

A close-up photograph of several dark brown, roasted coffee beans resting on a vibrant green coffee leaf. The leaf is slightly curled, and the background is a soft, out-of-focus light green.

SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

Sustainable value report 2018

INDICE

Lettera del Presidente e Amministratore Delegato	3	4.3 Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro	60
Capitolo 1: identità	5	4.4 Comunicazione interna e welfare aziendale	62
1.1 illycaffè	6	4.5 Formazione e sviluppo del capitale umano	64
1.1.1 Gruppo illy	7	Capitolo 5: capitale intellettuale	66
1.2 La storia di illycaffè	8	5.1 Innovazione e ricerca	67
1.3 Corporate governance e assetto organizzativo	12	5.2 Università del Caffè	74
1.4 Missione, visione, valori	14	Capitolo 6: capitale relazionale	76
1.5 Il mercato - contesto e ambiente esterno	15	6.1 Il valore della comunità e del territorio	77
1.6 Rischi ed opportunità	16	6.1.1 Arte, estetica e cultura	79
1.7 Strategia e governo della sostenibilità	18	6.1.2 Fondazione Ernesto illy	80
1.8 Modello di business	20	6.2 illycaffè e i clienti	83
1.9 Politica e Piano di sostenibilità 2030	21	6.3 Creazione di valore e sostenibilità per i clienti	84
1.10 Dialogo con gli stakeholder e analisi materialità	22	6.4 Ascolto e soddisfazione del cliente	87
1.10.1 Perimetro degli impatti	25	6.5 Comunicazione e informazione responsabile	89
1.11 Filiera del caffè verde	27	Capitolo 7: capitale naturale	90
1.12 La <i>Responsible Supply Chain Process</i>	30	7.1 Politica ambientale	91
1.13 Controllo di filiera e trasferimento di conoscenze	34	7.2 Impegno ambientale	92
1.14 Fornitori di beni e servizi	37	7.3 Materie prime	95
1.15 Logistica e vendita	40	7.4 Energy management	97
Capitolo 2: capitale finanziario	42	7.5 Water management	99
2.1 I risultati economici	43	7.6 Biodiversità	100
Capitolo 3: capitale produttivo	48	7.7 Emissioni in atmosfera	101
3.1 Infrastrutture e network	49	7.8 Gestione dei rifiuti	103
3.2 Qualità e sicurezza dei prodotti illy	51	7.9 Smaltimento prodotti e pack riciclabili	104
3.3 Sistemi di gestione e certificazioni	53	Capitolo 8: standard	106
Capitolo 4: capitale umano	55	8.1 Nota metodologica	107
4.1 Politiche per le Risorse Umane	56	8.2 Tabella GRI	110
4.2 Occupazione	57	8.3 Assurance	113



Lettera agli stakeholder

Anche quest'anno abbiamo scelto di raccontare in modo strutturato, attraverso il Sustainable Value Report, quali sono state le ricadute sociali, ambientali ed economiche delle nostre attività. Con l'obiettivo di favorire un'integrazione sempre maggiore fra le logiche economiche finanziarie e quelle socio-ambientali, abbiamo voluto rendicontare gli impegni, la strategia e le modalità di gestione della nostra organizzazione ispirandoci alla struttura del report integrato e alla gestione delle diverse forme di capitale: finanziario, produttivo, intellettuale, umano, relazionale e naturale.

Poniamo sempre la persona al centro del nostro lavoro, garantendo l'eccellenza dei servizi che offriamo ai nostri clienti e consumatori e mantenendo un continuo dialogo con le comunità di cui facciamo parte. La sostenibilità è parte integrante del nostro modo di essere impresa e ci guida nel nostro percorso di crescita: il 2018 è stato un anno importante per la illy che ha visto aumentare il fatturato consolidato del 3,5% rispetto al 2017 e di 8,4% l'utile.

