adamello Brenta	n. iniziative/ attività/ progetti finanziati	Finanziare/ co-finanziare attività/ progetti/ iniziative	DIC 2020	COMPLETATO IN FORMA MODIFICATA dopo la pandemia Covid-19, i Resort hanno proposto agli Ospiti attività da svolgere all'aperto, con enti e organizzazioni locali.

OBIETTIVO	KPI	AZIONE	QUANDO	STATUS
Incrementare la cultura ambientale dei nostri Ospiti e dei Media	n. partnership	Attivare partnership con aziende italiane particolarmente attente alla sostenibilità etica aziendale	DIC 2020	NON COMPLETATO (a causa dell'epidemia Covid-19)
Sostenere la comunità locale nella lotta al Covid-19	n. enti finanziati	Finanziare enti pubblici/ associazioni/ organizzazioni impegnate nel sostegno ai soggetti colpiti dagli effetti dell'epidemia Covid-19	APR 2020	COMPLETATO  paragrafo Donazioni
Sostenere la comunità locale nella lotta al Covid-19	SI/NO	Finanziare la comunità locale al fine di sostenere famiglie e imprese in difficoltà	APR 2020	COMPLETATO  paragrafo Donazioni

I PREMI

LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI

2020

Destination Deluxe Awards:
"NEW HOTEL OF THE YEAR"

World Luxury Hotel Awards:
"LUXURY MOUNTAIN RESORT"
IN ITALY

World Luxury SPA Awards:
"LUXURY MOUNTAIN RESORT SPA"
IN SOUTHERN EUROPE

World Travel Awards:
"EUROPE'S LEADING NEW RESORT"

Condè Nast Johansens Awards for Excellence
"BEST TREATMENT MENU"

World SPA Awards:
"WORLD'S BEST NEW RESORT SPA"

European Health & SPA Award:
"BEST SPA INNOVATION"

Condè Nast Traveller Readers' Choice Awards:
"WORLD'S TOP 30 SPA DESTINATIONS"

Small Luxury Hotels of The World Awards:
"MOST MINDFUL WELLNESS RETREAT"

SPA Star Awards 2020:
"SPECIAL AWARD"

National Geographic Traveller
"Big Sleep Awards 2020":
"WELLNESS WONDER"

Connoisseur Circle Hospitality Awards:
"BEST HOSPITALITY NEWCOMER"

SPA Awards 2020:
"BEST SPA CONCEPT"

Hideaways Reader's Choice Awards 2020.
"BEST NEW SPA-HOTEL OF THE WORLD"

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA

2020

World SPA & Wellness Awards:
FINALIST AS
"WORLDWIDE HEALTH & WELLNESS
DESTINATIONS"

World Luxury Hotel Awards:
"LUXURY HIDEAWAY RESORT"
IN EUROPE

World Luxury SPA Awards:
"LUXURY DESTINATION SPA"
IN ITALY

European Health & SPA Award:
"BEST SPA DESTINATION"

Condè Nast Traveller Readers' Choice Awards:
"WORLD'S TOP 30 SPA DESTINATIONS"

Small Luxury Hotels of The World Awards:
"HOTEL OF THE YEAR"

SPA Star Awards 2020:
"SPECIAL AWARD"

2019

International Traveller Magazine:
"TOP 10 HEALTH RETREATS AROUND THE WORLD"

Finalist at the Condè Nast Johansens Awards for
Excellence as
"BEST DESTINATION SPA"

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

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

Condè Nast Traveller readers' Choice Awards:
"TOP 30 SPA DESTINATIONS IN THE WORLD"

Wellness Heaven Awards:
"TOP 3 BEST LOCATIONS IN EUROPE"

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

World Luxury SPA Awards:
"BEST UNIQUE EXPERIENCE SPA"

World Luxury SPA Awards:
"BEST LUXURY DESTINATION SPA" IN ITALY

European Health & SPA Award:
"BEST DESTINATION SPA IN EUROPE"

European Health & SPA Award:
"BEST SIGNATURE TREATMENT"
to "I COLORI DELL'UOMO"

Italian SPA Awards:
"BEST DESTINATION SPA IN ITALY"

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:
"TOP 25 LUXURY HOTELS IN ITALY"

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:
"TOP 25 MOST ROMANTIC HOTELS IN ITALY"

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

Guida "I Ristoranti d'Italia 2019" L'Espresso:
"PRIMO CAPPELLO"
AL RISTORANTE LA GRANDE LIMONAIA

2018

SLH Awards
SHORTLISTED FINALIST "MOST SENSATIONAL SPA"

World Boutique Hotel Awards:
"EUROPE'S MOST SUSTAINABLE HOTEL"

World Luxury Hotel Awards:
"EUROPE'S LUXURY ECO RESORT"

Seven Stars Luxury Hospitality and Lifestyle Awards:
SIGNUM VIRTUTIS A LEFAY SPA

Condè Nast Traveler Readers' Choice Awards:
"BEST 30 RESORTS IN EUROPE"

Condè Nast Traveller Readers' Travel Awards:
"TOP 20 SPA DESTINATIONS IN THE WORLD"

World Luxury SPA Awards:
"BEST UNIQUE SPA EXPERIENCE
IN SOUTHERN EUROPE" E "BEST LUXURY
DESTINATION SPA IN ITALY"

World Travel Awards:
"EUROPE'S LEADING GREEN RESORT"

European Health & SPA Award:
"BEST SPA DESTINATION" E "BEST SIGNATURE
TREATMENT" AL TRATTAMENTO
"IL CERCHIO DELLA LUNA"

