

# BILANCIO SOCIALE 2022

BIENNIO 2020-2021





# INDICE

●	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	5
<b>1</b>	<b>GRUPPO ILLIRIA S.P.A.</b>	<b>6</b>
●	1.1 LA RIPRESA DEL VENDING DOPO LA PANDEMIA	6
●	1.2 PREMessa METODOLOGICA	7
●	1.3 ANALISI MATERIALITÀ	8
●	1.4 IL CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030	9
●	1.5 LA NOSTRA EVOLUZIONE	10
●	1.6 AMBITO DI INDAGINE	12
●	1.7 VISIONE, MISSIONE E VALORI	13
●	1.8 LA GOVERNANCE E LA GESTIONE DEL RISCHIO	13
●	1.9 IL PROGRAMMA ELITE DI BORSA ITALIANA	15
<b>2</b>	<b>GLI STAKEHOLDER</b>	<b>18</b>
●	2.1 CLIENTI E CONSUMATORI	19
●	2.2 IL CONTROLLO QUALITÀ, L'EVOLUZIONE TECNOLOGICA E LA PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	20
●	2.3 I FORNITORI	22
●	2.4 I FINANZIATORI	22
<b>3</b>	<b>LE RISORSE UMANE</b>	<b>24</b>
●	3.1 ANALISI DEL PERSONALE	26
●	3.2 LA FORMAZIONE	30
●	3.3 TIROCINI E STAGE	33
●	3.4 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	34

<b>4</b>	<b>AMBIENTE E QUALITÀ</b>	36
●	4.1 I CONSUMI	37
●	4.2 I RIFIUTI	42
●	4.3 SCELTE CONSAPEVOLI	45
●	4.4 QUALITÀ E IGIENE	48
<b>5</b>	<b>LA COMUNITÀ</b>	50
●	5.1 SOSTEGNO ALLA RICERCA E AL SETTORE SANITARIO	51
●	5.2 SOSTEGNO A PROGETTI E ASSOCIAZIONI SOLIDALI	51
●	5.3 SOSTEGNO A PROGETTI DI RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	51
●	5.4 SOSTEGNO A PROGETTI CULTURALI	52
●	5.5 SOSTEGNO A PROGETTI DI SANA ALIMENTAZIONE E PROMOZIONE DEL TERRITORIO	52
●	5.6 PROGETTI E COLLABORAZIONI CON SOCIETÀ SPORTIVE E DILETTANTISTICHE	53
●	5.7 SOSTEGNO BANCO ALIMENTARE	53
●	5.8 COMUNICAZIONE	53
<b>6</b>	<b>DIMENSIONE ECONOMICA</b>	54
●	6.1 LA CRESCITA SOSTENIBILE	54
<b>7</b>	<b>CERTIFICAZIONI</b>	58

Questo lavoro rappresenta la quarta edizione del Report di Sostenibilità di Gruppo Illiria con il quale andiamo a rendicontare, oltre ai risultati economici, obiettivi ed effetti della nostra attività.

Il 2020 e 2021 sono stati anni estremamente complessi che hanno stravolto dinamiche e risultati non solo della nostra impresa, ma il mondo del lavoro a livello globale, a seguito dell'emergenza sanitaria che tutti abbiamo dovuto affrontare con estremo coraggio sia nelle vite private che in quelle professionali.

Il settore del vending è stato pesantemente colpito dalle conseguenze della pandemia, facendo registrare anche per la nostra azienda due anni con un andamento negativo.

In questo contesto, abbiamo adattato l'intera struttura organizzativa ai minori consumi e fatturato, attraverso una politica di riduzione dei costi e riorganizzazione interna con l'obiettivo di raggiungere un nuovo equilibrio.

Per quanto riguarda il personale, siamo ricorsi all'utilizzo degli ammortizzatori sociali e alcune persone sono state ricollocate in un nuovo ruolo.

Alcune attività rivolte all'esterno sono state necessariamente sospese, come alcune iniziative legate al territorio, altre, come la sicurezza delle persone ed il loro benessere, sono state amplificate e rappresentano una priorità. Continua incessante la nostra attenzione alla tutela dell'ambiente, con programmi educativi come il "Non ti scordar di me", per diffondere una cultura legata al riciclo e al rispetto del Pianeta, così come il progetto di economia circolare "Ri-vending", per trasformare il rifiuto bicchiere in un nuovo bicchiere; lo stesso con "Ri-vending PET" per le bottiglie in plastica. Abbiamo continuato ad investire in digitalizzazione e risorse umane per prepararci a un futuro diverso da quello che abbiamo sempre conosciuto, costruendo un'azienda "rinnovata" e per certi versi ancora più solida.

Il desiderio di reagire e guardare oltre ci ha permesso di superare insieme ai nostri collaboratori, clienti, fornitori e soci, questi due anni critici, continuando a pensare con ottimismo.

La vera ripresa, dunque, è iniziata con il 2022 e i risultati iniziano a intravedersi.

Colgo l'occasione per ringraziare, in particolar modo, il nostro Personale che più di tutti ci ha sostenuti in questi anni.

Vice Presidente e Direttore Generale  
**Mario Toniutti**

# GRUPPO ILLIRIA S.P.A.

## 1.1 LA RIPRESA DEL VENDING DOPO LA PANDEMIA

La ripresa a una normalità anche nel mondo del vending è lenta, ma inizia a intravedersi. 2020 e 2021 sono stati due anni con un andamento negativo, la vera ripresa è iniziata con il 2022.

Gruppo Illiria però non ha mai smesso di credere nello sviluppo sostenibile, che infatti si dimostra essere uno dei punti fondamentali per uscire dalla crisi.

Se investire nella sostenibilità è diventata oggi non solo un'opportunità ma anche una scelta strategica imprescindibile, fino a garantire la sopravvivenza di alcune imprese, è altrettanto vero che la finanza responsabile - intesa come scelta su quali asset operare non solo in base ai possibili profitti ma considerandone anche il possibile impatto sociale e ambientale - è un'opportunità per il rilancio e leva della trasformazione.

Gruppo Illiria ha sempre interpretato la sostenibilità finanziaria in modo responsabile con il reinvestimento degli utili per il consolidamento del proprio business e per il perseguimento dei propri programmi di sviluppo, in un percorso di crescita che possa essere qualitativa, oltre che quantitativa.

Occorre quindi guardare al cambiamento con occhi nuovi, cogliendo tutte le opportunità che esso può dare.

Alla fine del 2021 Gruppo Illiria ha disegnato una nuova strategia di crescita per i prossimi 3 anni, che permetterà all'azienda di tornare ai livelli di efficienza che l'hanno contraddistinta in passato.

Reagire all'emergenza è stato fondamentale per il Vending e per Gruppo Illiria, abbiamo continuato a portare avanti la nostra attività quotidiana e a investire in innovazione e valorizzazione delle risorse, abbiamo rallentato i ritmi, ma non abbiamo mai smesso di avere una prospettiva di crescita ed evoluzione, che non fosse solo economica, ma di bene comune per tutti gli stakeholder.

Questo ha permesso a Gruppo Illiria, in un anno difficile come il 2021, di essere fra le aziende virtuose premiate alla prima edizione del Sustainability Award, il premio sullo sviluppo sostenibile promosso da Credit Suisse, Kon Group e Università Cattolica ALTIS, che valuta le aziende italiane sulla base della loro capacità di creare uno sviluppo sostenibile, inclusivo e stabile.

NEWS  
2022

PREMIO RICONFERMATO ANCHE NEL 2022, DOVE ILLIRIA È RIENTRATA TRA LE TOP 50 AZIENDE CHE HANNO MIGLIORATO LE LORO PERFORMANCE ESG RISPETTO L'ANNO PRECEDENTE.



**Sustainability®**  
Award Top 50

Promosso da:

CREDIT SUISSE 



## 1.2 PREMESSA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta il quarto Report di Sostenibilità del Gruppo Illiria, raccoglie le sue principali performance di sostenibilità e fa riferimento al biennio 2020-2021.

Il precedente Report è stato pubblicato a ottobre 2020 e aveva come periodo di rendicontazione il triennio 2017/2019.

La pandemia ha bloccato il progetto di passare a una rendicontazione annuale, che speriamo possa iniziare a partire dal prossimo anno.

I dati principali riportati fanno riferimento al periodo dal 1 gennaio 2020 al 31 dicembre 2021. Eventuali modifiche riguardanti il periodo di rendicontazione sono segnalate direttamente nel report, attraverso apposite note.

Il Report è stato esaminato e validato dall'Alta Direzione Aziendale e non è previsto che sia sottoposto ad alcuna assurance esterna.

Il perimetro di rendicontazione comprende la sola Società Gruppo Illiria S.p.A. non vengono pertanto considerati né i dati consolidati né quelli aggregati.

Il Report è stato redatto in conformità ai GRI Standard, ente che dal 1997 rappresenta il punto di riferimento internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità - nella loro quinta versione, GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards). Il riferimento metodologico per la redazione del report sono quindi i GRI Sustainability Reporting Standards, pubblicati nel 2016 e successivi aggiornamenti dal GRI, secondo l'opzione "in accordance".

Per questa quarta edizione, considerate le difficoltà dovute ai due anni di pandemia, Gruppo Illiria ha scelto di non ripetere l'analisi di materialità, ma dopo un'attenta valutazione e un focus group interno, ha scelto di redarre il seguente report sulla base dell'ultima analisi di materialità, fatta nel 2019.

Partendo dagli aspetti dei GRI Standards, dalle caratteristiche intrinseche del business, dagli aspetti emersi dalle rendicontazioni precedenti e dall'analisi dei rischi e degli impatti connessi all'attività, Gruppo Illiria nel 2019 ha avviato un processo per l'individuazione dei temi da trattare nel precedente Report, attraverso una mappatura degli stakeholder e l'analisi di materialità, così come spiegato nell'apposita sezione.

I contenuti trattati sono quindi stati selezionati seguendo i principi di materialità interna e gli obiettivi preposti negli anni precedenti, per permettere all'azienda e a tutti gli stakeholder di avere un quadro preciso, chiaro e trasparente sulle tematiche ritenute più rilevanti dagli stessi.

CET Consulting ha coordinato la redazione del Report di Sostenibilità Gruppo Illiria S.p.A., coinvolgendo trasversalmente l'intera struttura organizzativa della Società.

Per la raccolta dati e la stesura del report si è istituito un Gruppo di Lavoro composto dal Vice Presidente, dal Direttore Amministrazione&Finanza, dal Direttore Generale, dal Responsabile Risorse Umane, dal Responsabile Qualità e Ambiente, dal Responsabile Comunicazione&Marketing, con la collaborazione, per le proprie aree di competenza, di tutti i referenti delle diverse funzioni aziendali.

Per qualsiasi domanda o richiesta informazioni in merito ai contenuti presenti all'interno di questo Report di Sostenibilità è possibile contattare la Società.

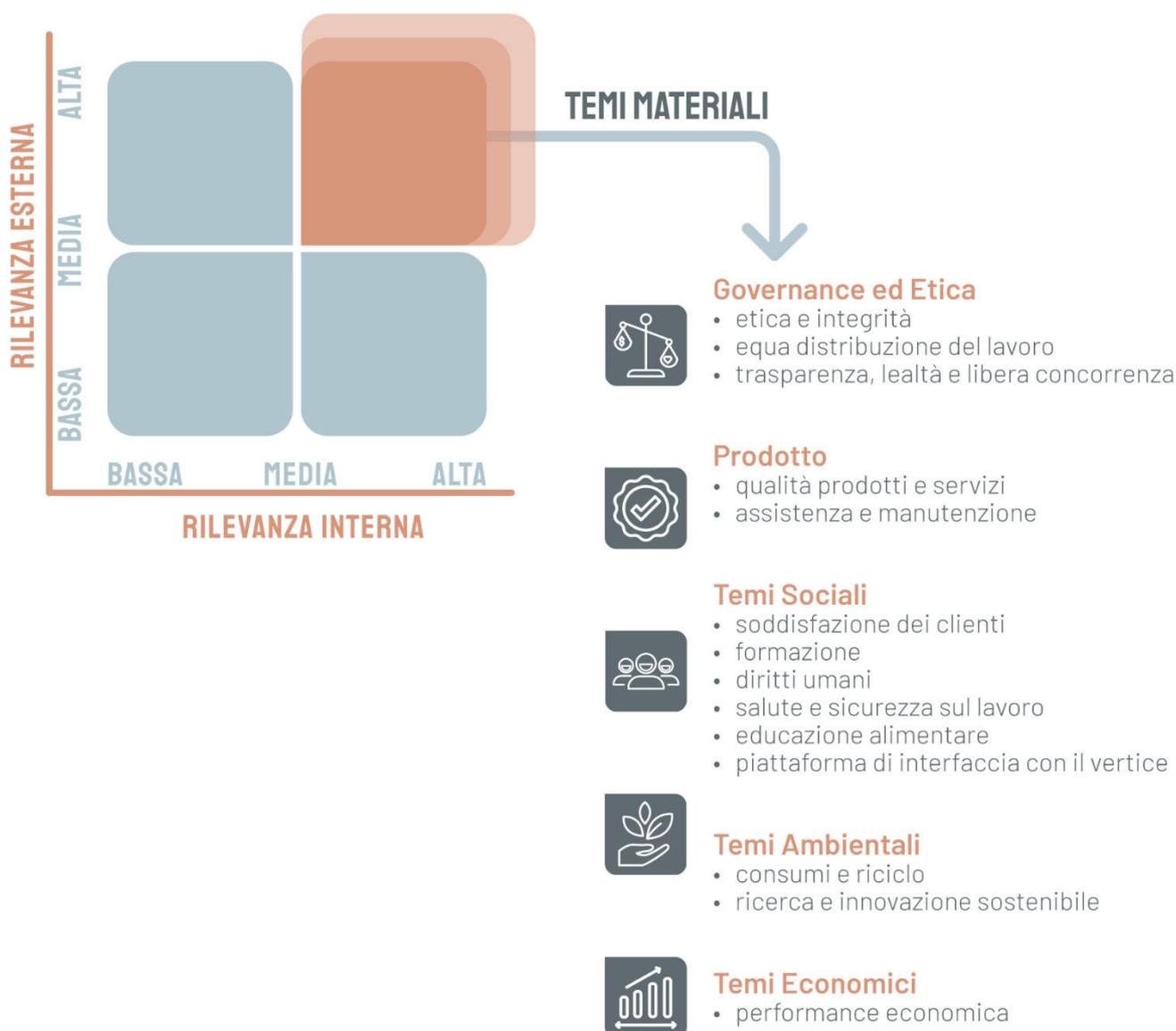
## 1.3 ANALISI MATERIALITÀ

Il Gruppo di Lavoro istituito per la redazione del Report di Sostenibilità ha condotto un'analisi di materialità interna per evidenziare i contenuti e gli indicatori oggetto della rendicontazione.