Ci siamo impegnati molto nel trovare soluzioni sempre nuove per promuovere la crescita sociale, con particolare attenzione alle comunità rurali del caffè, e per ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività. Abbiamo potenziato le partnership pubblico-privato, come quella in Colombia con il SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) che si inserisce nell'accordo di pace tra le ex FARC e la Repubblica Colombiana, per il quale ci siamo occupati con successo della formazione degli ex guerriglieri e delle loro vittime residenti nelle regioni del caffè, con l'obiettivo di reinserirli nella vita civile; abbiamo siglato con UNIDO (United Nations Industrial Development) un accordo per la realizzazione di un progetto in Mozambico che ha lo scopo di sviluppare la filiera del caffè al fine di incrementare il reddito dei piccoli produttori di una zona della provincia di Cabo Delgado. In Honduras, invece, abbiamo lavorato insieme alla Fondazione Cohondu per l'ampliamento della scuola di El Suntular, frequentata dai figli dei raccoglitori di caffè.

Anche nel 2018 è proseguita l'attività di analisi delle migliori pratiche e tecnologie per minimizzare l'impatto ambientale dei prodotti, con un particolare impegno nell'applicazione del modello di economia circolare per le macchine da caffè utilizzando l'approccio del "modular design" e del "design for disassembling".

Abbiamo continuato ad avere un ruolo attivo nel dibattito sul climate change, un problema che

affligge l'agricoltura mondiale e che non risparmia il caffè, facendoci promotori del progetto C-GAP, con proposito di coinvolgere trasversalmente imprenditori, governi e associazioni per investire nelle possibili soluzioni al problema. I nostri laboratori di ricerca collaborano ad alcuni importanti progetti internazionali che hanno l'obiettivo di mitigare gli effetti del cambio climatico, come Breedcafs, programma quadriennale sostenuto dalla Comunità Europea, che studia le varietà di caffè adattabili al cambio climatico. Nel 2018 abbiamo anche messo a disposizione della comunità scientifica, attraverso il sito del World Coffee Research (un'organizzazione no-profit per la ricerca e lo sviluppo nel settore del caffè a livello internazionale) i dati grezzi della ricostruzione del genoma di *Coffea arabica*, permettendo ai ricercatori di isolare i tratti agronomici rilevanti per i coltivatori e consumatori di caffè. Abbiamo fatto tutto questo nella consapevolezza che il vero valore del nostro lavoro risieda nel livello di miglioramento della qualità della vita che riusciamo a portare alle persone e comunità che lavorando con noi. E non sarebbe stato possibile senza la dedizione e la passione delle persone che lavorando alla illycaffè e il loro costante impegno per costruire insieme quel virtuoso cammino di crescita che ci contraddistingue.

Andrea Illy
Presidente illycaffè

Massimiliano Pogliani
Amministratore Delegato



SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

IDENTITÀ



■ 1.1

illycaffè

Numeri chiave di illycaffè

144

i Paesi in cui è presente

100.000

circa: i punti vendita
in cui è servito il caffè illy

1.294

dipendenti nel mondo

483

milioni di euro:
il fatturato 2018

259

punti vendita monomarca
nel mondo

illycaffè ha sede a Trieste ed è controllata dalla terza e quarta generazione della famiglia Illy. Produce e vende in tutto il mondo un unico blend di caffè di alta qualità, composto al 100% di Arabica proveniente da 9 diverse origini, selezionate di stagione in stagione da oltre 20 aree di produzione. Dall'equilibrio di questi ingredienti, provenienti da Sud America, America Centrale, Asia e Africa, nasce l'inconfondibile gusto & aroma illy, sempre costante, in ogni tazzina, in qualsiasi parte del mondo, per qualsiasi occasione di consumo. Il blend illy è distribuito nel canale della premium hospitality (Hotel, Ristoranti e Bar di alto livello), nei propri punti vendita e caffè monomarca, a casa e in ufficio (grazie a sistemi porzionati e vending machines), su linee aeree, navi da crociera e linee ferroviarie, online tramite e-commerce diretto e non. È disponibile in barattolo da 3 chili e da 1,5 chili per il bar, in barattolino da 250 grammi e 125 grammi per la casa, in capsule, in cialde E.S.E (Easy Serving Espresso). Oggi il blend illy è commercializzato in oltre 140 Paesi, in tutti i continenti, ed è servito in circa 100.000 esercizi pubblici: si calcola che circa 8 milioni di tazzine di caffè illy vengano consumate giornalmente nel mondo. Grande attenzione è rivolta alla cultura del caffè, per questo l'azienda ha fondato nel 1999 l'Università del Caffè, che ha oggi 28 sedi in tutto il mondo. I suoi corsi sono pensati a diversi livelli di approfondimento e sono dedicati a tre pubblici diversi: coltivatori, addetti di pubblici esercizi, consumatori appassionati di caffè.