World SPA & Wellness Awards:
FINALIST AS "WORLDWIDE HEALTH
& WELLNESS DESTINATION"

Traveller's World Awards
"FIRST PLACE IN THE TOP 10 SPAS IN THE WORLD"

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:
"TOP 25 LUXURY HOTELS IN ITALY"

Guida "Ristoranti d'Italia 2018" Gambero Rosso:
"DUE FORCHETTE" AL RISTORANTE
LA GRANDE LIMONAIA

Guida "I Ristoranti d'Italia 2018" L'Espresso:
"PRIMO CAPPELLO"
AL RISTORANTE LA GRANDE LIMONAIA

2017

Fondazione Altagamma:
"PREMIO GIOVANI IMPRESE" A LEFAY RESORTS

World Boutique Hotel Awards:
"WORLD'S BEST WELLNESS SPA"

Small Luxury Hotels Awards:
"MOST SENSATIONAL SPA"

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"

Condé Nast Johansens Excellence Awards:
"BEST SPA FACILITIES"

Guida "I RISTORANTI D'ITALIA 2016" L'Espresso:
PRIMO "CAPPELLO" AL RISTORANTE
LA GRANDE LIMONAIA

2015

Spafinder Wellness Travel Awards:
"COUNTRY AWARDS - BEST SPA IN ITALY"
E "BEST FOR MIND & SPIRIT"

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

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

Condè Nast Traveller Readers' Choice Travel Awards:
"20 TOP DESTINATION SPA"

European Health & SPA Award:
"BEST DESTINATION SPA"

World SPA & Wellness Awards:
"RESORT SPA OF THE YEAR:
WESTERN EUROPE & SCANDINAVIA"

Condé Nast Johansens Excellence Awards:
"BEST DESTINATION SPA
EUROPE & MEDITERRANEAN"

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:
"TOP 25 HOTELS", "TOP 25 LUXURY HOTELS"
E "TOP 25 ROMANTIC HOTELS"

Guida "I RISTORANTI D'ITALIA 2015" L'Espresso:
PRIMO "CAPPELLO" AL RISTORANTE
LA GRANDE LIMONAIA

2014

Condè Nast Traveller Readers' Choice Travel Awards:
"20 TOP DESTINATION SPA" E "WORLD'S BEST 100"

Tripadvisor Greenleaders:
PLATINUM

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

EXPEDIA® INSIDERS' SELECT™ 2014 CNN

9 DELUXE WEIGHT LOSS VACATIONS

Tripadvisor Travellers' Choice Awards:
"BEST LUXURY HOTELS" E "MOST ROMANTIC HOTELS"

Trivago Hotel Awards:
"BEST HOTEL IN LOMBARDY"



ADDENDUM 1

LEFAY RESORTS

PERFORMANCE ECONOMICHE

DATI IN MIGLIAIA DI EURO	2020	2019	2018
RICAVI DELLE VENDITE	4.360	4.902	3.420
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	10
Altri ricavi e proventi	52	36	105
VALORE DELLA PRODUZIONE	4.412	4.938	3.535
Consumi materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	216	552	279
Costi per servizi	1.425	1.854	1.527
Costi per godimento di beni di terzi	276	239	206
Costo del personale	1.466	1.722	1.092
Variazioni delle rimanenze materie prime sussidiarie e di consumo e merci	55	-1.054	-17
Oneri diversi di gestione	62	200	90
EBITDA	913	493	357
Ammortamenti e svalutazioni	410	467	442
EBIT	502	27	-84
Proventi ed oneri finanziari	337	962	1.014
RISULTATO ANTE IMPOSTE	839	988	929
Imposte	300	250	143
RISULTATO D'ESERCIZIO	540	738	786

PERSONE

TOTALE FORZA LAVORO						
Dato totale	6	16	32	84	38	100
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	6	100	32	100	38	100
ASIA	0	0	0	0	0	0
SUD AMERICA	0	0	0	0	0	0
AFRICA	0	0	0	0	0	0
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Full-Time	6	100	30	94	36	95
Part -Time	0	0	2	6	2	5
PER CATEGORIA DI LAVORATORI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Management	3	50	12	38	15	39
Line Staff	3	50	19	59	22	58
Stagisti	0	0	1	3	1	3
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	1	17	5	16	6	16
Tra i 30 e i 50 anni	4	67	24	75	28	74
Sopra i 50 anni	1	17	3	9	4	11
PER LIVELLO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Quadro	1	17	6	19	7	18
1 livello	2	33	6	19	8	21
2 livello	0	0	2	6	2	5
3 livello	2	33	7	22	9	24
4 livello	0	0	3	9	3	8
5 livello	0	0	6	19	6	16
6 livello	1	17	0	0	1	3
7 livello	0	0	1	3	1	3
Stage	0	0	1	3	1	3
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	1	17	0	0	1	3
NUOVI COLLEGHI						
Dato totale	2	33	4	13	6	16
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	2	100	4	100	6	100
ASIA	0	0	0	0	0	0
SUD AMERICA	0	0	0	0	0	0
AFRICA	0	0	0	0	0	0
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	0	100	3	75	3	50
Tra i 30 e i 50 anni	2	0	1	25	3	50
Sopra i 50 anni	0	0	0	0	0	0