Inizialmente è stata fatta una mappatura degli stakeholder, per individuare gli stakeholder principali. Rispetto alla mappatura del precedente Report è emerso un nuovo portatore di interesse, ovvero i media.

Successivamente ogni partecipante al Gruppo di Lavoro ha elencato i propri temi materiali, attribuendo a ciascuno tema un valore da 0 a 10, sia in termini di rilevanza del tema per il Gruppo Illiria sia di rilevanza per gli stakeholder. A questa analisi interna, si sono aggiunti i dati di una survey esterna ai fornitori principali, sempre relativa all'identificazione di temi materiali, che ha avuto una percentuale di risposta pari al 26,5%.

L'obiettivo per il prossimo Report è quello di affiancare all'analisi interna, un'analisi di comprensione degli aspetti maggiormente rilevanti per gli stakeholder di Gruppo Illiria così mappati, grazie alla somministrazione di survey ai clienti, ai dipendenti e ai principali enti/associazioni territoriali.



# 1.4 IL CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030

SDGS GOALS	INIZIATIVE	RISULTATO 2021
<b>1</b> SCONFIGGERE LA POVERTÀ 	Acquistiamo prodotti caffè da brand che hanno in attivo progetti di sostegno alle comunità agricole come Nespresso e Lavazza	Lavazza Tierra Brasile 396 kg + 319.774 capsule linea Tierra - Nespresso OrganicBio 26.700 capsule
	Wami	547.344 pezzi
	Altromercato	13.770 pezzi + 106kg di caffè
<b>2</b> SCONFIGGERE LA FAME 	Sostegno banco alimentare	18.707 pezzi per un valore complessivo di 6.336 euro
	Progetto sana alimentazione	25.459.909 pezzi linea sana alimentazione
<b>3</b> SALUTE E BENESSERE 	Programma di ricerca universitario su Scienza e Cultura del Cibo	Formare professionisti della promozione e della valorizzazione del sistema agroalimentare e della ristorazione, coniugando e integrando competenze negli ambiti tecnico-scientifico, economico-gestionale, giuridico, delle scienze umane, sociali e della comunicazione.
	Welfare aziendale: Attivazione programma INTRATTENIMENTO (visione di un film gratuito su piattaforma digitale CHILI per tutta la famiglia) BENESSERE (seminari online) - ISTRUZIONE (corsi inglese) - APP Z Connect per il personale	Programma Welfare per tutti i dipendenti
	Misure Anti Covid in azienda - Disposizioni di sicurezza - Cofanetto "La sicurezza è al primo posto": mascherina illiria + gel igienizzante + assicurazione sanitaria Unipolsai #andràtuttobene, in caso di infezione da Coronavirus - Attivazione casella postale "Info salute" - Misure Anti Covid presso i distributori - Programma #ripartimainsieme: colonnine igienizzanti - distanziatori a terra Igienizzazione d.a. - Generatore di ozono interno/esterno su richiesta Take 5 prenota la pausa con App Coven	Attività presso tutti i distributori installati
	Formazione del personale per ridurre i rischi di incidenti sul lavoro	869 ore di formazione obbligatoria
	Programma di ricerca universitario su Scienza e Cultura del Cibo	Formare professionisti della promozione e della valorizzazione del sistema agroalimentare e della ristorazione, coniugando e integrando competenze negli ambiti tecnico-scientifico, economico-gestionale, giuridico, delle scienze umane, sociali e della comunicazione.
	Donazione a Regione Lombardia durante la pandemia	2.000 euro
<b>4</b> ISTRUZIONE DI QUALITÀ 	Utilizzo Filtri Brita nei DA per la durezza dell'acqua	
	Collaborazione ENAIP FVG - Corso "Operatore Grafico": concorso grafico per realizzazione del calendario illiria 2020; i ragazzi hanno interpretato i concetti di innovazione e sostenibilità attraverso 12 immagini composte da oggetti usati e realizzate con una tecnica di disegno-collage	
<b>6</b> ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANTARI 	Wami garantisce l'accesso all'acqua alle popolazione che non ce l'hanno.	547.344 pezzi
<b>7</b> ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 	Conversioni fondi di caffè in energia pulita	112.800 kwh di energia elettrica prodotta
<b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 	La forte territorialità e il fatto di avere fornitori locali	858.531 pezzi di prodotti a km0
	Progetto Bee4 con Carcere di Bollate per reinserimento detenuti nel mondo del lavoro	
<b>10</b> RIDURRE LE DISUGLIANZE 	Codice Etico	
	Progetto Bee4 con Carcere di Bollate per reinserimento detenuti nel mondo del lavoro	
<b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI 	Progetto Non ti scordar di me	11.350 bottiglie in Pet, per un totale di 1.135 euro
	Adotta un alveare	Sostegno all'azienda agricola Canais di Magnano in Riviera (UD)
<b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI 	Progetto Wami	547.344 pezzi
	Progetto Rivending	414 bidoni collocati
	Progetto Non ti scordar di me	11.350 bottiglie in Pet, per un totale di 1.135 euro
	Conversioni fondi di caffè in energia pulita	112.800 kwh di energia elettrica prodotta
	Utilizzo in azienda di scarpe antinfortunistiche sostenibili	
<b>13</b> LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO 	Progetto Wami	547.344 pezzi
	Progetto Rivending	414 bidoni collocati
	Progetto Non ti scordar di me	11.350 bottiglie in Pet, per un totale di 1.135 euro
	Conversioni fondi di caffè in energia pulita	112.800 kwh di energia elettrica prodotta
	Bicchiere Hybrid con meno emissioni di Co2	320.563 pezzi per un totale di 15 ton di Co2 risparmiata
<b>14</b> LA VITA SOTT'ACQUA 	Palette legno e bicchieri di carta	305.186 pezzi bicchieri di carta
	Progetto Rivending	414 bidoni collocati
	Progetto Non ti scordar di me	11.350 bottiglie in Pet, per un totale di 1.135 euro
	Bicchiere Hybrid con meno emissioni di Co2	320.563 pezzi per un totale di 15 ton di Co2 risparmiata
<b>15</b> LA VITA SULLA TERRA 	Palette legno e bicchieri di carta	305.186 pezzi bicchieri di carta
	Progetto Bioforest	dal 2017 sono stati donati 20.600 euro
	Adotta un alveare	Sostegno all'azienda agricola Canais di Magnano in Riviera (UD)

# GRUPPO ILLIRIA



2

società controllate



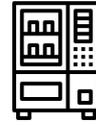
15

sedi operative



25.106

distributori automatici



15.291

macchine OCS



545

dipendenti

## 1.5 LA NOSTRA EVOLUZIONE

1976

### Nasce la distribuzione automatica in Friuli Venezia Giulia

Coca-Cola abbandona il vending e Sofib, società udinese imbottigliatrice della Coca-Cola, insieme ad alcuni imprenditori, dà il via al nuovo mercato del vending.

1990

### La prima collaborazione

Illiria srl e Friuli Matic srl iniziano a collaborare e a pensare a un progetto che diventerà poi Gruppo Illiria, questo grazie alla lungimiranza dei loro titolari, ovvero Jose Maria Cattarinuzzi e Mario Toniutti, Presidenti, assieme ad altri soci, di Gruppo Illiria.

2001

### Nasce una holding di controllo

In seguito alle prime acquisizioni e alle collaborazioni con operatori locali, le società, seppur autonome legalmente, fanno capo alla stessa casa madre Illiria srl.

2004

### Nasce 2G srl

La prima società partecipata con sede a Roma.

## **2007** Nasce Gruppo Illiria S.p.A.

Tutte le società di Illiria srl vengono incorporate da Friul Matic srl, dando vita a una società per azioni.

## **2010** Nasce Illiria Maroc S.a.r.l

Gruppo Illiria S.p.A. si espande sul mercato estero e arriva in Marocco con una nuova società, gestendo il servizio di vending fra Casablanca e Rabat.

## **2016** Fusione della 2G Srl di Roma in Gruppo Illiria S.p.A.

## **2017** Riorganizzazione aziendale

La crescita continua di Gruppo Illiria S.p.A., sia in termini di fatturato sia in termini di dimensionamento sia in un'ottica di cambio generazionale, ha richiesto un percorso di assessment e formazione per le principali funzioni direzionali aziendali.

## **2018** Programma Elite

Gruppo Illiria, per avvalorare il suo percorso di crescita ed evoluzione inizia il percorso di sviluppo organizzativo e manageriale, promosso da Borsa Italiana.

## **2019** Una grande acquisizione

Gruppo Illiria prosegue il suo piano di crescita non solo economica, ma anche territoriale e acquisisce l'azienda FRIUSERVICE azienda storica della distribuzione automatica di Udine.

## **2020** Continuano le acquisizioni

Gruppo Illiria acquisisce un ramo di ADA Milano e la DAM di Ancona.

## **2021** Espansione geografica

Grazie ad alcune importanti acquisizioni e fusioni Gruppo Illiria si espande in nuovi territori in Veneto, Trentino e FVG.

Le aziende acquisite sono IAMA (Trento) e BREAK CAFÈ (San Michele al Tagliamento VE) ESPRESSO TIME (Susegana TV) ed OCS GROUP (Ud) sono le aziende con le quali è stata fatta una fusione.

## 1.6 AMBITO DI INDAGINE

Gruppo Illiria S.p.A. è uno dei più importanti player italiani nel settore della distribuzione automatica. Presente principalmente in Friuli Venezia Giulia, grazie alla crescita degli ultimi anni, copre un territorio che interessa tutte le regioni nord-centro Italia, fino al Lazio.



### Società controllate

*Friulana Panini S.r.l.*  
Via Tombe Romane N. 10  
33040 Moimacco (UD)  
info@friulanapanini.com  
www.friulanapanini.it

*Illiria Maroc Sarl*  
Lot N° 31, Parc Industriel Cfcim  
20180 Bouskoura (Maroc)  
Tel. 0522 592599  
Fax. 0522 592036  
info@illiriamaroc.ma

## 1.7 VISIONE, MISSIONE E VALORI

Gruppo Illiria è un'azienda che opera dal 2001, nata dalla fusione di realtà esistenti dagli anni '70. In tutti questi anni l'azienda ha sempre perseguito l'obiettivo di soddisfare i propri clienti e i consumatori, in ogni momento della giornata, garantendo aree ristoro confortevoli e funzionali, grazie a distributori automatici innovativi e a un servizio di qualità.

**VISIONE:** Riscrivere il significato stesso della pausa, in modo che diventi insieme valore, esperienza sensoriale, gusto, benessere, apparenza, rito e simbolo.

**MISSIONE:** Costruire un ecosistema in cui fare interagire i clienti finali, i partner tecnologici, i fornitori di prodotti e i collaboratori, per creare uno spazio in cui educare, innovare, comunicare e rendere il tempo autenticamente sostenibile.

L'innovazione applicata e la costante attenzione alla sostenibilità sono l'impegno quotidiano di Gruppo Illiria per costruire un futuro sostenibile capace di creare e rilasciare valore sull'ambiente, sulle persone e sulla comunità. In questo processo di miglioramento e di sviluppo sostenibile, i valori di Gruppo Illiria giocano un ruolo fondamentale.

FELICITÀ  
CULTURA DELL'ASCOLTO  
CRESCITA DELLA PERSONA  
CURIOSITÀ  
CONDIVISIONE  
APPARTENENZA

## 1.8 LA GOVERNANCE E LA GESTIONE DEL RISCHIO

Il percorso di evoluzione intrapreso da Gruppo Illiria in termini di Governance e organizzazione nasce dalla necessità di garantire una configurazione che sia in grado di attivarsi nel breve periodo affrontando con maggiore flessibilità la situazione contingente e adattarsi nel medio periodo ai differenti scenari che potranno presentarsi.

Il nuovo approccio si basa su un passaggio da un assetto tradizionale di natura funzionale a un assetto centrato sulla CATENA DEL VALORE (Business Intelligence; Innovation Management; Operations) Non più funzioni singole, ma agglomerati di funzioni altamente specializzate all'interno di ogni raggruppamento che rappresenta un nodo essenziale della catena del valore.

- Il peso strategico del Comitato di Direzione aumenta, le figure che ne faranno parte dovranno esprimere un tasso di managerialità superiore rispetto al passato recente
- Il lavoro di squadra è la premessa all'azione indispensabile per far funzionare l'organizzazione e per contribuire alla creazione del valore
- I Comitati che saranno individuati sono i contesti nei quali il gioco di squadra dovrà esprimersi e costituiranno il contesto nel quale i vari aspetti della catena del valore dovranno essere armonizzati rappresentando una visione unitaria

Gruppo Illiria adotta un approccio prudentiale nella gestione dei rischi aziendali, in ottica di prevenzione e mitigazione dei medesimi. Tali presidi coprono ogni tipologia di rischio aziendale assunto coerentemente con le caratteristiche, le dimensioni e la complessità delle attività svolte.

L'Azienda ha istituito un Delegato alla sicurezza interno che si occupa del controllo e della gestione dei rischi interni, esterni, ambientali, sociali.

Si aggiunge l'Ordine di Vigilanza preposto a vigilare e verificare il funzionamento e l'osservanza del Modello Organizzativo e Gestionale 231.

### Il Modello 231/01

Gruppo Illiria ha adottato il Modello 231/01 (MOG) nel 2018 al fine di aumentare il livello di trasparenza e di efficienza nella gestione dell'attività aziendale, di prevenire la commissione di reati presupposti e di migliorare l'organizzazione mediante la definizione di precise procedure e di specifiche norme di comportamento.

Il MOG di Gruppo Illiria prende spunto dalla normativa di riferimento, dalle Linee Guida di Confindustria, dai documenti emessi dalle associazioni di categorie a cui la Società appartiene. Particolare attenzione è stata posta ai recenti orientamenti giurisprudenziali formati in materia.

### Il Codice Etico

Gruppo Illiria dal 2011 è dotata di un Codice Etico, un documento di riferimento per tutti i soggetti che operano all'interno della società stessa e che definisce i valori della cultura aziendale e i principi etici.

Il Codice Etico definisce come principi ispiratori della condotta aziendale: correttezza, trasparenza, lealtà, diligenza e buona fede.