■ 1.1.1 Gruppo illy

Gruppo Illy S.p.A. è la holding della famiglia Illy che controlla illycaffè, Domori (produttore di cioccolato di alta qualità e distributore esclusivo per l'Italia dello champagne Tattinger), Dammann Frères (casa di tea) e Mastrojanni (azienda vinicola in Montalcino). Dal 2019 controlla Agrimontana (società leader nella produzione di prodotti di alta pasticceria, tra cui marrons glacés e confetture) e collabora con Prestat, fornitore ufficiale di cioccolato della

Regina. Il Gruppo nasce con l'obiettivo di sviluppare un polo del gusto, in cui ciascuna azienda sia un riferimento di alta gamma. I vertici delle singole aziende sono occupati dai fondatori o dai loro successori, per mantenere grande autonomia manageriale e conservare inalterato lo spirito di ricerca e innovazione dei singoli marchi. Ognuna di queste società ha storie e know-how propri. La holding è impegnata nella ricerca costante delle possibili e migliori sinergie, anche in ottica di sostenibilità.



1.2

La storia di illycaffè

**IL PRIMO BREVETTO**

Richiesto in Italia il brevetto per la pressurizzazione (verrà rilasciato nel 1934). Nel 1933 il brevetto viene rilasciato in Germania.

NASCE ILLETTA

Francesco Illy inventa Illetta - prototipo delle macchine per il caffè - e la pressurizzazione, metodo di conservazione rivoluzionario.

**CIALDE: ILLY È LA PRIMA**

Prima al mondo, illycaffè lancia sul mercato le cialde, per preparare ovunque un caffè come al bar.

**PREMIO PER LA QUALITÀ DEL CAFFÈ**

Prima edizione del Premio Ernesto Illy per la Qualidade do Café para Espresso in Brasile, da sempre coordinato da Anna Illy.

**NASCE L'ATTUALE LOGO**

L'artista James Rosenquist crea il nuovo logo illy.

PRIMI A OTTENERE LA ISO 9001

illycaffè è la prima azienda di caffè ad ottenere la certificazione ISO 9001 per il sistema di gestione della qualità.



1932

NASCE ILLYCAFFÈ

Francesco Illy fonda illycaffè.

1934

1965

LA SEDE DI TRIESTE

Viene inaugurata l'attuale sede a Trieste, stabilimento produttivo di illycaffè.



1974

1988

CONTATTO DIRETTO COI PRODUTTORI

illycaffè acquista il caffè direttamente dai produttori, incentivando la qualità attraverso un surplus economico.