TURNOVER						
Dato totale	0	0	2	5	2	5
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	0	0	4	200	4	200
ASIA	0	0	0	0	0	0
SUD AMERICA	0	0	0	0	0	0
AFRICA	0	0	0	0	0	0
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	0	0	1	50	1	50
Tra i 30 e i 50 anni	0	0	3	150	3	150
Sopra i 50 anni	0	0	0	0	0	0
MALATTIE PROFESSIONALI						
Dato totale (giornate)	0	0	0	0	0	100
Collaboratori coinvolti	0	0	0	0	0	100
Numero di eventi	0	0	0	0	0	100
Eventi con prognosi >40 giorni	0	0	0	0	0	100
INFORTUNI SUL LAVORO						
Dato totale (giornate)	0	0	0	0	0	100
PROMOZIONI						
Dato Totale	1	17	12	38	13	34
PER CATEGORIA DI LAVORATORI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Management	1	100	3	25	4	31
Line Staff	0	0	9	75	9	69
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE						
Dato Totale	5	83	1	17	6	100
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	5	100	1	100	6	100
ASIA	0	0	0	0	0	0
SUD AMERICA	0	0	0	0	0	0
AFRICA	0	0	0	0	0	0
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	0	0	0	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	4	80	0	0	4	67
Sopra i 50 anni	1	20	1	100	2	33
ORE DI FORMAZIONE						
Dato Totale	95	18	422	82	517	100
PER CATEGORIA DI LAVORATORI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Management	65	68	26	6	91	18
Corsi Interni	28	43	5	19	33	36
Corsi Esterni	37	57	21	81	58	64
Line Staff	30	32	394	93	424	82
Corsi Interni	4	13	336	0	340	80
Corsi Esterni	26	87	58	0	84	20
Stagisti	0	0	2	0	2	0
Corsi Interni	0	0	0	0	0	0
Corsi Esterni	0	0	2	0	2	100
PROMOZIONI						
Dato Totale	8	12	2	3	10	7
PER CATEGORIA DI LAVORATORI						
Management	0	0	0	0	0	0
Line Staff	8	100	2	100	10	100

PERFORMANCE AMBIENTALI

ENERGIA			
ENERGIA TERMICA	2020	2019	%
Pallet Acquistato (t)	50,87	35,28	44,19
Pallet Acquistato per collaboratore (t)	1,34	1,01	32,81
Energia Termica Prodotta su Totale Energia Termica Consumata (%)	100%	100%	-
ENERGIA ELETTRICA	2020	2019	%
Energia Acquistata (MWh)	64,10	68,89	-6,96
Energia Acquistata per Collaboratore (MWh)	1,69	1,97	-14,30
Energia Prodotta (solare) (MWh)	10,53	29,52	-64,34
Energia Prodotta (solare) per Collaboratore (MWh)	0,30	0,78	-61,29
Energia Elettrica Prodotta (solare) sul Totale dell'Energia Elettrica Consumata (%)	14,11	30,00	-52,98
ACQUA			
FABBISOGNO IDRICO	2020	2019	%
Acqua Consumata (mc)	850,00	1.227,00	-30,73
Acqua Consumata per collaboratore (mc)	22,37	35,06	-36,19
RIFIUTI			
RIFIUTI URBANI	2020	2019	%
Carta e Cartone (t)	4,12	5,49	-24,94
Plastica (t)	0,15	0,20	-25,00
Vetro e Alluminio (t)	0,19	0,25	-24,00
Indifferenziato (t)	0,06	0,80	-92,50
Umido (t)	0,60	0,08	650,00
TOTALE (t)	5,12	6,82	-24,92
Totale rifiuti per Collaboratore (kg)	134,74	194,83	-30,84
RIFIUTI SPECIALI	2020	2019	%
Toner esausti (CER 080318) (t)	0,006	-	100,00
Ceneri (CER 100103) (t)	-	1,00	-100,00
TOTALE	0,006	1,00	-99,40

EMISSIONI CO2			
CATEGORIA	2020	2019	%
1. Emissioni e rimozioni dirette di GHG	-	-	-
2. Emissioni indirette di GHG dall'energia importata	5,38	3,81	4,12
3. Emissioni indirette di GHG da trasporto	45,24	-	-
4. Emissioni indirette di GHG da prodotti utilizzati dall'organizzazione	23,05	24,59	26,61
5. Emissioni indirette di GHG da prodotti realizzati dall'organizzazione	NC	30,11	32,58
6. Emissioni indirette di GHG da altre fonti	0,38	0,74	0,81
CATEGORIA	2020	2019	%
Energia elettrica (energia verde) (t CO2 eq.)	-	-	-
Energia termica (pellet) (t CO2 eq.)	5,49	3,81	44,09
Refrigeranti (t CO2 eq.)	-	-	-
Auto aziendali (t CO2 eq.)	23,65	24,59	-3,82
Voli aziendali (t CO2 eq.)	11,12	30,11	-63,07
Rifiuti (t CO2 eq.)	0,24	0,74	-67,57
Carta (t CO2 eq.)	1,07	2,89	-62,98
Auto personale (casa-lavoro) (t CO2 eq.)	18,34	32,28	-43,18
TOTALE (t CO2 eq.)	59,91	94,42	-36,55
TOTALE per Collaboratore (t CO2 eq.)	1,58	2,70	-41,56

ADDENDUM 2

LEFAY RESORT & SPA LAGO DI GARDA

PERFORMANCE ECONOMICHE

DATI IN MIGLIAIA DI EURO	2020	2019	2018
RICAVI DELLE VENDITE	8.723	17.675	17.633
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	0
Altri ricavi e proventi	853	681	453
VALORE DELLA PRODUZIONE	9.576	18.356	18.086
Consumi materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.416	2.417	2.433
Costi per servizi	3.606	5.366	5.174
Corsi per godimento di beni terzi	244	270	238
Costo del personale	3.328	5.443	5.517
Variazioni delle rimanenze materie prime sussidiarie e di consumo e merci	27	13	-35
Oneri diversi di gestione	175	451	417
EBITDA	780	4.396	4.343
Ammortamenti e svalutazioni	2.477	2.452	2.638
EBIT	-1.697	1.944	1.705
Proventi ed oneri finanziari	-394	420	481
RISULTATO ANTE IMPOSTE	-2.092	1.524	1.224
Imposte	-470	620	593
RISULTATO D'ESERCIZIO	-1.621	904	631