- riconoscere rilevanza giuridica ed efficacia obbligatoria ai principi etici e agli standard comportamentali descritti, anche in un'ottica di prevenzione dei reati d'impresa;
- definire ed esplicitare i valori ed i principi che informano la propria attività e i rapporti con dipendenti, collaboratori, partner commerciali, istituzioni e in generale con ogni altro portatore d'interesse (stakeholder), in conformità ai valori e ai principi;
- indicare i principi di comportamento alla cui osservanza sono tenuti i destinatari del presente Codice, come di seguito meglio definiti;
- responsabilizzare coloro che a vario titolo hanno rapporti con la Società in ordine all'osservanza di detti principi, predisponendo, ove possibile, un apposito sistema sanzionatorio che assicuri l'effettività e l'efficacia del presente Codice;
- comunicare e promuovere, anche all'esterno, i valori della Società.

## Il programma di Compliance Antitrust

In materia di rispetto delle leggi di mercato e della concorrenza, Gruppo Illiria segue un protocollo di procedure ad hoc stabilito dal Programma di Compliance Antitrust adottato nel corso del 2017. Il programma in linea con quanto sancito all'interno del Manuale di Compliance approvato prevede le seguenti attività:

- 
- Piano di formazione
- Monitoraggio orizzontale che consiste in una verifica periodica a campione delle caselle di posta elettronica aziendali, al fine di intercettare eventuali condotte anche solo potenzialmente lesive, del diritto alla concorrenza e al libero mercato
- Monitoraggio verticale che consiste in una verifica trimestrale a campione degli strumenti elettronici aziendali al fine di intercettare eventuali condotte, anche solo potenzialmente lesive, del diritto alla concorrenza e al libero mercato
- Assistenza day by day a cui potersi rivolgere per ogni dubbio o chiarimento

## 1.9 IL PROGRAMMA ELITE DI BORSA ITALIANA

Gruppo Illiria nel 2018 inizia il programma Elite, un Programma di Borsa Italiana per la formazione e il tutoring delle imprese che vogliono intraprendere un percorso di sviluppo organizzativo e manageriale.

A meno di un anno dall'inizio del Programma, Gruppo Illiria partecipa alla cerimonia a Londra organizzata dalla London Stock Exchange e riceve la certificazione "ELITE", riservata alle società eccellenti con alto potenziale di crescita.

Un percorso grazie al quale è stata acquisita l'importanza della formazione tant'è che tutto il management continua tutt'ora a seguire le sessioni formative in presenza a Milano nella sede di Borsa Italiana: una location che dà accesso a un network nazionale e internazionale creando o rafforzando i rapporti con investitori qualificati.

Un autentico programma di training per ampliare e consolidare le proprie competenze per poi metterle a disposizione del sistema azienda. I filoni principali su cui verte il programma di training riguardano le strategie di crescita, i modelli organizzativi e di governance, i sistemi manageriali evoluti (pianificazione strategica, sistemi di controllo di gestione, cultura aziendale), la comunicazione strategica e finanziaria per l'accesso ai capitali internazionali, la digitalizzazione e la sostenibilità.

Grazie a questo programma, Gruppo Illiria è stata una delle prime imprese italiane ad avere accesso al programma Basket Bond di Intesa Sanpaolo, avendo così a disposizione una considerevole somma finanziaria a supporto dei propri piani di sviluppo, un'opportunità di grande evoluzione formativa per la società che, adottando questo strumento finanziario, ha avuto modo di approcciarsi ad un mondo nuovo, quello della finanza strutturata, familiarizzando così con alcune delle più importanti regole di base proprie dell'accesso a strumenti tipici anche del mercato dei capitali.

La partecipazione al programma ELITE e all'opportunità del Basket Bond continuano a dare visibilità a Gruppo Illiria non solo nel mondo finanziario e dei capitali in genere, ma di fronte a tutti gli stakeholder, tra cui soggetti economici e non, con cui l'azienda si relaziona sistematicamente, proiettando sui terzi un'immagine rafforzata della società, di partner solido ed affidabile, di azienda capace di evolvere e di saper guardare oltre, votata alla crescita in modo responsabile, organizzato e consapevole, con il focus di essere sempre strutturalmente e virtuosamente sostenibile.

## IL SISTEMA ILLIRIA E IL CICLO PRODUTTIVO

La forza di Gruppo Illiria, la sua attitudine a evolversi nel tempo e di espandersi in territori differenti è racchiusa nel SISTEMA ILLIRIA, un processo standardizzato volto a garantire la massima efficienza e qualità del servizio, nato dall'etica dei soci e perfezionato negli anni, grazie alla collaborazione dei dipendenti.

Il SISTEMA ILLIRIA si fonda sulla costante formazione di tutti i dipendenti e procede con la gestione organizzata di tutte le aree e le fasi del ciclo produttivo, a garanzia di un servizio eccellente, che segua i trend di consumo e soprattutto sia in grado di soddisfare le esigenze dei clienti e del consumatore.

Il processo, collaudato per anni presso la sede centrale di Udine, è risultato talmente efficace che, anche esportato nelle altre regioni e adattato alle peculiarità territoriali, ha dimostrato la capacità di gestione del Gruppo, anche in situazioni con logiche commerciali molto diverse l'una dall'altra.

Grazie al Sistema Illiria, il Gruppo è riuscito in pochi anni a coprire un territorio che va dal Friuli alle Marche e rilevare gestioni strategiche per l'espansione del proprio business.

-  Anticipazione delle esigenze del mercato e dei consumi, tramite innovazione tecnologica e di prodotto
-  Costante ricerca per migliorare la scelta dei propri fornitori
-  Accettazione dei prodotti. Controllo dei prodotti, rilevazione temperatura e in caso di non conformità, attivazione di una serie di azioni correttive
-  Gestione dei magazzini e in remoto delle celle refrigerate presenti nei magazzini
-  Massimo rispetto della catena del freddo, tutti gli automezzi sono dotati di pozzetti refrigeranti
-  Controllo da remoto del distributore tramite la Sala Regia
-  Controlli sistematici per assicurare un tempestivo intervento e un'efficace politica di manutenzione preventiva
-  Interazione in tempo reale fra operatore e sede attraverso GPS, così da garantire elevati standard di qualità, sia per il rifornimento sia per il funzionamento dei distributori
-  Effettuazione campionamento potabilità delle acque degli stabilimenti
-  Effettuazione di un campionamento di analisi microbiologiche delle bevande in erogazione
-  Sanificazione regolare di tutte le parti del distributore correlate alla preparazione delle bevande
-  Effettuazione di un piano di campionamento tamponi ambientali al fine di verificare l'effettiva applicazione del protocollo di sanificazione da parte del personale viaggiante

## LA SOSTENIBILITÀ PER IL GRUPPO ILLIRIA

Gruppo Illiria conferma la sua volontà a perseguire un percorso di sostenibilità in grado di generare e distribuire valore in modo duraturo, ponendo la massima attenzione alle esigenze dei propri stakeholder e fissando obiettivi in ambito ESG, aderenti alla propria attività.

La crisi sociale ed economica avviatasi a seguito della pandemia e l'evidente crisi ambientale che sta affliggendo il nostro pianeta, stanno guidando l'azienda a compiere scelte strategiche sempre più consapevoli e orientate alla responsabilità ambientale e sociale.

La responsabilità sociale d'impresa e l'attenzione all'ambiente sono degli imperativi etici dai quali nessuna azienda può ritrarsi, ma soprattutto è sempre più evidente che una gestione orientata al lungo periodo, in grado di coniugare il valore creato per tutti gli stakeholder ai temi di sostenibilità, rappresenta un modello gestionale ottimale, in grado di garantire migliori risultati rispetto alla sola ricerca del profitto a breve periodo.

Fare Vending sostenibile e responsabile è possibile, significa creare valore per l'impresa e per tutti gli stakeholder, garantendo il benessere della comunità e salvaguardando il nostro Pianeta.

La redazione del Report di sostenibilità in tutti questi anni ha permesso a Gruppo Illiria di costruire una propria politica di sostenibilità basata su questi pilastri:

-  sicurezza del consumatore
-  alimentazione sana e naturale
-  inclusività delle proprie persone e welfare aziendale
-  modelli sostenibili di produzione e consumo
-  valorizzazione del commercio locale
-  attenzione e sostegno alla comunità

# GLI STAKEHOLDER



14.495

clienti



34.845

utenti registrati all'APP Matipay



50%

richieste telefoniche risolte entro le 2 ore

Nel 2019 Gruppo Illiria ha realizzato un'attenta mappatura dei propri stakeholder, con i quali impronta i rapporti su buona fede, correttezza, lealtà e trasparenza, nel rispetto delle norme di legge, instaurando e consolidando rapporti di fiducia.

*CLIENTI E CONSUMATORI*

*PERSONE IN AZIENDA*

*SOCI*

*FORNITORI*

*COMUNITÀ*

*AMBIENTE*

*ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA*

*MEDIA*

## 2.1 CLIENTI E CONSUMATORI

Nel mondo del Vending si indicano come Clienti i soggetti presso i quali vengono installati i distributori automatici e con i quali Gruppo Illiria stipula un contratto di servizio di gestione.

I consumatori sono tutte le persone che usufruiscono del servizio, acquistando un prodotto dalla vending machine.

Gruppo Illiria gestisce differenti tipologie di clienti per un totale di circa 14.495 clienti nelle seguenti categorie:

-  Aziende industriali
-  Attività commerciali
-  Uffici privati
-  Uffici pubblici
-  Scuole e Università
-  Case di riposo
-  Fitness
-  Sanità
-  Forze dell'ordine
-  Luoghi di grande passaggio indoor e outdoor

Soprattutto in questi anni di pandemia e incertezza obiettivo di Gruppo Illiria è stato fornire ai propri clienti e consumatori finali un servizio sicuro e di massima qualità, aggiungendo ai soliti controlli procedure in più di sanificazione e una gestione dell'organizzazione interna che permettesse di ridurre al minimo il rischio di contagio.

## 2.2 IL CONTROLLO QUALITÀ, L'EVOLUZIONE TECNOLOGICA E LA PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Gruppo Illiria a tutela della qualità del servizio offerto al cliente, oltre a tutta l'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, operate con cadenza regolare dagli ARD, ha attivato una serie di visite ispettive che verificano la funzionalità e la pulizia dei distributori.

### Nel 2021 sono state svolte 3.994 verifiche ispettive

L'implementazione della Sala Regia, allargata anche ai tecnici, negli anni ha portato a ottimizzare le percorrenze degli ARD (addetti rifornimento distributore), distribuire meglio il carico di lavoro e migliorare i percorsi. Una volta importate le destinazioni relative alle consegne e incrociate con l'elenco dei mezzi a disposizione, la sala regia elabora tutte le possibili combinazioni e indica quella più efficace ed efficiente. Oltre a garantire in ogni momento l'assortimento dei prodotti e un tempestivo intervento in caso di bisogno, il sistema permette di razionalizzare di molto i chilometri percorsi su strada dai nostri mezzi, con conseguenti minori emissioni di CO2 nell'ambiente.

Nella tabella sottostante si evidenzia come nel 2020 e nel 2021, pur aumentando il numero dei distributori automatici, grazie alla Sala Regia, diminuiscono i passaggi medi giornalieri e i km percorsi.

### OTTIMIZZAZIONE DOVUTA ALLA SALA REGIA

Sede	Anno	GG lavorativi tot	Numero D.A. al 31/12	Totale Visite	Passaggio medio giornaliero per D.A.	Km percorsi
Udine Gorizia Tolmezzo	2019	253	5.810	316.940	0,216	1.735.649
	2020	255	5.775	318.648	0,216	997.757
	2021	255	5.987	328.581	0,215	1.158.409
Pordenone	2019	253	4.006	258.901	0,255	1.255.344
	2020	255	4.006	197.059	0,192	711.783
	2021	255	4.172	214.563	0,202	766.080
Trieste	2019	253	1.824	139.992	0,303	265.450
	2020	255	1.960	92.662	0,185	209.502
	2021	255	2.001	95.622	0,187	202.168
Roma	2019	253	2.167	132.957	0,243	921.213
	2020	255	2.231	97.104	0,170	385.870
	2021	255	2.168	99.415	0,180	499.555

Grazie all'iperammortamento 4.0 nel 2019, Gruppo Illiria nel 2021 è stata in grado di applicare a una parte del parco distributori, la telemetria bidirezionale, che funziona tramite App Matipay e permette al consumatore di segnalare direttamente eventuali danni, l'esaurimento di un prodotto o problemi relativi alla ricarica del wallet digitale. In questo modo si ottimizzano notevolmente i giri degli ARD, andando quasi ad anticipare gli interventi, con una considerevole diminuzione dei km e delle emissioni di Co2.

Da anni Gruppo Illiria ha introdotto l'App Matipay per offrire un maggior numero di possibilità di pagamento. L'App infatti permette di pagare direttamente la propria consumazione, ma offre anche la possibilità di ricevere direttamente sul proprio telefono promozioni personalizzate.

**A seguito dell'emergenza Covid-19, nelle locazioni private, l'App permette al consumatore di scegliere il distributore e prenotare l'ora in cui si desidera fare la pausa, così da evitare assembramenti davanti alla vending machine.**

Pensare alla pausa come un momento importante per il consumatore, durante il quale si ha la possibilità di dedicare del tempo di qualità a se stessi, è una delle prerogative di Gruppo Illiria. Fra i servizi offerti dall'azienda c'è anche la possibilità di allestire delle vere aree ristoro, brandizzate e che affianchino ai distributori automatici, arredi e strumenti per il riciclo dei rifiuti.

## IL PRONTO INTERVENTO

Il pronto intervento di Gruppo Illiria è gestito tramite call center interno, dalla sede di Udine, per tutto il territorio nazionale. I clienti in caso di necessità possono contattare il numero verde e attivare il servizio.

Nel 2021 circa il 60% delle telefonate pervenute al call center riguardavano problematiche relative a guasti macchina. Gruppo Illiria, dall'attivazione del servizio, si è prefissata come obiettivo la risoluzione dei guasti nell'arco di 8 ore.

Nel 2021, nonostante l'aumento dei distributori automatici dipeso dalle nuove acquisizioni rimane invariato rispetto al 2019 il dato del 73% delle chiamate risolto nei termini dell'obiettivo preposto (8 ore) e di questi quasi il 50% è risolto in massimo 2 ore.



## 2.3 I FORNITORI

Gruppo Illiria, intende instaurare con i propri fornitori e business partner relazioni commerciali improntate alla trasparenza, eguaglianza, lealtà e concorrenza.

Lo sviluppo di relazioni trasparenti e durature con i fornitori, l'attenzione alla qualità, alla sicurezza e al rispetto dell'ambiente, l'osservanza delle normative vigenti, rappresentano obiettivi da perseguire nell'ottica del consolidamento del valore generato e distribuito agli stakeholder.

Gruppo Illiria classifica i suoi fornitori anche in base a criteri di sostenibilità ambientale e sociale. È nata così la collaborazione, con Wami, Società Benefit di acqua minerale.