1991

1992

NASCONO LE ILLY ART COLLECTION

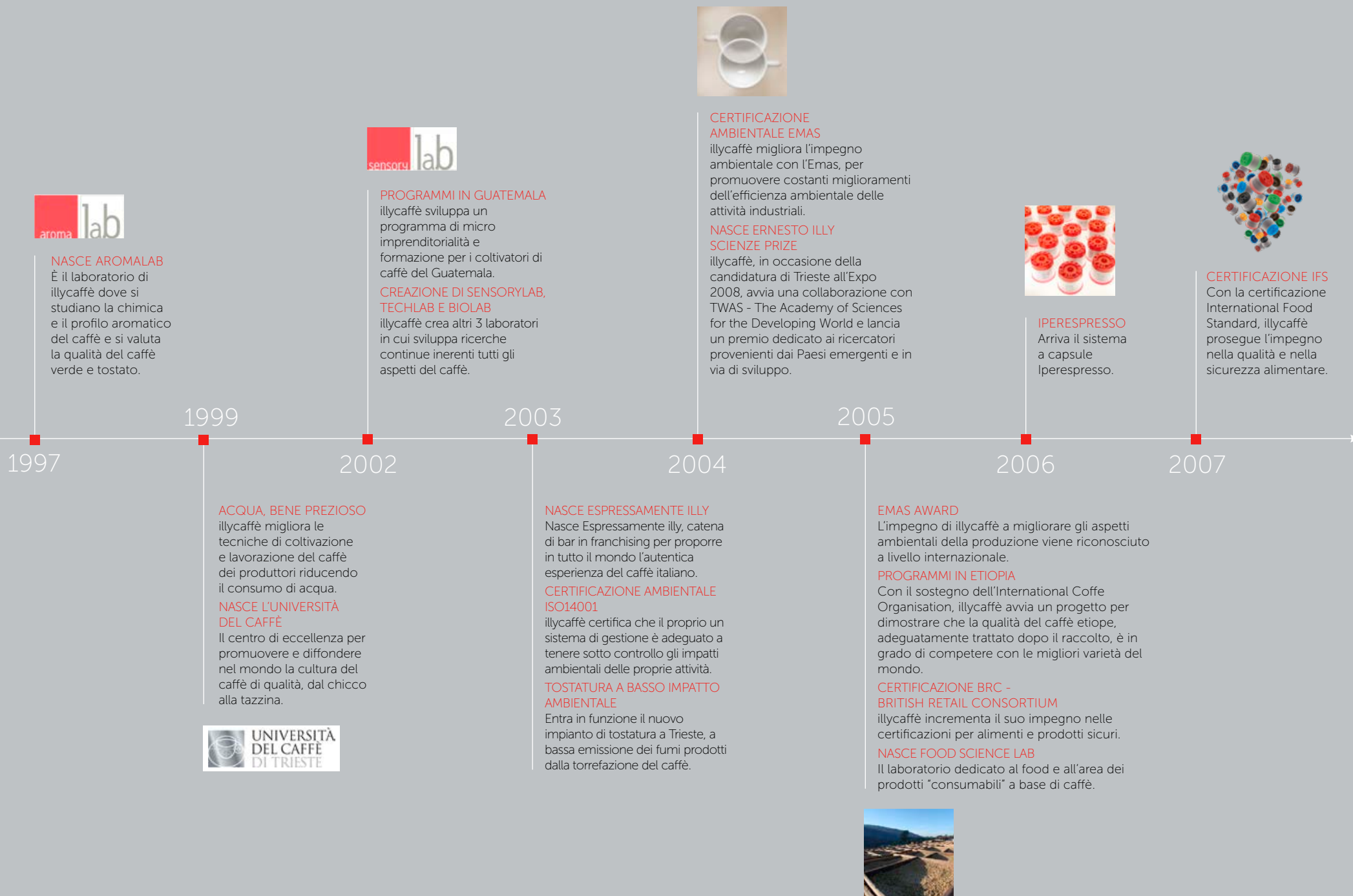
Da una reinterpretazione artistica della tazzina bianca disegnata da Matteo Thun, nascono le illy Art Collection.

CERTIFICAZIONE QUALITÉ FRANCE

illycaffè ottiene la certificazione di conformità di prodotto rilasciata da Qualité France SAS.

1996







ACCREDITAMENTO ISO 17025

I laboratori AromaLab e SensoryLab di illycaffè sono accreditati da Accredia.

1° SUSTAINABLE VALUE REPORT

illycaffè avvia un processo di comunicazione e coinvolgimento dei suoi stakeholder della sostenibilità, gestendo e comunicando loro il proprio impegno alla sostenibilità.

GLOBAL COMPACT

illycaffè aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite.

CARBON FOOTPRINT

In collaborazione con il Ministero dell'Ambiente, illycaffè avvia un progetto per il calcolo dell'impronta di carbonio che riguarda tutto il ciclo di vita del prodotto.

ICRT - INTERNATIONAL CONSUMER RESEARCH & TASTING

illycaffè ottiene il punteggio più alto fra tutti i torrefattori analizzati nell'inchiesta indipendente condotta dal consorzio internazionale, per l'impegno nella responsabilità sociale e ambientale nei confronti di chi coltiva il caffè.