PERSONE

TOTALE FORZA LAVORO						
Dato totale	74	51	70	49	144	100
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	69	93	69	99	138	96
ASIA	2	3	0	0	2	1
SUD AMERICA	3	4	0	0	3	2
AFRICA	0	0	1	1	1	1
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Full-Time	69	93	62	89	131	91
Part -Time	5	7	8	11	13	9
PER CATEGORIA DI LAVORATORI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Management	4	5	5	7	9	6
Line Staff	67	91	58	83	125	87
<i>Chiamata</i>	5	7	2	3	7	6
<i>Lavoratori Stagionali</i>	4	6	2	3	6	5
Stagisti	3	4	7	10	10	7
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	28	38	32	46	60	42
Tra i 30 e i 50 anni	38	51	24	34	62	43
Sopra i 50 anni	8	11	14	22	22	15
PER LIVELLO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Quadro	2	3	1	1	3	2
1 livello	2	3	4	6	6	4
2 livello	5	7	2	3	7	5
3 livello	6	8	7	10	13	9
4 livello	22	30	12	17	34	24
5 livello	19	26	21	30	40	28
6 livello	15	20	16	23	31	22
7 livello	0	0	0	0	0	0
Stage	3	4	7	10	10	7

CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	3	4	3	4	6	4
NUOVI COLLEGI						
Dato totale	31	42	18	26	49	34
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	29	94	17	94	46	94
ASIA	1	3	0	0	1	2
SUD AMERICA	1	3	1	6	2	4
AFRICA	0	0	0	0	0	0
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	13	42	9	50	22	45
Tra i 30 e i 50 anni	17	55	5	28	22	45
Sopra i 50 anni	1	3	4	22	5	10
TURNOVER						
Dato totale	16	22	14	20	30	21
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	25	156	19	136	44	147
ASIA	1	6	0	0	1	3
SUD AMERICA	0	0	1	7	1	3
AFRICA	1	6	0	0	1	3
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	18	113	11	79	29	97
Tra i 30 e i 50 anni	13	81	8	57	21	70
Sopra i 50 anni	2	13	4	29	6	20
MALATTIE PROFESSIONALI						
Dato totale (giornate)	0	0	0	0	0	100
INFORTUNI SUL LAVORO						
Dato totale (giornate)	42	86	7	14	49	100

Collaboratori coinvolti	3	75	1	25	4	100
Numero di eventi	3	75	1	25	4	100
Eventi con prognosi >40 giorni	0	0	0	0	0	100

PROMOZIONI

Dato Totale	12	16	16	23	28	19
PER CATEGORIA DI LAVORATORI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Management	0	0	2	13	2	67
Line Staff	12	100	14	88	26	93

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Dato Totale	2	67	1	33	3	100
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	2	100	1	100	3	100
ASIA	0	0	0	0	0	0
SUD AMERICA	0	0	0	0	0	0
AFRICA	0	0	0	0	0	0
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	0	0	0	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	1	50	0	0	1	33
Sopra i 50 anni	1	50	1	100	2	67

ORE DI FORMAZIONE

Dato Totale	998	51	946	49	1.944	100
PER CATEGORIA DI LAVORATORI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Management	40	4	52	5	92	4
<i>Corsi Interni</i>	-	0	16	31	16	17
<i>Corsi Esterni</i>	40	100	36	69	76	83
Line Staff	1.051	93	924	89	1.975	91
<i>Corsi Interni</i>	564	54	619	67	1.183	60
<i>Corsi Esterni</i>	487	46	305	33	792	40
Stagisti	45	4	61	6	106	5
<i>Corsi Interni</i>	23	51	28	46	51	48
<i>Corsi Esterni</i>	22	49	33	54	71	67