L'acqua Wami infatti è imbottigliata in bottiglie di vetro o di plastica riciclata al 50% e riciclabile al 100%, questo permette di usare meno plastica e creare un'economia circolare della risorsa. Inoltre WAMI pianta alberi per compensare le emissioni di Co2 collegate al ciclo della vita delle bottiglie. Oltre a una missione ambientale WAMI opera anche in un'ottica sociale, con la costruzione di acquedotti in Africa e in India per portare acqua potabile nei villaggi. Con la vendita di una bottiglia si riescono a portare 100 litri di acqua potabile alle famiglie che abitano in questi villaggi.

Gruppo Illiria, quando possibile, predilige la scelta di fornitori locali in un'ottica di sviluppo e sostegno della comunità. Instaurare collaborazioni con fornitori presenti sul territorio di competenza, oltre a contribuire allo sviluppo economico della propria comunità, aumenta l'offerta di lavoro sul territorio e ha un impatto positivo anche sull'ambiente, perché limita gli spostamenti in un'area più circoscritta.

Considerando la sola Regione del Friuli Venezia Giulia e circoscrivendo l'analisi ai fornitori di merci alimentari, Gruppo Illiria utilizza 19 fornitori locali, pochi ma di primaria importanza, perché da soli rappresentano il 22% del totale sul centro costi d'acquisto della merce alimentare.

## 2.4 I FINANZIATORI

Le principali fonti di finanziamento di Gruppo Illiria sono storicamente il debito bancario e i debiti commerciali relativi alla gestione caratteristica.

Oltre a queste, che sono le ordinarie fonti di finanziamento, dalla seconda metà del 2019, a valle dell'ottenimento del Certificato Elite, coronamento di un importante percorso formativo di sviluppo e consolidamento organizzativo e manageriale effettuato all'interno del Programma Elite di Borsa Italiana, Gruppo Illiria si è approcciata alla finanza strutturata con l'emissione di un Bond di euro 10 milioni a 7 anni, emesso all'interno di un Basket Bond di Intesa San Paolo. Questa particolare operazione ha permesso alla società di finanziarie completamente due importanti acquisizioni concluse proprio in quel periodo di cui, una, ha portato un significativo rafforzamento della società nella propria area storica di riferimento, il Friuli Venezia-Giulia e, l'altra, l'ingresso di Gruppo Illiria in una nuova area di mercato, le Marche, in cui non era ancora presente.

Nonostante i difficili periodi conseguenti al Covid-19, la società ha proseguito incessantemente lungo tutto il biennio nel proprio costante programma di investimenti, connesso per la maggior parte con l'acquisto di nuovi distributori automatici e sistemi di pagamento, sempre più tecnologicamente evoluti, esteticamente accattivanti e user friendly, oltre che in automezzi dedicati alle attività di rifornimento e manutenzione dei distributori automatici, in quello che è un continuo rinnovo del proprio consistente parco mezzi, per lo più tutto di proprietà, quale costante attenzione della società alla sicurezza del proprio personale e dei terzi, oltre che all'efficienza e alla salvaguardia dell'ambiente.





596

persone lavorano in  
azienda



15%

organico composto da  
donne



1.037

ore di formazione



38%

tasso di nuove  
assunzioni

Le persone in Gruppo Illiria sono considerate un valore primario per il conseguimento degli obiettivi del piano strategico

Gruppo Illiria, come esplicitato nel Codice Etico, tutela e promuove il valore delle persone favorendone la crescita professionale, garantendo pari opportunità in considerazione della diversità degli individui, offrendo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Dal 2019, anno in cui si è inserita una figura di direzione delle Risorse Umane, è iniziato un processo di consolidazione delle HR che è proseguito in questi anni e che tocca i seguenti punti:



Recruiting



Formazione



Welfare



Digitalizzazione dei processi, soprattutto nei processi di comunicazione

Una delle sfide che le Risorse Umane hanno affrontato è stata quella relativa alla pandemia da Covid.

Il primo aspetto è stato quello relativo alla tutela e sicurezza delle persone, con particolare attenzione agli operatori che avevano contatti con strutture ospedaliere.

È stato creato un servizio di mailing dedicato alla gestione del Covid, sia a livello di gestione dei casi sia come canale di informazione.

È stata improntata una campagna interna di prevenzione per il vaccino Covid e antinfluenzale.

Sono stati organizzati, con la collaborazione di una Casa di Cura, 4 eventi online di formazione e informazione sul Covid.

Il secondo aspetto preso in considerazione durante l'emergenza pandemica è stato quello di garantire la stabilità aziendale e delle proprie persone, attraverso l'utilizzo degli ammortizzatori sociali. I primi mesi, per ovviare al Decreto Rilancio che prevedeva il pagamento della cassa integrazione direttamente dall'INPS, ma con un ritardo di mesi rispetto all'emissione del cedolino, Gruppo Illiria, in accordo con i sindacati, ha erogato prestiti infruttiferi, a integrazione dell'importo che l'INPS avrebbe rimborsato successivamente.

Nel 2020 anche il programma di Welfare aziendale è stato pensato per sostenere le persone in un periodo molto delicato e complicato. Sono stati attivati dei pacchetti dedicati a:

-  Intrattenimento, la visione di un film gratuito sulla piattaforma CHILI
-  Benessere, seminari online
-  Istruzione, corsi di lingua inglese

Nel 2022 la gestione del Welfare presenta un ampliamento delle voci e vede una partecipazione di circa il 40% delle persone in azienda.

Le operazioni di digitalizzazione hanno portato anche alla collaborazione con Bizaway portale dedicato al travel business, con un'opzione anche per la gestione privata e la possibilità di neutralizzare i consumi di CO<sub>2</sub>, prodotti dai propri viaggi.

Dal 2022 esiste un programma HR per i nuovi assunti, un percorso dedicato interamente all'accoglienza di queste persone in azienda.

Il progetto di continua crescita che Gruppo Illiria sta portando avanti dal 2018, grazie ad acquisizioni sul territorio nazionale, è strettamente collegato alla gestione del personale, che è parte integrante di questa visione proiettata al futuro, dove le persone e le loro skills sono al centro dell'azienda.

Il programma di riorganizzazione interna è improntato soprattutto all'ottimizzazione e all'integrazione delle nuove persone. Esiste un team coordinamento dedicato alla formazione e tutoring delle persone che entrano nel Gruppo tramite acquisizione, per veicolare correttamente i processi e le procedure aziendali.

È stato implementato anche un PROGRAMMA SOLIDARIETÀ per formare e ricollocare in azienda le persone che a seguito della riorganizzazione interna hanno cambiato ruolo.

Continua il notevole aumento del personale dovuto alle operazioni di acquisizione.

Al 31 dicembre 2021 l'organico è composto da 596 persone, quasi il 39% in più rispetto al 2019, di cui l'86% assunto con un contratto a tempo indeterminato.

Gruppo Illiria, oltre a registrare un costante aumento del personale negli anni, conferma anche nel 2021 la volontà di assumere con contratti a tempo indeterminato, garantendo così stabilità.

## FORME CONTRATTUALI

	2019	2020	2021
<b>dipendenti totali</b>	<b>428</b>	<b>452</b>	<b>596</b>
dipendenti a tempo indeterminato	357	375	516
di cui part time	18	26	38
dipendenti a tempo determinato	71	77	80
di cui part time	4	8	7
anzianità media aziendale (in anni)	<b>9,3</b>	<b>9,5</b>	<b>10,1</b>

Negli anni non sono state registrate vertenze con il personale o interruzioni del lavoro causate dal rifiuto di massa a svolgere l'attività.

### 3.1 ANALISI DEL PERSONALE

Rispetto al 31 dicembre 2020 il numero di dipendenti in organico del Gruppo a fine 2021 risulta aumentato di 144 unità, aumento dovuto, come già anticipato, alle acquisizioni di altre aziende.

Rispetto all'ultimo report si registra un costante aumento dell'occupazione femminile rispetto a quella maschile, nonostante le acquisizioni abbiano confermato il trend che le categorie più rappresentate in azienda sono quelle degli operai di magazzino, dei tecnici e degli ARD.

La qualifica ricoperta principalmente da personale femminile è quella degli impiegati.

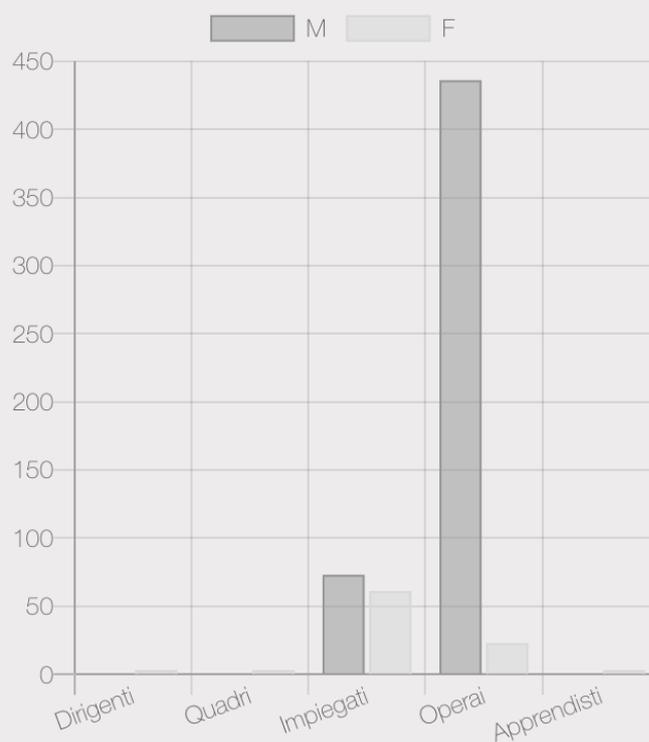
Da evidenziare che sono ricoperti da donne gli unici 2 ruoli di dirigenza e quadro presenti in azienda.

Gruppo Illiria garantisce, nel pieno rispetto dei diritti umani, la stessa retribuzione totale a parità di categoria, senza differenza di genere.

## DISTRIBUZIONE PER GENERE 2021

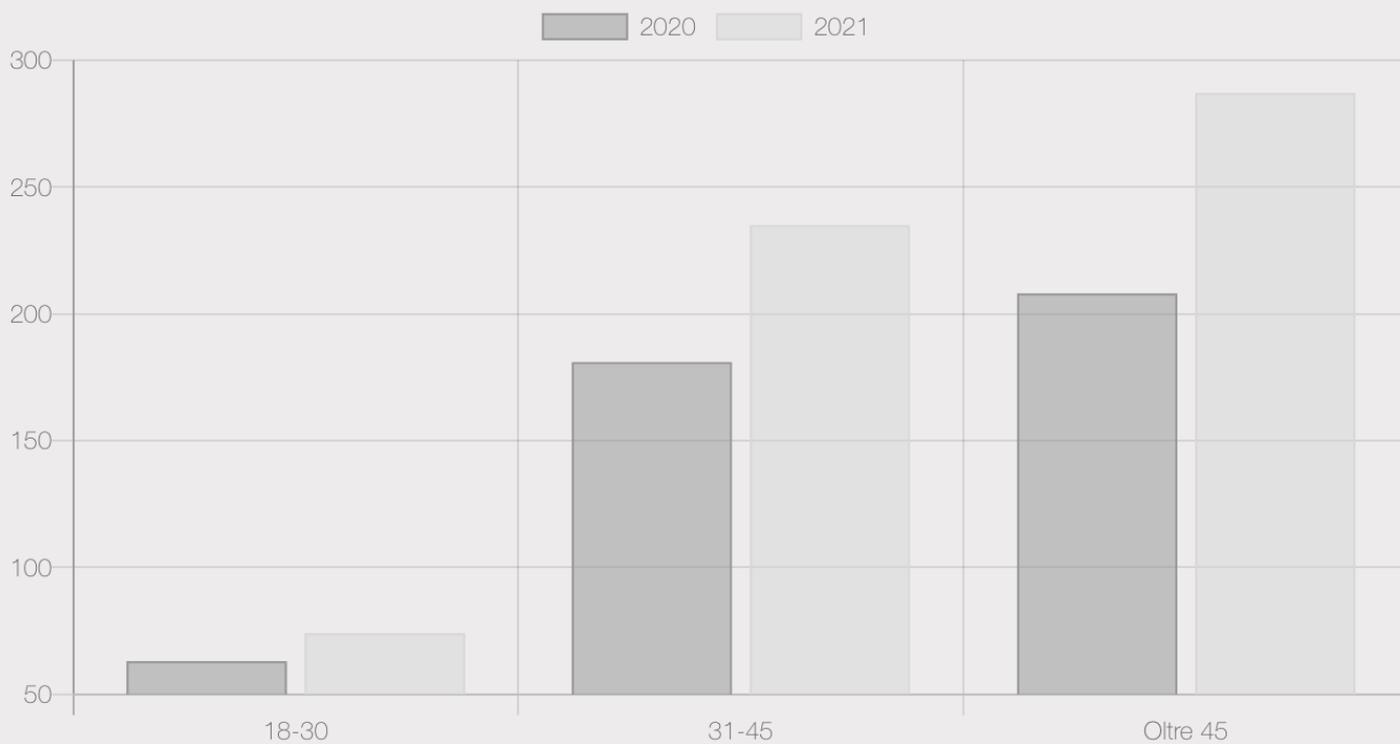


## QUALIFICA PER GENERE 2021



Al 31 dicembre 2021 la fascia d'età oltre i 45 anni è la più rappresentata.

## PERSONALE SUDDIVISO PER ETÀ



Si segnala che per il triennio 2019-2021 non è stato riportato all'attenzione del Gruppo alcun episodio di discriminazione.

## TASSO TURNOVER IN ENTRATA

Il tasso di turnover è stato calcolato sul numero dei dipendenti medi durante l'anno.

Si precisa che nel 2021 ci sono state 4 acquisizioni che hanno portato a un aumento del personale di 144 persone.

Nel 2021 c'è una prevalenza di turnover nel genere maschile e le fasce d'età principalmente coinvolte sono in egual misura quella 30-45 e oltre i 45 anni, questo a dimostrazione che anche con le acquisizioni, Gruppo Illiria ha mantenuto invariata la situazione delle aziende acquisite.