2008

2010

2011

2012

2013

2014

2014-2015

NASCE ILLY ISSIMO

illy issimo, il nuovo caffè "ready to drink", nato da una joint venture con The Coca-Cola Company.

NASCE LA FONDAZIONE ERNESTO ILLY

Per portare avanti gli insegnamenti e il pensiero di Ernesto Illy, nasce la Fondazione a lui dedicata.

UNIVERSITÀ DI OXFORD

In collaborazione con l'Environmental Change Institute dell'University of Oxford, illycaffè sostiene un progetto di ricerca sulla sostenibilità della coltivazione del caffè.

FORESTA ATLANTICA IN BRASILE

illycaffè avvia una collaborazione con l'Istituto Terra per un progetto di riforestazione di una vasta area della foresta Atlantica in Brasile.

PREMI IN BRASILE PER LA SOSTENIBILITÀ

illycaffè lancia in Brasile l'Award for Sustainable Conduct, che premia i produttori che raggiungono obiettivi di sostenibilità.

CERTIFICAZIONE "RESPONSIBLE SUPPLY CHAIN PROCESS"

illycaffè ottiene da DNV GL, prima al mondo, la certificazione che mette al centro del concetto di sostenibilità la qualità e la creazione di valore per tutti gli stakeholder, con particolare attenzione alle fasi di coltivazione e selezione dei chicchi di caffè verde.

NASCONO ILLYSHOP E ILLYTECA

illyshop: boutique monomarca con l'offerta completa di prodotti illy. ILLYTECA è un punto vendita che offre i prodotti, le tecnologie e gli accessori relativi a tutti e cinque i marchi proprietari del Gruppo.

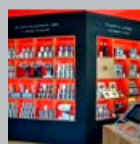
WORLD MOST ETHICAL COMPANY

illycaffè è l'unica azienda italiana ad essere inserita nell'elenco delle aziende più etiche al mondo per il 2013 predisposto da Ethisphere Institute.



WORLD MOST ETHICAL COMPANY

illycaffè riceve il riconoscimento World's Most Ethical Company.





EXPO 2015

illycaffè Official Coffee Partner, anche nel segno della sostenibilità. illy, Official Coffee Partner di Expo Milano 2015, è stata scelta da Expo come curatore esclusivo del Cluster Caffè, occupandosi dell'ideazione e della gestione di contenuti ed eventi, ospitando e valorizzando la partecipazione dei dieci Paesi produttori all'interno del Cluster. La ricerca dell'eccellenza, la passione, l'innovazione, l'orientamento allo sviluppo sostenibile di illy sono i motori dell'iniziativa. Interamente dedicato alla nera bevanda e ai Paesi che producono i preziosi chicchi, il Cluster Caffè ospita la più grande celebrazione del caffè della storia. Creato in comunione d'intenti con l'International Coffee Organization (ICO), si propone di essere luogo d'incontro tra produzione e consumo.

PARTNERSHIP PUBBLICO-PROVATA CON UNIDO

In collaborazione con UNIDO, illycaffè lavora al progetto "Improving the Sustainability and Inclusiveness of the Ethiopian Coffee Value Chain through Private and Public Partnership" per sviluppare l'intero settore etiope del caffè.

PARTNERSHIP CON SENA IN COLOMBIA

illycaffè ha siglato una dichiarazione d'intenti con SENA - Servicio Nacional de Aprendizaje, l'istituzione pubblica nazionale colombiana - per l'avvio di una cooperazione internazionale che ha l'obiettivo di trasferire le conoscenze e le buone pratiche in materia di produzione e preparazione del caffè, a beneficio sia dei produttori che dei consumatori.

COLLABORAZIONE CON IL SENA PER L'ACCORDO DI PACE IN COLOMBIA

La collaborazione con il SENA - Servicio Nacional de Aprendizaje, l'istituzione pubblica nazionale colombiana si estende e viene inserita nell'accordo di pace tra le Farc e la Repubblica Colombiana, in cui illycaffè realizza sessioni di formazione, in zone precedentemente oggetto della guerra civile, rivolte a vittime del conflitto, a ex combattenti che si stanno reinserendo nella vita civile, ad associazioni di donne produttrici di caffè e ad insegnanti di scuole rurali, il cui programma formativo prevede un modulo dedicato interamente alla produzione di caffè di qualità.