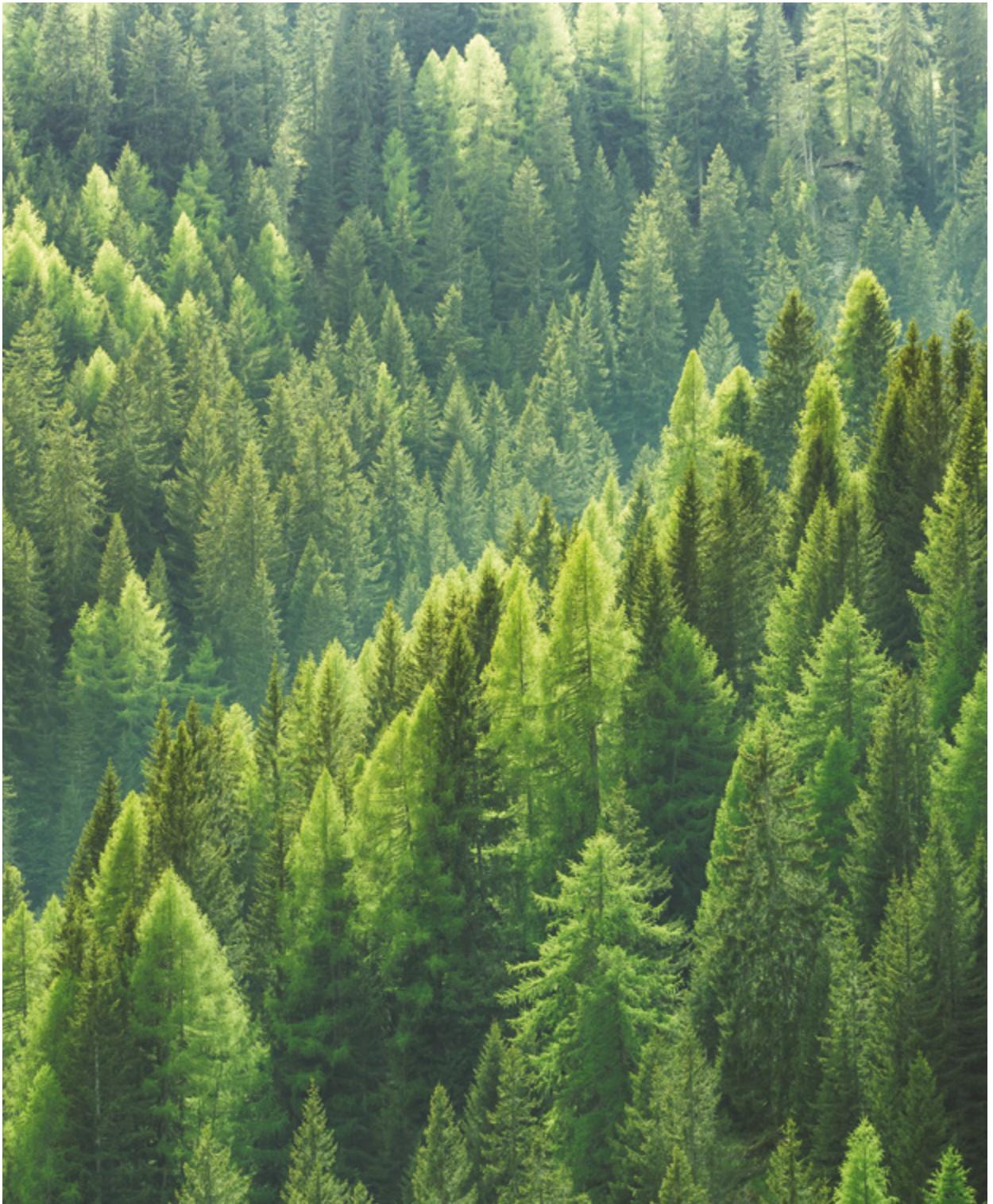
PERFORMANCE AMBIENTALE

ENERGIA			
FABBISOGNO ENERGETICO	2020	2019	%
Energia Prodotta (Cogenerazione+Biomassa+Fotovoltaico)(kWh)	4.668.548,78	7.881.654,80	-40,77
Energia Consumata (kWh)	5.562.152,38	9.131.104,40	-39,09
Energia Prodotta (Cogenerazione+Biomassa+Fotovoltaico) sul totale dell'Energia Consumata (%)	83,93	86,32	-2,76
Energia Consumata per presenza (kWh)	219,82	185,89	18,25
ENERGIA DA COGENERAZIONE (Elettrica e Termica)	2020	2019	%
Energia Prodotta da Cogenerazione(kWh)	1.682.943,00	2.902.431,00	-42,02
Energia Prodotta da Cogenerazione sul totale dell'Energia Consumata (kWh)	30,26	31,79	-4,81
ENERGIA TERMICA (da Cogenerazione e Biomassa)	2020	2019	%
Energia Termica Prodotta (kWh)	4.004.134,78	6.821.421,80	-41,30
Energia Termica Consumata (kWh)	4.004.134,78	6.821.421,80	-41,30
Energia Termica Prodotta sul totale dell'Energia Termica Consumata (%)	100,00	100,00	-0,00
Energia Termica Consumata per presenza (kWh)	158,25	81,52	94,13
Energia Termica Prodotta da Biomassa (kWh)	1.696.711,51	2.592.325,18	-34,55
Energia Termica Prodotta da Biomassa sul totale dell'Energia Termica Consumata (%)	42,37	64,74	-34,55
ENERGIA ELETTRICA (da Cogenerazione e Fotovoltaico)	2020	2019	%
Energia Elettrica Prodotta (kWh)	1.039.597,00	1.060.233,00	-1,95
Energia Elettrica Consumata (kWh)	1.558.017,60	2.309.682,60	-32,54
Energia Elettrica Prodotta sul totale dell'Energia Elettrica Consumata (%)	66,73	45,90	45,36
Energia Elettrica Consumata per presenza (kWh)	61,57	31,72	94,13
ACQUA			
FABBISOGNO IDRICO	2020	2019	%
Consumo di acqua (mc)	34.209,00	44.210,00	-22,62
Consumo di acqua per presenza (mc)	1,35	0,90	50,21

RIFIUTI			
RIFIUTI URBANI	2020	2019	%
Carta e Cartone (t)	41,18	55,00	-25,13
Plastica (t)	5,49	7,00	-21,57
Vetro e Alluminio (t)	17,97	24,00	-25,13
Indifferenziato (t)	44,78	75,00	-40,29
TOTALE (t)	109,42	161,00	-32,04
Totale rifiuti per presenza (kg)	4,32	3,28	31,93
RIFIUTI SPECIALI	2020	2019	%
Legno (CER 1702021) (t)	-	0,950	-100,00
Rifiuti sanitari (CER 180103) (t)	0,008	0,038	-78,95
Ceneri leggere (CER 100103) (t)	2,620	4,400	-40,45
Toner esausti (CER 080318) (t)	0,030	0,009	233,33
Olio vegetale esausto (CER 200125) (t)	1,470	2,280	-35,53
TOTALE	4,128	7,677	-46,23