## TURNOVER IN ENTRATA

	dip medi	assunti	turnover
2019	425	93	21,88%
2020	416	26	6,25%
2021	513	196	38,21%

## TURNOVER IN ENTRATA PER GENERE

	2019	2020	2021
M	18,8%	3,6%	31,97%
F	3%	2,6%	6,4%

## TURNOVER IN ENTRATA PER FASCIA D'ETÀ

	2019	2020	2021
18-30	9,4%	0,96%	5,46%
30-45	8,2%	2,88%	15,98%
45-60	4,2%	2,4%	16,76%

## TASSO TURNOVER IN USCITA

Nel 2021 il tasso di turnover risulta essere meno del 14%, poco meno del 2019. Anche per le cessazioni, il genere prevalentemente coinvolto è quello maschile e le fasce d'età sono 30-45 e oltre i 45.

### TURNOVER IN USCITA

	dip medi	cessati	turnover
2019	425	61	14,35%
2020	416	54	12,98%
2021	513	71	13,84%

### TURNOVER IN USCITA PER GENERE

	2019	2020	2021
M	12,9%	10,58	12,48%
F	1,4%	2,4%	1,36%

### TURNOVER IN USCITA PER FASCIA D'ETÀ

	2019	2020	2021
18-30	5,6%	3,13%	3,31%
30-45	6%	5,29%	5,46%
45-60	2,5%	4,57%	5,07%

## 3.2 LA FORMAZIONE

La formazione è per Gruppo Illiria uno degli elementi essenziali per lo sviluppo e la crescita di successo dell'azienda. Sostenere e promuovere i talenti, dando loro la possibilità di essere sempre aggiornati e allargare le proprie competenze, permette al Gruppo di rafforzare la propria crescita e avere personale qualificato in grado di saper affrontare le esigenze richieste dal cliente.

In quest'ottica continua il progetto CAPSULE ILLIRIA, una newsletter interna mensile che racconta le "buone attività" del Gruppo, mostrare gli obiettivi raggiunti e valorizzare il lavoro di ognuno.

Nel 2021 i passaggi di qualifica si collocano in tutte le fasce d'età e dimostrano l'interesse di Gruppo Illiria a puntare sul miglioramento professionale del proprio personale e privilegiare la formazione interna per valorizzare le proprie risorse e garantire loro la possibilità di una carriera all'interno dell'azienda stessa, anche a seguito delle acquisizioni.

### ETÀ PASSAGGI DI QUALIFICA = PASSAGGI A TEMPO INDETERMINATO

età	2019	2020	2021
18-30	10	4	2
30-45	10	5	1
Oltre 45	1	2	2
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>5</b>

Le aree dei corsi di formazione sono principalmente raggruppabili in:

-  SICUREZZA
-  HACCP
-  FORMAZIONE
-  SALUTE
-  PREVENZIONE E PROTEZIONE
-  TEAM BUILDING
-  LEADERSHIP
-  SALES

Le ore di formazione obbligatoria sono state 462 nel 2020 e 869 nel 2021.

Formazione obbligatoria 2020	Conteggio persone	Ore effettuate
<b>F</b>	<b>19</b>	<b>80</b>
impiegato	1	4
operaio	18	76
<b>M</b>	<b>85</b>	<b>382</b>
impiegato	8	38
operaio	77	344
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>462</b>

Formazione obbligatoria 2021	CONTEGGIO PERSONE	Ore effettuate
<b>F</b>	<b>16</b>	<b>84</b>
impiegato	9	48
operaio	7	36
<b>M</b>	<b>232</b>	<b>785</b>
impiegato	19	52
operaio	213	733
<b>Totale</b>	<b>248</b>	<b>869</b>

Ogni anno Gruppo Illiria organizza anche dei corsi di formazione non obbligatori, un programma strutturato e finalizzato al potenziamento delle competenze e delle abilità delle persone, elementi imprescindibili per affrontare le nuove sfide di un settore dinamico e in continuo mutamento, come quello del Vending.

Formazione non obbligatoria 2020	Conteggio persone	Ore effettuate
<b>F</b>	<b>73</b>	<b>1.637</b>
<b>Dirigente</b>	<b>1</b>	<b>120</b>
4.0	1	120
<b>Impiegato</b>	<b>63</b>	<b>1.065</b>
4.0	36	885
Wellbeing. Plane	27	180
<b>Operaio</b>	<b>6</b>	<b>44</b>
4.0	2	20
Wellbeing. Plane	4	24
<b>Quadro</b>	<b>3</b>	<b>408</b>
4.0	1	360
Wellbeing. Plane	2	48
<b>M</b>	<b>412</b>	<b>4.140</b>
<b>Impiegato</b>	<b>59</b>	<b>1.516</b>
4.0	39	1.342
Wellbeing. Plane	20	174
<b>Operaio</b>	<b>353</b>	<b>2.624</b>
4.0	225	1.856
Wellbeing. Plane	128	768
<b>Totale complessivo</b>	<b>485</b>	<b>5.777</b>
Formazione finanziata facoltativa 2021	Conteggio persone	Ore effettuate
<b>F</b>	<b>1</b>	<b>56</b>
Quadro	1	56
Organizzazione Resiliente	1	56
<b>M</b>	<b>2</b>	<b>112</b>
<b>Impiegato</b>	<b>2</b>	<b>112</b>
Organizzazione Resiliente	2	112
<b>Totale complessivo</b>	<b>3</b>	<b>168</b>

**Le ore di formazione non obbligatoria sono state 5777 nel 2020 e 168 nel 2021.**

L'alto numero di formazione non obbligatoria del 2020 è dovuto al programma di Wellbeing che il Gruppo ha messo a disposizione delle persone durante il periodo di lockdown.

## 3.3 TIROCINI E STAGE

Nel 2020 il numero di tirocini ha risentito dei lockdown dovuti alla pandemia, nel 2021 si sono effettuati 3 stage di alternanza scuola e lavoro di durata più lunga rispetto al 2019.

### TIROCINI E STAGE

	2019	2020	2021
<b>Numero totale tirocini</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Numero totale giorni di tirocinio</b>	<b>200</b>	<b>1.013</b>	<b>864</b>
N° Tirocini Curricolari	0	0	0
N° Tirocini Extra Curricolari	3	1	0
N° Stage alternanza Scuola Lavoro	2	0	3
di cui è seguita assunzione	2	1	0

## 3.4 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Gruppo Illiria ha un sistema di gestione e sicurezza implementato e costantemente aggiornato, non solo per organizzare le procedure secondo i requisiti richiesti dalla normativa, ma anche in un'ottica di valorizzazione delle persone e del loro benessere in azienda.

L'attenzione alla tutela della salute e sicurezza del proprio personale è un impegno quotidiano per Gruppo Illiria, grazie al quale tutte le persone in azienda possono informarsi e acquisire consapevolezza dei rischi associati alle singole attività.

L'azienda ha definito e adottato internamente alcune procedure per promuovere la responsabilità in termini di sicurezza e salute sul lavoro:

-  moduli di istruzione con le informazioni relative ai comportamenti corretti
-  schede da compilare relative alla sicurezza e all'igiene fornite al personale

Indicatore	Unità di misura	Frequenza	2019	2020	2021
Numero infortuni	Numero	Annuale	16	4	11
Indice di frequenza: (n. infortuni/n. ore lavorate senza straordinari)* 1.000.000	<b>Numero</b>	Annuale	<b>21,88</b>	7,33	13,87
Indice di frequenza: (n. infortuni/n. ore lavorate con straordinari)* 1.000.000	Numero	Annuale	20,87	7,26	13,69
Numero giorni di infortunio	Numero giorni medi per infortunio	Annuale	344	64	277
Numero giorni medi per infortunio	Numero giorni medi per infortunio	Annuale	21,5	16	25,18
Indice di gravità: (n.gg. infortunio/n. ore lavorate)* 1.000	Numero	Annuale	0,47	0,12	0,35
Indice di gravità: (n.gg. infortunio/n. ore lavorate con straordinari)* 1.000	Numero	Annuale	0,45	0,12	0,34
Indice di incidenza: (n. infortuni/n. operai anno)* 100	Numero	Annuale	4,94	1,16	2,4
Incidenti stradali	Numero	Annuale	48	0	1
N. incidenti gravi	Numero	Annuale	2	0	2
Non conformità in materia di sicurezza	Numero	Annuale	0	0	0



# AMBIENTE E QUALITÀ



**188.000 kg**

di caffè raccolti per produrre  
112.800 Kwh di energia con un  
risparmio di emissioni co2 da  
energia elettrica di  
47.300 kg



**Rivending**

programma di  
economia circolare  
per il recupero e  
riciclo della plastica



**65%**

dei distributori  
automatici in  
classe energetica  
superiore alla A

Gruppo Illiria punta ad affermare una forte cultura ambientale, perché ritiene che il rispetto per l'ambiente sia un valore fondamentale e non può prescindere dalla crescita ed evoluzione dell'azienda. Il Gruppo è impegnato nella salvaguardia dell'ambiente attraverso differenti attività, come un'attenzione a soluzioni che possano ridurre i consumi e garantire risparmi energetici, un utilizzo razionale delle risorse e il sostegno di attività che promuovano comportamenti sostenibili.

Questo percorso ha portato Gruppo Illiria ad ottenere il Premio Sustainability Award promosso da Credit Suisse, Kon Group e Università Cattolica ALTIS, che valuta le aziende italiane sulla base della loro capacità di creare uno sviluppo sostenibile, inclusivo e stabile.

Gruppo Illiria ha ottenuto la prima certificazione 14001 nel 2008 e la prima certificazione 22000 nel 2013.

Gruppo Illiria sviluppa il proprio impegno a mantenere standard di qualità alti e a tutelare l'ambiente, sia in ambito organizzativo/gestionale sia in termini di prodotto.

In sintesi Gruppo Illiria:

- ✓ monitora l'attività interna per poter ridurre il proprio impatto sull'ambiente e fa un'analisi e valutazione dei rischi
- ✓ favorisce l'innovazione in azienda e l'utilizzo di tecnologie avanzate per minimizzare l'impatto sull'ambiente pratica una corretta gestione e smaltimento dei rifiuti
- ✓ utilizza energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e adotta accorgimenti per prevenire sprechi di consumi e di emissioni
- ✓ promuove comportamenti consapevoli presso i propri clienti e consumatori
- ✓ progetto Rivending per promuovere l'economia circolare e il riuso dei bicchieri, palette e bottigliette di plastica

## 4.1 I CONSUMI

### Consumi di energia

I consumi riportati nel seguente report si riferiscono all'energia consumata in azienda.

L'attività di Gruppo Illiria infatti prevede l'installazione e la gestione di distributori automatici su un vasto territorio.

Di seguito i consumi energetici riconducibili all'aspetto logistico e al funzionamento di tutte le sedi del Gruppo.

#### CONSUMI IN GIGAJoule ED ENERGIA ACQUISTATA

	2019	2020	2021
elettricità	2.793	1.427	2.812
energia per riscaldamento	2.701	1.188	2.909
energia per raffreddamento	546	280	551

I consumi energetici di Gruppo Illiria nel 2021 registrano un totale di 6272 GJ, in aumento del 3,8% rispetto al 2019, coerentemente con la crescita del Gruppo. Abbiamo invece una netta diminuzione dei consumi nel 2020, anno di pandemia, condizionato dai periodi di lockdown.

## CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE NON RINNOVABILE IN MJOULE O MULTIPLI

	2019	2020	2021
gasolio	29,48	31,5	33,12
gas metano	0,023	0,031	0,033
TOTALE	29,5	31,53	33,15

## CLASSI ECOLOGICHE PARCO AUTOMEZZI

	2017	2018	2019
EURO 3	24	22	21
EURO 4	63	74	74
EURO 5	135	145	148
EURO 6	58	88	109
ELETTRICO	2	2	2
TOTALE	282	331	354

Nel 2019 la flotta di Gruppo Illiria è composta da 354 veicoli, di cui il 30% in classe ecologica Euro6. Rimane invariato il numero di veicoli elettrici, perché è ancora difficile trovare furgoni elettrici, dotati di cella frigorifera.

**Nel 2022 è in programma l'acquisto di 1 mezzo elettrico**

### Emissioni di gas a effetto serra

Gruppo Illiria anche quest'anno ha scelto di misurare il suo impatto ambientale rispetto alle emissioni di CO<sub>2</sub>, andando a quantificare:



le emissioni dirette (scope1), ovvero quelle provenienti dalla combustione di gas naturale per le caldaie e dal carburante per il parco mezzi aziendale



le emissioni indirette (scope2), ovvero quelle derivanti dalla generazione di energia elettrica acquistata dalla società. L'elettricità acquistata è definita come elettricità comprata o altrimenti portata nei confini organizzativi dell'azienda.

Le emissioni sono state calcolate sulla base delle tabelle di comparazione del sito FIRE - Federazione Italiana per l'uso razionale dell'energia e guida emessa dal Ministero dello Sviluppo Economico per i furgoni.

Dal 2019 al 2021 c'è un aumento dell'8% dovuto alle acquisizioni del gruppo che hanno determinato un aumento delle sedi operative e del numero di vetture nel parco mezzi aziendale.

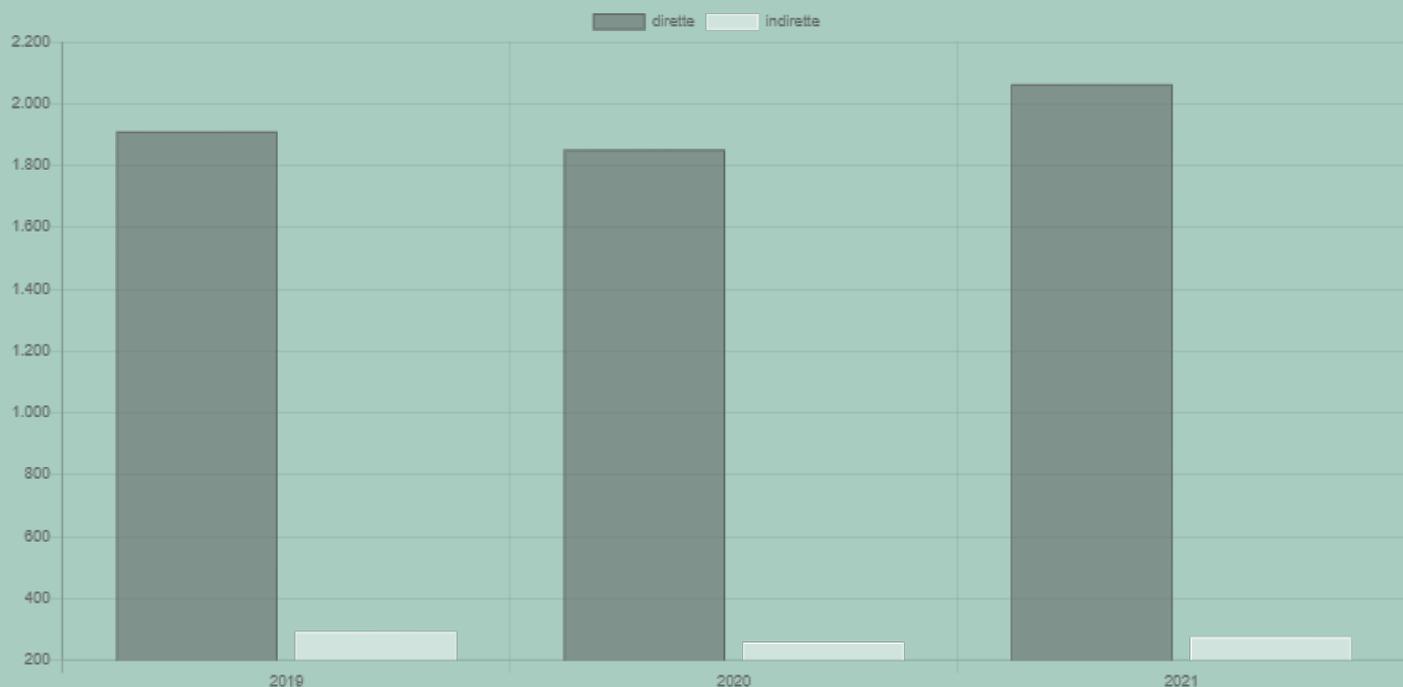
## EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1

tonnellate Co2	2019	2020	2021
gasolio	1.812	1.750	1.932
gas naturale	98,9	102	132
TOTALE	1.911	1.852	2.064

## EMISSIONI DIRETTE SCOPE 2

tonnellate Co2	2019	2020	2021
elettricità	292	258	275
TOTALE	1.911	1.852	2.064

## EMISSIONI CO2



## Consumi idrici

L'acqua utilizzata nelle sedi di Gruppo Illiria proviene da acquedotto ed è utilizzata per:

- ✔ attività di manutenzione e lavaggio dei distributori
- ✔ riempimento delle taniche-serbatoi di autoalimentazione dei distributori installati presso i clienti
- ✔ lavorazioni di rigenerazione dei sistemi di filtrazione delle acque da installare nei distributori
- ✔ normali necessità delle persone che lavorano nelle sedi

Ogni anno, in ogni sede, sono effettuate 2 analisi di salubrità, soprattutto a tutela del consumatore per alimentare alcuni distributori installati in zone industriali, prive di acqua potabile.

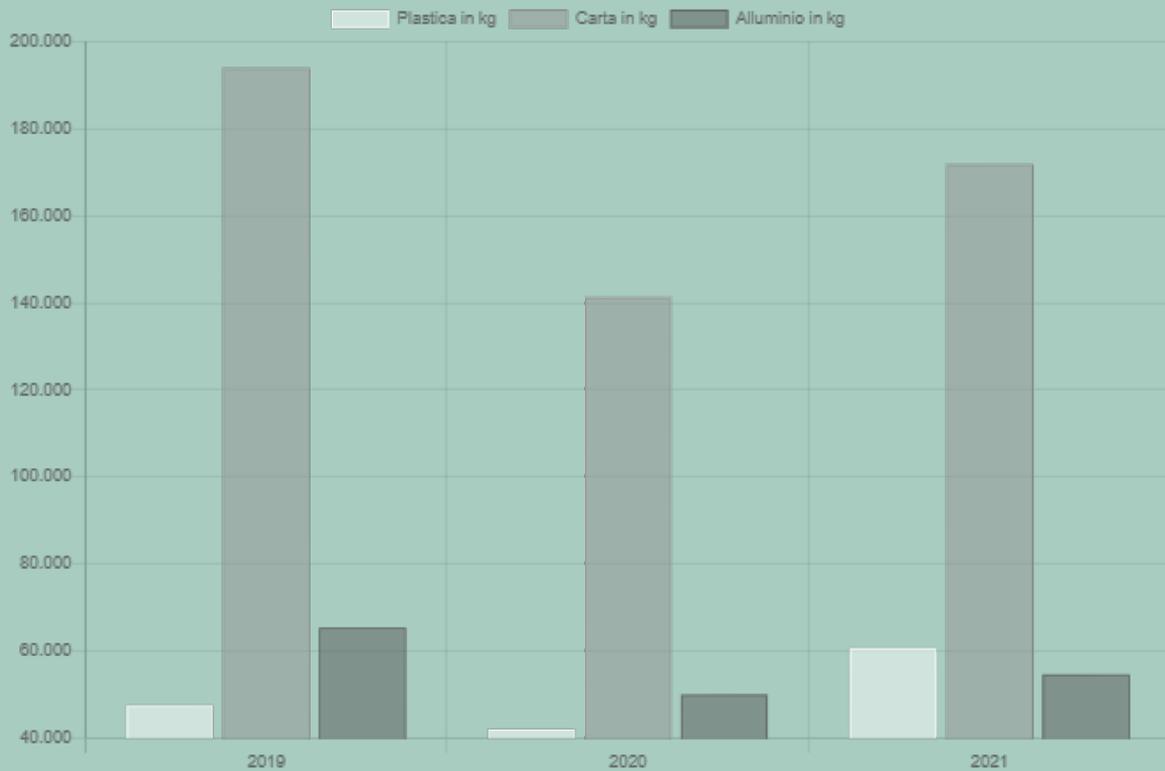
## CONSUMI D'ACQUA IN METRI CUBI



## Consumi materie prime

Le materie prime immesse nella filiera da Gruppo Illiria consistono principalmente in carta/cartone, plastica utilizzate per gli imballaggi dei prodotti e alluminio che deriva dalla quantità di lattine relative ai prodotti alimentari già confezionati, offerti al pubblico tramite i distributori automatici.

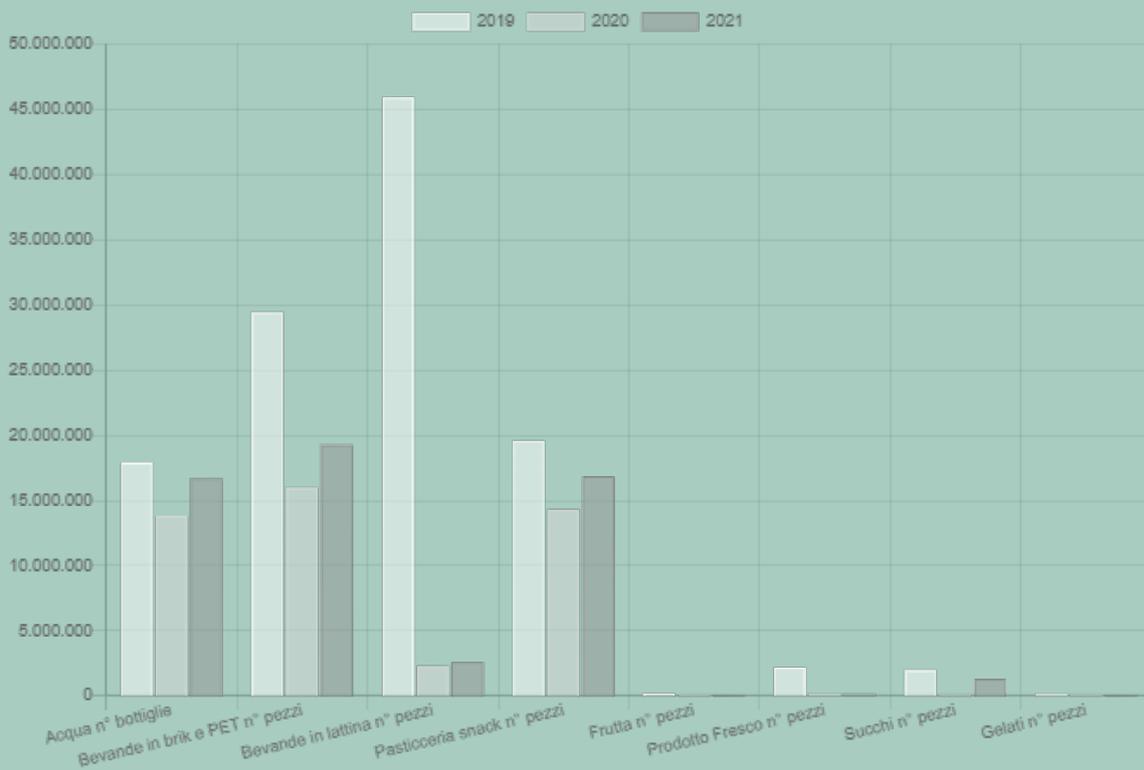
## CONSUMI MATERIE PRIME IN AZIENDA



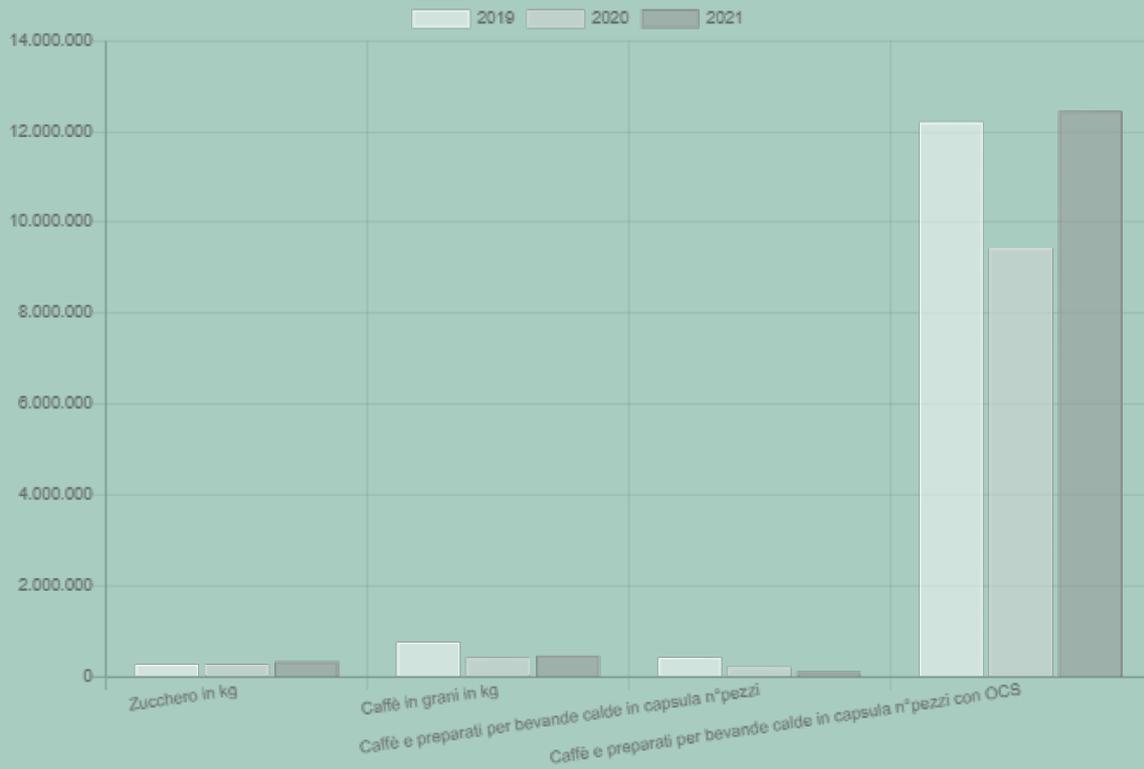
Dal grafico si evidenzia, rispetto al 2019, un aumento dell'utilizzo della plastica dovuto all'ampliamento del gruppo, si sottolinea una diminuzione della carta e dell'alluminio.

I due anni di pandemia, i relativi lockdown e la redistribuzione di alcuni prodotti all'interno dei distributori hanno determinato una considerevole diminuzione dei consumi di materie prime per i prodotti confezionati

## CONSUMI MATERIE PRIME IN PRODOTTI CONFEZIONATI



## CONSUMI MATERIE PRIME BEVANDE CALDE



## 4.2 I RIFIUTI

Nel 2021 Gruppo Illiria ha generato 405.620 kg di rifiuti di cui il 95% non pericolosi e il restante 5% classificati pericolosi, pari a circa -25% rispetto al 2019. La diminuzione dipende in parte dalla situazione pandemica, perché si è preferito revisionare i distributori, anziché smaltirli.

### RIFIUTI PER TIPO E METODO DI SMALTIMENTO IN KG

	2019	2020	2021
<b>NON PERICOLOSI</b>	471.056	339.160	384.421
riciclo			
incenerimento			
discarica			
recupero	463.256	339.160	384.421
riutilizzo			
compostaggio			
altro	7.800		

	2019	2020	2021
<b>PERICOLOSI</b>	74.795	42.136	21.199
riciclo			
incenerimento			
discarica			
recupero	74.795	42.136	21.199

I Rifiuti che Gruppo Illiria genera e smaltisce derivano principalmente dagli imballaggi dei prodotti, e dai distributori automatici.

### SMALTIMENTO RIFIUTI IN KG

	2019	2020	2021
plastica	47.655	42.240	60.810
carta	193.860	141.330	171.780
ferro e acciaio	21.940	11.590	9.510
altro-plastica dura	19.380	13.300	11.860
distributori automatici da dismettere	74.360	50.000	49.761,5
neon	510	96	224,5
<b>totale kg</b>	<b>471.056</b>	<b>258.556</b>	<b>303.946</b>

A questi si aggiungono:

-  le acque di scarico raccolte (51420kg, dato relativo solo alla sede di Udine) utilizzate per la revisione dei distributori automatici notevolmente aumentata nell'ultimo biennio
-  resine alimentari + filtri Brita esausti (18.306 kg). I filtri Brita sono completamente riciclabili e sostituiranno le resine alimentari all'interno dei distributori
-  gas tecnici esausti (552,8 kg). I gas tecnici sono impiegati nella revisione dei gruppi frigo (Illiria è una delle poche aziende in Italia che può vantare questo reparto)

Gruppo Illiria, affinché avvenga una corretta gestione e smaltimento dei rifiuti, negli anni ha sviluppato un sistema diviso in quattro fasi:

**INDIVIDUAZIONE** - il responsabile sicurezza, ambiente e infrastrutture insieme al referente ambiente individua ogni rifiuto e analizza il processo che ha portato alla sua formazione, in modo tale da ridurne la quantità.

**CLASSIFICAZIONE** - di ogni rifiuto associando il relativo codice CER (Catalogo Europeo Rifiuti).

**RACCOLTA DIFFERENZIATA** - il responsabile sicurezza, ambiente e infrastrutture definisce la modalità da adottare per la gestione della raccolta differenziata, informando il personale. In ogni sede la raccolta avviene tramite appositi contenitori, posizionati in ogni ufficio e reparto.

**DEPOSITO TEMPORANEO** - i rifiuti rimangono in questi contenitori a seconda della loro classificazione e sono trasportati e smaltiti in funzione alla loro tipologia. Non ci sono rifiuti trasportati all'estero.