EMISSIONI CO2			
CATEGORIA	2020	2019	%
1. Emissioni e rimozioni dirette di GHG	822,46	1.438,71	-42,83
2. Emissioni indirette di GHG dall'energia importata	-	-	-
3. Emissioni indirette di GHG da trasporto	1.869,77	8.552,72	-78,14
4. Emissioni indirette di GHG da prodotti utilizzati dall'organizzazione	175,19	296,52	-40,92
5. Emissioni indirette di GHG da prodotti realizzati dall'organizzazione	-	-	-
6. Emissioni indirette di GHG da altre fonti	-	-	-
FONTE	2020	2019	%
Energia elettrica	-	-	-
Gas naturale	776,84	1.368,38	-43,23
Gasolio	0,32	0,95	-66,67
Cippato	44,68	69,38	-35,61
Refrigeranti	0,63	-	100,00
Auto aziendali	2,33	1,16	100,70
Auto personale (casa-lavoro)	38,84	52,20	-25,60
Carta	1,94	2,27	-14,33
Acquisti merci	161,94	275,77	-41,28
Trasporto merci	189,64	257,49	-26,35
Trasporto biomassa	16,45	25,54	-35,61
Produzione e trasporto rifiuti	14,55	23,23	-37,36
TOTALE PARZIALE (t CO2 eq.)	1.248,15	2.076,38	-39,89
Auto Ospiti (t CO2 eq.)	748,29	1.272,57	-41,20
Aereo Ospiti (t CO2 eq.)	870,98	6.939,01	-87,45
TOTALE (t CO2 eq.)	2.867,42	10.287,96	-72,13





ADDENDUM 3

LEFAY RESORT & SPA DOLOMITI

PERFORMANCE ECONOMICHE

DATI IN MIGLIAIA DI EURO	2020
RICAVI DELLE VENDITE	16.037
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	-2.226
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
Altri ricavi e proventi	1.736
VALORE DELLA PRODUZIONE	15.548
Consumi materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.449
Costi per servizi	4.880
Corsi per godimento di beni terzi	399
Costo del personale	3.612
Variazioni delle rimanenze materie prime sussidiarie e di consumo e merci	95
Oneri diversi di gestione	270
EBITDA	4.841
Ammortamenti e svalutazioni	3.635
EBIT	1.206
Proventi ed oneri finanziari	2.215
RISULTATO ANTE IMPOSTE	-1.009
Imposte	-286
RISULTATO D'ESERCIZIO	-723

PERSONE

TOTALE FORZA LAVORO						
Dato totale	83	54	72	46	155	100
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	80	96	70	97	150	97
ASIA	-	-	1	1	1	1
SUD AMERICA	3	4	1	1	4	3
AFRICA	-	-	-	-	-	-
PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Full-Time	83	100	72	100	155	100
Part -Time	-	-	-	-	-	-
PER CATEGORIA DI LAVORATORI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Management	5	6	4	6	9	6
Line Staff	77	93	64	89	141	91
<i>Chiamata</i>	2	3	2	3	4	3
<i>Lavoratori Stagionali</i>	1	1	1	2	2	1
Stagisti	1	1	4	6	5	3
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	41	49	31	43	72	46
Tra i 30 e i 50 anni	39	47	32	44	71	46
Sopra i 50 anni	3	4	9	12	12	8
PER LIVELLO	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Quadro	1	1	-	-	1	1
1 livello	4	5	4	6	8	5
2 livello	2	2	1	1	3	2
3 livello	9	11	5	7	14	9
4 livello	24	29	14	19	38	25
5 livello	12	14	16	22	28	18
6 livello	30	36	28	39	58	37
7 livello	-	-	-	-	-	-
Stage	1	1	4	6	5	3
CATEGORIE PROTETTE						
Dato totale	2	2	-	-	2	1
NUOVI COLLEGHI						
Dato totale	31	37	21	29	57	37
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	30	97	20	95	50	88
ASIA	-	-	-	-	-	-
SUD AMERICA	1	3	1	5	2	4
AFRICA	-	-	-	-	-	-

PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	20	65	11	52	31	54
Tra i 30 e i 50 anni	10	32	9	43	19	33
Sopra i 50 anni	1	3	1	5	2	4
TURNOVER						
Dato totale	20	24	19	26	39	25
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	33	165	30	158	63	162
ASIA	-	-	-	-	-	-
SUD AMERICA	1	5	1	5	2	5
AFRICA	1	5	-	-	1	3
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	16	80	17	89	33	85
Tra i 30 e i 50 anni	20	100	11	58	31	79
Sopra i 50 anni	-	-	4	21	4	10
MALATTIE PROFESSIONALI						
DATO TOTALE (GIORNATE)	-	-	-	-	-	100
INFORTUNI SUL LAVORO						
Dato totale (giornate)	7	88	1	13	8	100
COLLABORATORI COINVOLTI	3	75	1	25	4	100
NUMERO DI EVENTI	3	75	1	25	4	100
EVENTI CON PROGNOSI >40 GIORNI	-	-	-	-	-	100
PROMOZIONI						
Dato Totale	12	14	10	14	22	14
PER CATEGORIA DI LAVORATORI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Management	-	-	1	10	1	33
Line Staff	12	100	9	90	21	95
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE						
Dato Totale	2	67	1	33	3	100
PER PAESE	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
EU	2	100	1	100	3	100
ASIA	-	-	-	-	-	-
SUD AMERICA	-	-	-	-	-	-
AFRICA	-	-	-	-	-	-
PER ETÀ	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Sotto i 30 anni	-	-	-	-	-	-
Tra i 30 e i 50 anni	1	50	-	-	1	33
Sopra i 50 anni	1	50	1	100	2	67
ORE DI FORMAZIONE						
Dato Totale	1.463	50	1.439	50	2.903	100
PER CATEGORIA DI LAVORATORI	MASCHI	%	FEMMINE	%	TOTALE	%
Management	160	10	7	1	167	6
<i>Corsi Interni</i>	156	98	7	100	163	98
<i>Corsi Esterni</i>	4	3	-	-	4	2
Line Staff	1.341	87	1.303	95	2.644	91
<i>Corsi Interni</i>	1.340	100	1.303	100	2.643	100
<i>Corsi Esterni</i>	-	-	-	-	-	-
Stagisti	36	2	56	4	92	3
<i>Corsi Interni</i>	36	100	56	100	92	100
<i>Corsi Esterni</i>	-	-	-	-	-	-