Come evidenziato in precedenza nel 2020 e 2021 Gruppo Illiria ha preferito revisionare, anziché smaltire, i distributori. La politica del riutilizzo e del recupero fanno parte della politica ambientale di Gruppo Illiria, che predilige un'attenta gestione e un minor spreco di materiale, oltre a una riduzione dei costi.

#### **Energia alternativa con i fondi di caffè**

Gruppo Illiria dal 2016 collabora con Organica SrL per la produzione di energia rinnovabile tramite impianti biogas alimentati da fondi di caffè

**Dal 2016 al 2021 i kg di caffè smaltiti sono aumentati del 100%. Il risparmio di emissioni di Co2 da energia elettrica è passato dai 24.120 kg a 47.376 kg in 5 anni.**

In aggiunta per il calcolo del petrolio non consumato per produrre quel quantitativo di energia elettrica, si può evidenziare che sono stati risparmiati in 5 anni 86506 kg di petrolio, che hanno determinato un risparmio di Co2 da energia termica di circa 173 tonnellate, come da conversione fonte Enel.

Nel 2021 l'ammontare di energia prodotto da Gruppo Illiria equivale al consumo medio annuo di circa 41 famiglie (di 4 persone) in Italia\*.

*\*Secondo la stima fornita dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, una famiglia composta da due persone presenta un consumo di 2.200 kWh all'anno derivante dall'utilizzo di elettrodomestici standard, quali una TV, un computer, un frigorifero, una lavastoviglie, una lavatrice, due condizionatori e uno scaldabagno elettrico. Per una famiglia che conta quattro componenti e che utilizza due TV, due computer, un frigo, una lavastoviglie, una lavatrice, due condizionatori e uno scaldabagno elettrico, il consumo annuo si aggira intorno a 2.700 kWh.*

## SMALTIMENTO CAFFÈ IN KG

2019	2020	2021
180.000	160.000	188.000

## RISPARMIO ENERGETICO CON CONTRATTO ORGANICA

	2019	2020	2021
Fondi di caffè raccolti in KG	180.000	160.000	188.000
Produzione di energia elettrica in KWh	108.000	96.000	112.800
Risparmio di Kg di petrolio	20.196	17.600	20.680
Risparmio emissioni CO2 da energia elettrica in kg	45.360	40.360	47.376
Risparmio emissioni CO2 da energia termica in kg	41.020	36.320	42.676

### 4.3 SCELTE CONSAPEVOLI

Gruppo Illiria, oltre a portare avanti una strategia di sostenibilità ambientale interna all'azienda, ha attivato una serie di iniziative che promuovono e sostengono il rispetto dell'ambiente anche presso i propri clienti e consumatori.

#### Rivending e rPet



Rivending e rPet sono due progetti promossi da Confida (Associazione Italiana Distribuzione Automatica), Corepla (Consorzio Nazionale per la Raccolta e il Recupero degli Imballaggi in Plastica) e UnionPlast (Unione Nazionale Industrie Trasformatrici Materie Plastiche - Federazione Gomma Plastica) e che hanno come obiettivo quello di realizzare un ciclo virtuoso di recupero e riciclo di bicchieri, palette e bottigliette di plastica, nel mondo del Vending.

Gruppo Illiria è stata tra le prime aziende di vending in Italia ad aderire a questi progetti.

Gruppo Illiria ha aderito al programma a ottobre del 2019 e a fine 2021 aveva collocato presso i propri clienti 414 bidoni

## Il sistema di recupero gas fluorurati tecnici

Gruppo Illiria dal 2015 è certificata F-Gas, a garanzia che tutte le attività di installazione, manutenzione e riparazione delle apparecchiature fisse di refrigerazione. Di condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti gas fluorurati ad effetto serra, siano gestite da personale certificato e dotato di strumentazione adeguata. Sono 3 i tecnici registrati e si è introdotto il recupero dei gas attraverso un processo di purificazione. In questo modo i gas refrigerati possono essere reintrodotti nei refrigeratori.

## I distributori

I distributori automatici sono il fulcro dell'attività di Gruppo Illiria, per questo motivo l'azienda pone molta attenzione a tutte le scelte che riguardano le macchine e i prodotti erogati.

In un'ottica di responsabilità ambientale e di risparmio sui consumi, Gruppo Illiria, quando possibile e soprattutto senza inficiare il corretto funzionamento della macchina, apporta migliorie tecnologiche ed estetiche ai distributori, per esempio sostituisce i neon interni con i led e utilizza vernici ad acqua, prive di solventi.

Per quanto riguarda i prodotti sostenibili forniti continua l'impegno di Gruppo Illiria di offrire la possibilità ai propri clienti di scegliere la soluzione più adatta alle proprie esigenze. Da evidenziare una diminuzione dei bicchieri di carta, dipesa dall'introduzione del programma Rivending e dal bicchiere Hybrid.

## PRODOTTO SOSTENIBILI FORNITI DAI DISTRIBUTORI

	2019	2020	2021
Bicchieri Hybrid	884.000	243.580	320.563
Bicchieri in carta	361.625	508.031	305.186
Contenitori Raccolta differenziata	330	60	580

L'adozione del bicchiere Hybrid ha permesso a Gruppo Illiria un risparmio di 15 ton di Co2

*GRUPPO ILLIRIA NEL 2022 HA INTRAPRESO UN PROGETTO DI PALLET POOLING CON SALES PALLET, AZIENDA CHE SI OCCUPA DI RITIRARE E RIUTILIZZARE I PALLET, QUESTO PERMETTE DI ABBATTERE I COSTI DI SMALTIMENTO DEI PALLET, MA SOPRATTUTTO RIDURRE GLI SPRECHI E RIUTILIZZARE RISORSE IN UN'OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE. I PALLET INFATTI POSSONO ESSERE RICICLATI FINO A 25 VOLTE.*

*DALL'INIZIO DEL PROGETTO GRUPPO ILLIRIA HA RECUPERATO 250 PALLET*

## La sala regia

Gruppo Illiria dal 2015 ha implementato la sala regia, un sistema avanzato di gestione delle attività degli operatori che garantisce un servizio in tempo reale in termini di rifornimento ed assistenza tecnica, anche al reparto tecnico e questo gli ha permesso di ottimizzare ancora di più il servizio e la riduzione dei tempi.

Nello specifico la sala regia permette di:

-  Ridurre le chiamate per richiesta interventi
-  Impiegare un minor tempo per intervento tecnico
-  Ottimizzare le percorrenze con conseguenti minori emissioni di CO2 nell'ambiente

## RISPARMIO ENERGETICO CON CONTRATTO ORGANICA

Sede	Anno	GG lavorativi tot	Numero D.A. al 31/12	Totale visite	Passaggio medio giornaliero per D.A.	Km percorsi
Udine Gorizia Tolmezzo	2019	253	5.810	316.940	0,216	1.735.649
	2020	255	5.775	318.648	0,216	997.757
	2021	255	5.987	328.581	0,215	1.158.409
Pordenone	2019	253	4.006	258.901	0,255	1.255.344
	2020	255	4.006	197.059	0,192	711.783
	2021	255	4.172	214.563	0,202	766.080
Trieste	2019	253	1.824	139.992	0,303	265.450
	2020	255	1.960	92.662	0,185	209.502
	2021	255	2.001	95.622	0,187	202.168
Roma	2019	253	2.167	132.957	0,243	921.213
	2020	255	2.231	97.104	0,17	385.870
	2021	255	2.168	99.415	0,18	499.555

## Bioforest

Gruppo Illiria sostiene dal 2017 Bioforest, associazione che si adopera la rigenerazione degli ambienti naturali, con lo scopo di promuovere un nuovo dialogo fra ecologia e industria.

Grazie al suo contributo, Gruppo Illiria contribuisce alla riforestazione e rigenerazione di ecosistemi forestali in Italia e nel Mondo.

In particolare Gruppo Illiria, con il Programma Bioforest, sostiene il patrimonio naturale del Friuli Venezia Giulia delle Risorgive di Vinchiaruzzo, un'area umida di primaria importanza.

**Dal 2017 ad oggi Gruppo Illiria ha sostenuto il progetto Bioforest per un totale di 20.600 euro**

## Prodotti a km0

Offrire all'interno della propria proposta prodotti a km0 è una scelta che oltre a garantire freschezza e genuinità, promuove una filiera corta e quindi contribuisce ad aiutare l'ambiente e l'economia locale.

**Nel 2021 le erogazioni di prodotti a km0 sono state 858.531**

## 4.4 QUALITÀ E IGIENE

Gruppo Illiria ha a cuore il benessere dei propri clienti e consumatori, per questo motivo tutte le attività operative riguardanti il servizio, sono supportate da continui controlli, da un'efficace politica di manutenzione e da strumenti che garantiscano di anticipare e monitorare il corretto funzionamento dei distributori.

Queste le tipologie di intervento divise per aree:

### Monitoraggio del servizio

-  Monitoraggio dei rifornimenti e guasti del distributore
-  Gestione delle scadenze prodotti
-  Rilevamento automatico di consumazioni e incassi

### Catena del freddo

-  Stoccaggio prodotti in celle frigorifere
-  Trasporto prodotti freschi con pozzetti refrigerati
-  Consegna al cliente in contenitori isotermitici
-  Inserimento nei distributori refrigerati

## Manutenzione e sanificazione

- ✓ Manutenzione programmata e preventiva dei distributori
- ✓ Pulizia e sanificazione
- ✓ Controllo delle temperature

## Misure Covid19

Fin dall'insorgere della pandemia, Gruppo Illiria si è subito attivata per garantire ai propri clienti e consumatori la massima sicurezza del servizio e dei prodotti erogati, predisponendo specifiche procedure operative per assicurare la pulizia di ogni distributore automatico, oltre alle normali procedure di pulizia e manutenzione.

- ✓ Il personale provvede a igienizzare e sanificare, internamente ed esternamente, secondo un preciso protocollo i distributori automatici in tutte le loro parti, ad ogni passaggio.
- ✓ Gli operatori che svolgono l'operazione sono dotati di guanti monouso, gel igienizzato, mascherina.
- ✓ Segnaletica per il distanziamento da posizionare nei pressi del distributore.
- ✓ Possibilità di installare una colonnina di gel igienizzate vicino al distributore.
- ✓ L'app Coven permette anche di prenotare la propria pausa caffè, per non rischiare assembramenti nei pressi del distributore.



## LA COMUNITÀ



11.253

bottiglie raccolte con  
#NonTiScordarDiMe



MainPartner

dell'Università degli studi  
di Udine per un progetto  
legato alla sana  
alimentazione



41.000

pezzi donati al  
Banco Alimentare

Gruppo illiria supporta il territorio e la comunità di riferimento in cui opera attraverso iniziative istituzionali che mirano a promuoverne lo sviluppo, coinvolgere la cittadinanza in azioni proattive e sostenere alcune realtà nella loro attività no profit.

L'attenzione al sociale e all'ambiente si ritrovano anche in tutte queste iniziative, che hanno l'obiettivo di generare e distribuire valore in modo duraturo e autonomo.

## 5.1 SOSTEGNO ALLA RICERCA E AL SETTORE SANITARIO

### Donazione a Regione Lombardia per emergenza Covid-19

Nel 2020, in un momento critico dettato dalla Pandemia in corso, l'importanza di fare squadra è stato determinante per fornire un valido sostegno al nostro Paese. Per questo motivo alcune aziende della distribuzione automatica associate a Confida, tra cui appunto Gruppo Illiria, si sono attivate fin da subito, lanciando una serie di iniziative di solidarietà in molte regioni d'Italia a favore di ospedali, Protezione Civile, Fondazioni.

Gruppo Illiria e altre 5 aziende hanno scelto di sostenere gli ospedali della Regione Lombardia, con un contributo totale di 12 mila euro.

## 5.2 SOSTEGNO A PROGETTI E ASSOCIAZIONI SOLIDALI

NEWS  
2022

### FONDAZIONE PROGETTO ARCA

*GRUPPO ILLIRIA È STATA UNA DELLE AZIENDE DEL CONSORZIO COVEN CHE HA FATTO UNA DONAZIONE DIRETTA ALLA FONDAZIONE PER SOSTENERE LA LORO MISSIONE CON I RIFUGIATI ARRIVATI DALL'UCRAINA IN SEGUITO ALLO SCOPPIO DELLA GUERRA.*

*IL CONSORZIO COVEN HA DONATO, PER QUESTO PROGETTO, A FONDAZIONE PROGETTO ARCA 5.000 EURO*

## 5.3 SOSTEGNO A PROGETTI DI RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Oltre a Rivending, di cui abbiamo già parlato nel capitolo dedicato all'ambiente, Gruppo Illiria sostiene altri progetti legati alla tutela e salvaguardia dell'ambiente

### **#NonTiScordarDiMe**

Il progetto #NonTiScordarDiMe, campagna di informazione ambientale per promuovere la corretta gestione dei rifiuti plastici è attivo dal 2019.

Grandi cestini sono posizionati durante il periodo estivo sulle spiagge, in città e luoghi di alto passaggio in tutto il FVG, per la raccolta di bottiglie di plastica usate.

Il progetto ha l'obiettivo di promuovere un corretto smaltimento del rifiuto e contemporaneamente sensibilizzare la cittadinanza su temi quali il riciclo e il riutilizzo.

Inoltre per ogni bottiglietta raccolta, Gruppo Illiria devolve 0,10 centesimi ad altre attività di impegno ambientale sul territorio.

Il progetto si sviluppa in un tour itinerante dove un Green Team Illiria è dedicato alla raccolta della plastica diffondendo la cultura del corretto utilizzo e smaltimento, conferendo la plastica raccolta su spiagge e strade delle città, in speciali cestoni.

Il progetto si sviluppa in un tour itinerante dove un Green Team Illiria è dedicato alla raccolta della plastica diffondendo la cultura del corretto utilizzo e smaltimento, conferendo la plastica raccolta su spiagge e strade delle città, in speciali cestoni.

**Nel 2020 sono state raccolte 9333 bottiglie in Pet.**

**Nel 2021 sono state raccolte 11.350 bottiglie in Pet.**

**Per un totale di 2.068 euro con cui l'azienda ha adottato alcuni alveari bio in FVG, per la preservazione della biodiversità.**

### **Addotta un alveare bio**

Continua il sostegno all'azienda agricola Canais di Magnano in Riviera (UD) per l'adozione annuale di alveari bio, con l'obiettivo di preservare la biodiversità e tutelare il territorio.

## **5.4 SOSTEGNO A PROGETTI CULTURALI**

### **Concorso grafico**

In collaborazione con ENAIP FVG e il corso di Operatore Grafico - Addetto alla Computer Grafica, Gruppo Illiria ha indetto un concorso per la realizzazione del calendario aziendale 2020. Gli studenti dovevano interpretare i concetti di innovazione e sostenibilità, realizzando delle immagini composte da oggetti usati e realizzate con la tecnica del disegno-collage.

Nell'anno scolastico 2021-22 è stato lanciato il concorso "VESTI IL DISTRIBUTORE AUTOMATICO IN CHIAVE GREEN". Sono stati realizzati pannelli per i distributori e video da inserire nei touch dei distributori, rappresentanti le migliori azioni di sostenibilità ambientale di Gruppo Illiria.

## **5.5 SOSTEGNO A PROGETTI DI SANA ALIMENTAZIONE E PROMOZIONE DEL TERRITORIO**

### **Scienza e Cultura del cibo**

Nell'anno accademico 2019-2020 Gruppo Illiria ha iniziato una collaborazione con l'Università Degli Studi di Udine, con l'obiettivo di formare professionisti della promozione e della valorizzazione del sistema agroalimentare e della ristorazione, coniugando e integrando competenze negli ambiti tecnico-scientifico, economico-gestionale, giuridico, delle scienze umane, sociali e della comunicazione.

Una vera e propria community **"think food"**: dalle testimonianze aziendali alle tesi di laurea su temi concordati, dai laboratori didattici su argomenti segnalati dalle imprese alle visite aziendali, dai servizi personalizzati di reclutamento ai focus group.

## Promozione di uno stile di vita sano

L'attenzione al cliente si ritrova anche nella linea di prodotti dedicati alla sana alimentazione e a particolari esigenze alimentari, come le intolleranze e i prodotti per celiaci. Grazie alla certificazione dell'Associazione AFC, Gruppo Illiria è in grado di installare distributori che erogano esclusivamente prodotti e bevande per celiaci. Il progetto Free From, nato nel 2014, ha come obiettivo quello di promuovere un corretto regime alimentare, proponendo prodotti adatti ai consumatori che prestano particolare attenzione alle proprie abitudini alimentari anche fuori casa.

## LINEA PRODOTTI SANA ALIMENTAZIONE N° EROGAZIONI

	2019	2020	2021
Biologici	526.375	310.532	386.963
Gluten free	18.909.845	18.197.537	24.959.889
Equosolidali	185.326	72.544	60.406
Vegan	249.355	35.038	52.651
TOTALE	19.870.901	18.615.651	25.459.909

## 5.6 PROGETTI E COLLABORAZIONI CON SOCIETÀ SPORTIVE E DILETTANTISTICHE

In un'ottica di promozione dei corretti stili di vita e sostegno allo sport, non solo come esperienza ludica, ma anche formativa ed educativa, Gruppo Illiria da anni sostiene alcune società sportive e dilettantistiche del territorio.

## 5.7 SOSTEGNO BANCO ALIMENTARE

Ogni anno Gruppo Illiria dona al Banco Alimentare i prodotti in prossimità di scadenza con lo scopo di aiutare chi vive in condizioni di difficoltà

**Nel 2021 ha donato 18.707 pezzi per un valore complessivo di 6.336 euro**

## 5.8 COMUNICAZIONE

"Oltre", è il magazine di Gruppo Illiria con cadenza semestrale che dal 2019 è veicolato a tutti gli stakeholder interni ed esterni e nel quale si racconta di temi importanti per l'azienda, quali la sostenibilità, le novità del mercato e le iniziative intraprese dall'azienda stessa.

A questo progetto nel 2021 si è aggiunto un blog totalmente dedicato ai temi di sostenibilità ambientale e sociale, con un focus sui progetti e le iniziative che l'azienda ed i propri partner (fornitori) intraprende in questi ambiti.

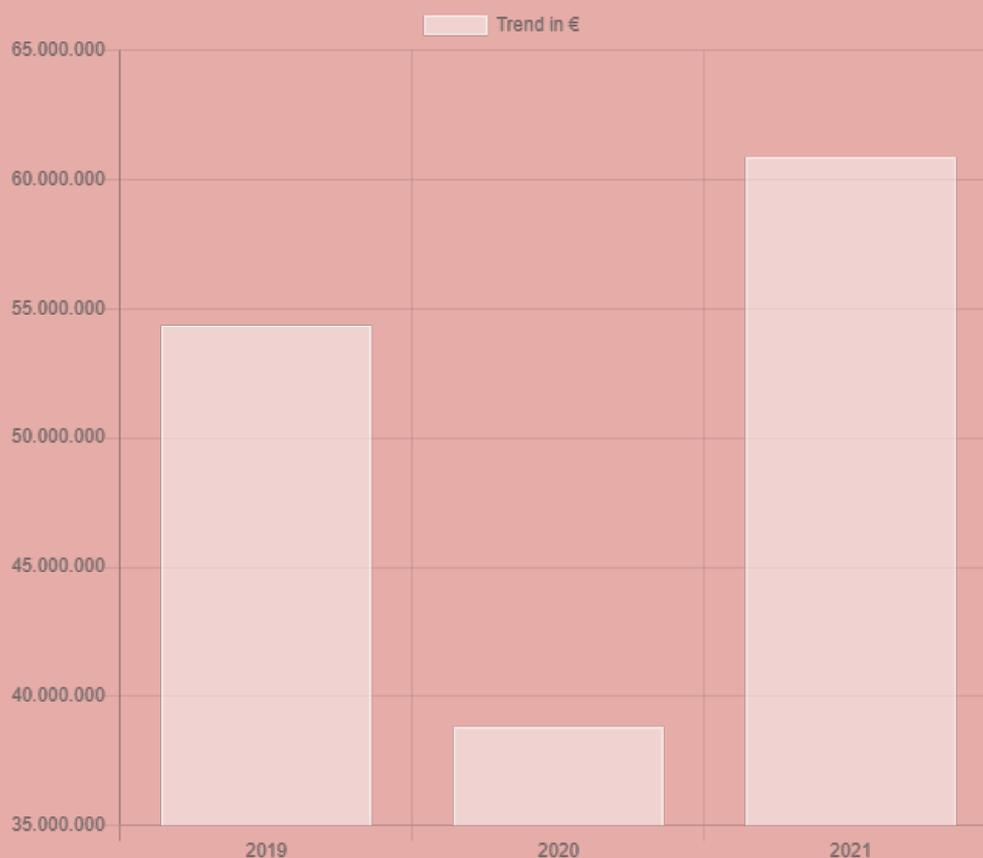
## DIMENSIONE ECONOMICA

### 6.1 LA CRESCITA SOSTENIBILE

Gruppo Illiria Spa persegue da anni una politica improntata alla crescita della dimensione economica dell'azienda in termini di aumento delle vendite e della presenza sul territorio.

Il modello di sviluppo, che ha natura sia endogena sia esogena, non prescinde da un sostanziale equilibrio tra crescita commerciale da un lato ed efficienza reddituale e solidità patrimoniale dall'altro.

### TREND FATTURATO



## NUMERI DISTRIBUTORI SUL TERRITORIO

2019	2020	2021
20.688	24.840	25.106

Prosegue anche nel 2021 la politica di Gruppo Illiria Spa finalizzata alla crescita dimensionale in termini di fatturato e di presenza sul territorio. I dati aggregati evidenziano un aumento importante delle vendite e del numero dei distributori, che raggiungono valori superiori a quelli espressi pre-pandemia

Nel corso del 2021 la Società ha perfezionato la fusione per incorporazione delle società controllate DAM S.r.l., ESPRESSO TIME S.r.l. e OCS GROUP S.r.l.

Tali operazioni straordinarie non hanno alterato il sostanziale equilibrio della struttura patrimoniale.

A) Composizione Impieghi	2019		2020		2021	
TOTALE ATTIVO	69.039.208	100	70.702.110	100	82.289.154	100
ATTIVITÀ CORRENTI	15.497.926	22,4	21.890.168	31	24.079.090	29,3
ATTIVITÀ FISSE	53.541.282	77,6	48.811.942	69	58.210.064	70,7

A) Composizione delle fonti	2019		2020		2021	
TOTALE PASSIVO	69.039.208	100	70.702.110	100	82.289.154	100
PASSIVITÀ CORRENTI	20.382.661	29,5	26.584.348	37,6	27.931.889	33,9
PASSIVITÀ A LUNGI	48.656.547	70,5	44.117.762	62,4	54.357.265	66,1

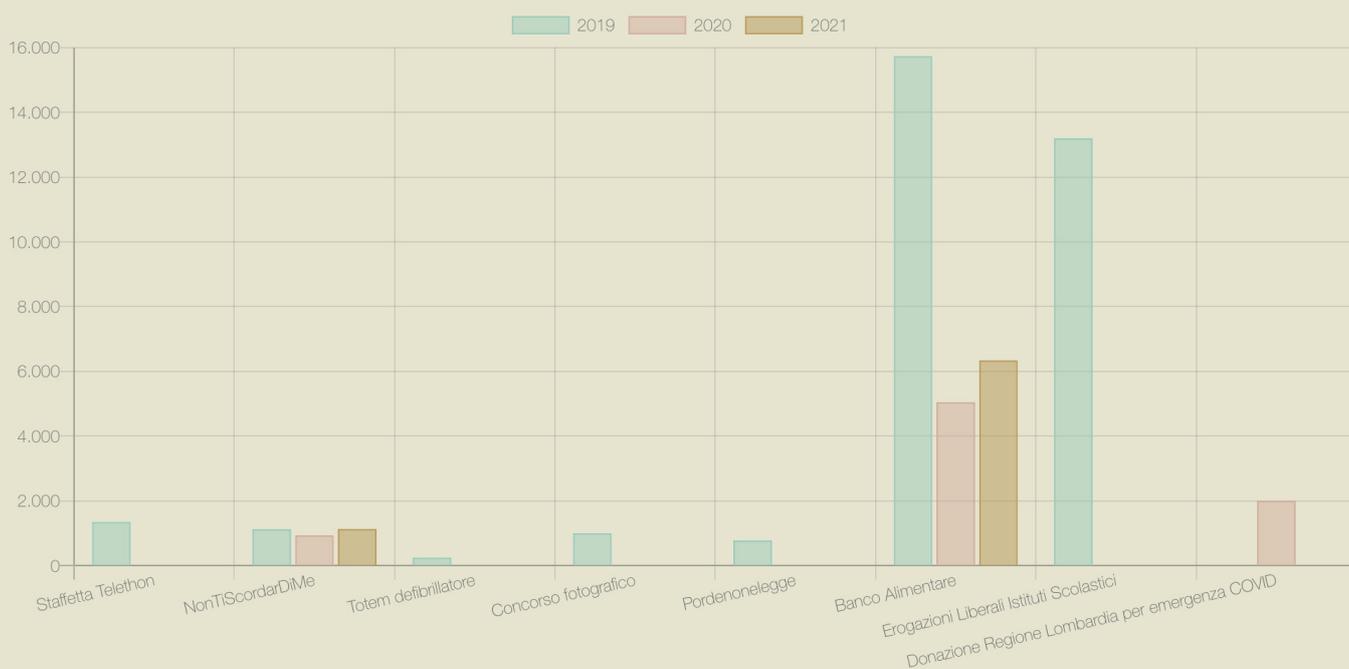
### La distribuzione del Valore Aggiunto

Nel 2021 il valore aggiunto sociale distribuito è pari a 29.278.290 euro, pari al 46% del valore della produzione. Di particolare rilevanza il Valore Aggiunto distribuito al personale, pari a 20,3 mln con un'incidenza sul valore della produzione pari al 32%.

## INVESTIMENTI IN CAMPAGNE SOCIALI 2019-2021

Sostenibilità per Gruppo Illiria significa anche sostegno al territorio e alla comunità, come ampiamente descritto nel capitolo dedicato.

Nel 2020-2021 alcune attività a causa del Covid e delle relative restrizioni sono state sospese, nella speranza di poterle riprendere nei prossimi anni.





# CERTIFICAZIONI

## Certificazione UNI EN ISO 9001:2015



Certifica la gestione del Sistema qualità.

## Certificazione UNI EN ISO 14001:2015



Dimostra l'impegno concreto nel ridurre l'impatto ambientale che i processi, i prodotti e i servizi hanno sul territorio. Attesta inoltre l'affidabilità del Sistema di Gestione Ambientale applicato dalla Società.

## Certificazione UNI EN ISO 22000:2018



Identifica i requisiti in materia di sicurezza alimentare, di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici (HACCP)

## Certificazione UNI ES ISO 22005:2008



Certifica a livello internazionale i sistemi di rintracciabilità agroalimentari.

## Certificazione UNI 10854:1999



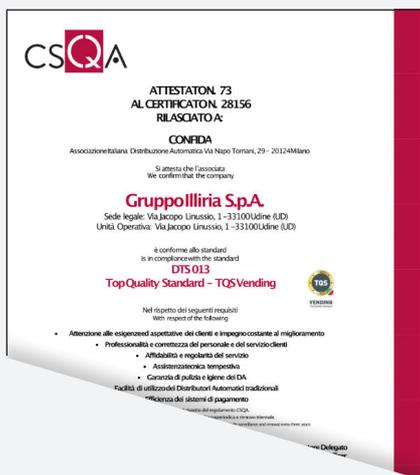
Piani HACCP aziendali

## Certificazione UNI EN ISO 45001:2018



Sicurezza sul lavoro

## TQS Vending



È una certificazione di servizio voluta da Confida, specifica per il settore della distribuzione automatica. Certifica il rispetto dei requisiti indicati nel disciplinare, secondo l'iter affidato in esclusiva a CSQA.

## Certificazione Carta dei Servizi



Attesta la verifica, da parte di Quasar Certificazioni Srl, del rispetto di quanto dichiarato nella carta dei Servizi di Gruppo Illiria.

## Certificazione FGAS-A4091 REG.(CE) 303/2008



Certificato che attesta la conformità da parte di Nexos Srl dell'installazione, manutenzione o riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni Gas Fluorurati ad effetto serra.

## Certificazione BIO



È la certificazione che permette di vendere prodotti biologici e certifica il sistema di magazzino e la commercializzazione.

## Convenzione per prodotti AIC



In accordo con AIC (Associazione Italiana Celiachia) Gruppo Illiria aderisce al Programma AFC (alimentazione fuori casa) e rientra fra le strutture certificate segnalate dall'Associazione per la distribuzione, in sicurezza, di alimenti e bevande per celiaci.





Via Jacopo Linussio n°1  
33100 - Udine (UD)  
tel. +39 0432 675735  
fax +39 0432 675387  
info@gruppouilliria.it  
pec@pec.gruppouilliria.it

**gruppouilliria.it**