PERFORMANCE AMBIENTALI

ENERGIA			
FABBISOGNO ENERGETICO	2020	2019	%
Energia Prodotta (Cogenerazione+Biomassa+Fotovoltaico)(kWh)	4.558.869,30	ND	ND
Energia Consumata (kWh)	5.693.558,30	ND	ND
Energia Prodotta (Cogenerazione+Biomassa+Fotovoltaico) sul totale dell'Energia Consumata (%)	80,07	ND	ND
Energia Consumata per presenza (kWh)	197,41	ND	ND
ENERGIA DA COGENERAZIONE (Elettrica e Termica)	2020	2019	%
Energia Prodotta da Cogenerazione(kWh)	2.949.424,30	ND	ND
Energia Prodotta da Cogenerazione sul totale dell'Energia Consumata (kWh)	51,80	ND	ND
ENERGIA TERMICA (da Cogenerazione e Biomassa)	2020	2019	%
Energia Termica Prodotta (kWh)	3.405.125,00	ND	ND
Energia Termica Consumata (kWh)	3.405.125,00	ND	ND
Energia Termica Prodotta sul totale dell'Energia Termica Consumata (%)	100,00	ND	ND
Energia Termica Consumata per presenza (kWh)	118,07	ND	ND
Energia Termica Prodotta da Biomassa (kWh)	1.438.000,00	ND	ND
Energia Termica Prodotta da Biomassa sul totale dell'Energia Termica Consumata (%)	42,23	ND	ND
ENERGIA ELETTRICA (da Cogenerazione e Fotovoltaico)	2020	2019	%
Energia Elettrica Prodotta (kWh)	1.153.744,30	ND	ND
Energia Elettrica Consumata (kWh)	2.288.872,30	ND	ND
Energia Elettrica Prodotta sul totale dell'Energia Elettrica Consumata (%)	50,41	ND	ND
Energia Elettrica Consumata per presenza (kWh)	79,36	ND	ND
ACQUA			
FABBISOGNO IDRICO	2020	2019	%
Consumo di acqua (mc)	27.346,10	-	-
Consumo di acqua per presenza (mc)	0,95	-	-
RIFIUTI			
RIFIUTI URBANI	2020	2019	%
Carta e Cartone (t)	73,22	ND	ND
Plastica (t)	5,49	ND	ND

Vetro e Alluminio (t)	10,61	ND	ND
Indifferenziato (t)	21,96	ND	ND
TOTALE (t)	11,98	ND	ND
Totale rifiuti per presenza (kg)	123,26	ND	ND
<hr/>			
RIFIUTI SPECIALI	4,21	ND	ND
<hr/>			
Ceneri pesanti (CER 100101) (t)	4,219	ND	ND
Toner esausti (CER 080318) (t)	0,028	ND	ND
Olio vegetale esausto (CER200125) (t)	1,260	ND	ND
Scarti di olio minerale (CER 130205) (t)	0,195	ND	ND
Materiali filtranti e assorbenti (CER 150202) (t)	0,351	ND	ND
TOTALE (t)	6,053	ND	ND

EMISSIONI CO2

CATEGORIA	2020	2019	%
1. Emissioni e rimozioni dirette di GHG	995,46	ND	ND
2. Emissioni indirette di GHG dall'energia importata	-	ND	ND
3. Emissioni indirette di GHG da trasporto	2.354,67	ND	ND
4. Emissioni indirette di GHG da prodotti utilizzati dall'organizzazione	270,60	ND	ND
5. Emissioni indirette di GHG da prodotti realizzati dall'organizzazione	-	ND	ND
6. Emissioni indirette di GHG da altre fonti	-	ND	ND

FONTI

Energia elettrica	-	ND	ND
Gas naturale	952,23	ND	ND
Gasolio	0,32	ND	ND
Cippato	42,91	ND	ND
Refrigeranti	-	ND	ND
Auto aziendali	2,25	ND	ND
Auto personale (casa-lavoro)	42,15	ND	ND
Carta	1,25	ND	ND
Acquisti merci	262,22	ND	ND
Trasporto merci	114,94	ND	ND
Trasporto biomassa	17,16	ND	ND
Produzione e trasporto rifiuti	12,29	ND	ND
TOTALE PARZIALE (t CO2 eq.)	1.447,72	ND	ND
Auto Ospiti (t CO2 eq.)	712,47	ND	ND
Aereo Ospiti (t CO2 eq.)	1.460,55	ND	ND
TOTALE (t CO2 eq.)	3.620,74	ND	ND

REPORTING DI SOSTENIBILITÀ DELLA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

STANDARD GENERALI DI RENDICONTAZIONE

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

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

NOME DELLO STANDARD GRI	NUMERO	TITOLO	CORE	RIFERIMENTO	ASSURANCE
Biodiversità	304-1	Siti operativi posseduti, affittati o gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette e aree di elevato valore di biodiversità al di fuori di aree protette	X	Biodiversità	✓
Emissioni	305-1	Emissioni di CO2 dirette	X	Emissioni di CO ₂	✓
Emissioni	305-2	Emissioni di CO2 indirette (energia)	X	Emissioni di CO ₂	✓
Emissioni	305-3	Emissioni di CO2 indirette (altro)	X	Emissioni di CO ₂	✓
Emissioni	305-5	Riduzione delle emissioni di CO2	X	Emissioni di CO ₂	✓
Reflui e rifiuti	306-2	Rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	X	Rifiuti	✓
AMBITO SOCIALE					
Occupazione	401-1	Assunzione di nuovi collaboratori e tasso di turnover		La soddisfazione dei Collaboratori; Addendum1; Addendum2	✓
Occupazione	401-3	Congedi parentali		Conciliazione famiglia e lavoro	✓
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e analisi degli incidenti		Salute e Sicurezza, Privacy, HACCP	✓
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-5	Formazione dei lavoratori e salute e sicurezza sui luoghi di lavoro		Salute e Sicurezza, Privacy, HACCP	✓
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-9	Infortuni sul lavoro		Addendum1; Addendum2	✓
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-10	Malattie professionali		Addendum1; Addendum2	✓
Formazione	404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente		La formazione; Addendum1; Addendum2	✓
Formazione	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono un regolare rapporto sulle performance e sullo sviluppo della carriera		La formazione; Addendum1; Addendum2	✓
Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità negli organi societari e tra dipendenti		Struttura organizzativa; La soddisfazione dei collaboratori; Addendum1; Addendum2	✓
Privacy dei clienti	418-1	Lamentele formalizzate riguardanti violazioni della privacy e perdita dei dati dei clienti		La soddisfazione dell'Ospite	✓

RELAZIONE
VERIFICA ESTERNA



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

Spett.le

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

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

La presente Relazione Pubblica si riferisce alla Verifica del “Bilancio di Sostenibilità di LEFAY RESORTS Srl, LEFAY RESORT GARDA Srl e LEFAY RESORT DOLOMITI Srl” (di seguito anche detta “Organizzazione” o Lefay Resorts) per l’anno 2020 effettuata da TÜV Italia Srl.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità LEFAY RESORTS - 2020 racchiude le informazioni ed i dati relativi agli uffici amministrativi di San Felice del Benaco (BS) ed ai siti presenti sul Lago di Garda nel comune di Gargnano (BS) ed a Pinzolo (TN) facenti capo a LEFAY RESORTS Srl.

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

In particolare, i dati ambientali relativi ai consumi della sede amministrativa di San Felice del Benaco (BS) in capo alla Società Lefay Resorts Srl sono rendicontati in modo sintetico nell’allegato al bilancio in quanto non rilevanti rispetto a quelli dei siti di Gargnano (BS) e Pinzolo (TN) in cui sono presenti le strutture ricettive.

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

TÜV ITALIA S.R.L.
TÜV SÜD Group

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

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

www.tuv.it

TUV[®]

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



Scopo della Verifica

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

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

Processo della Verifica

Il processo di verifica si è articolato in diverse fasi condotte nei mesi di Giugno e Luglio 2021 sia in remoto che on-site presso gli uffici amministrativi di San Felice del Benaco (BS), interagendo con le figure di riferimento aziendale e attraverso il riesame di documenti.

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

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

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

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



Conclusioni

In base al processo di verifica adottato, è possibile affermare che la metodologia utilizzata dall'Organizzazione nella redazione, controllo ed elaborazione dei testi relativi al Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2020 è risultata coerente ed affidabile in relazione alle Linee Guida GRI.

L'organizzazione ha consolidato, negli anni, il proprio approccio alla sostenibilità con un alto livello di integrazione alle logiche di business applicando con continuità il processo di raccolta dati e analisi degli indicatori. Ha dimostrato un costante orientamento al miglioramento della propria prestazione ambientale, sociale ed economica anche attraverso l'individuazione di obiettivi pertinenti monitorati nella loro attuazione.

In base alle evidenze raccolte, TÜV Italia Srl ha potuto verificare che il "Bilancio di Sostenibilità di LEFAY RESORTS Srl, LEFAY RESORT GARDA Srl e LEFAY RESORT DOLOMITI Srl" per l'anno di riferimento 2020 è conforme al **Livello "CORE"** del Global Reporting Initiative (GRI).

Opportunità di Miglioramento

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

- a fronte della situazione pandemica, includere tra i temi rilevanti (materiality), la sicurezza degli ospiti;
- prevedere l'inserimento del calcolo degli indici infortunistici (If - Ig), e ampliare il commento dei dati e delle informazioni raccolte.

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, LEFAY RESORT GARDA Srl e LEFAY RESORT DOLOMITI Srl solo congiuntamente al Report di Sostenibilità a cui si riferisce.

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

Indipendenza e Informazioni sull'Assurance Provider

TÜV Italia Srl, filiale del Gruppo internazionale TÜV SÜD, è un organismo di certificazione ed ispezione indipendente accreditato dai maggiori enti in ambito sociale e ambientale.



Vanta esperienze a livello internazionale nelle certificazioni e verifiche in ambito responsabilità sociale, ambientale e carbon management.

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

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

Sesto San Giovanni (Milano), 22 luglio 2021

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

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

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

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

Per qualsiasi ulteriore informazione in merito al Bilancio della
Sostenibilità 2020 e ai suoi contenuti scrivere a:
marketing@lefyresorts.com

LUGLIO 2021



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