2015

2016

ERNESTO ILLY INTERNATIONAL COFFEE AWARD

Nasce il riconoscimento al miglior caffè scelto tra quelli coltivati nelle regioni che compongono il blend unico di illy e coinvolge tutti i coltivatori con i quali l'azienda lavora. Rappresenta, inoltre, un omaggio a Ernesto Illy, leader visionario, da sempre attento alla ricerca scientifica.



2017

2016-2018

WORLD MOST ETHICAL COMPANY

illycaffè riceve il riconoscimento World's Most Ethical Company.

NUOVA GOVERNANCE E POLITICA DELLA SOSTENIBILITÀ

L'impegno di illycaffè in ambito di sostenibilità di concretizza attraverso una nuova Governance e Politica della Sostenibilità, coerente con gli obiettivi degli SDG affermati dalle Nazioni Unite.



■ 1.3

Corporate governance e assetto organizzativo

L'azienda si è dotata di sistemi di governo e controllo volti ad assicurare uno sviluppo sostenibile del business, nel rispetto delle leggi e dell'equilibrio economico, sociale e ambientale. È organizzata secondo il modello di amministrazione e controllo organizzativo tradizionale, caratterizzato dall'Assemblea degli Azionisti, dal Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione di illycaffè riveste un ruolo centrale nella guida e nella gestione della società al quale competono le decisioni più importanti sotto il profilo economico, strategico e quelle relative all'esercizio dell'attività di monitoraggio e indirizzo della stessa.

Al suo interno, sono stati costituiti i seguenti comitati:

- Comitato Controllo Interno e Rischi
- Comitato Nomine e Remunerazione
- Comitato di Sostenibilità

Comitato Controllo Interno e Rischi

Ha la funzione di vigilare sulla funzionalità ed efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. È composto da 3 Consiglieri non esecutivi di cui 2 indipendenti.

Comitato Nomine e Remunerazioni

È composto da 3 Consiglieri indipendenti e ha la funzione di formulare proposte al Consiglio di Amministrazione sui compensi dell'Amministratore Delegato e degli Amministratori, sui criteri per la determinazione dei compensi dell'alta direzione della società. Nel processo per la determinazione dei compensi dell'alta direzione, illycaffè si avvale anche del supporto di consulenti esterni indipendenti.

Chief Risk Manager

Si occupa della valutazione dei rischi relativi alle supply chain, al prodotto, alla sicurezza, alla salute, all'ambiente, alla proprietà intellettuale, commerciale, informatica, legale, finanziaria e reputazionale, collegati alla gestione aziendale di breve e medio termine. Predispose un Programma di Valutazione dei Rischi, con redazione di periodiche relazioni al Presidente, al Collegio Sindacale, all'organismo di Vigilanza e Controllo.

Internal Audit

Svolge attività di audit rivolta all'analisi e verifica dell'adequatezza, regolarità, affidabilità e funzionalità dei processi nonché dell'efficacia dei sistemi di controllo.

Comitato Sostenibilità

Nominato da Consiglio di Amministrazione e composto da membri del Consiglio di Amministrazione, di cui 2 non esecutivi e indipendenti, (nel 2019, con il cambio di CdA i membri sono tutti e tre indipendenti) ha la responsabilità di supervisionare le tematiche di sostenibilità e il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nelle valutazioni e decisioni relative alla sostenibilità. L'azienda ne ha definito il regolamento, le attività e gli ambiti di intervento e ha realizzato una Board Induction finalizzata ad approfondire e affrontare trasversalmente, col Top Management, le tematiche chiave della sostenibilità. Il direttore Corporate Reputation & Sustainability riferisce al Comitato sullo scenario globale e sulle iniziative, gli strumenti, i sistemi sviluppati da illycaffè in materia di gestione responsabile; inoltre coordina le relazioni con gli stakeholder aziendali e un Gruppo di lavoro multifunzionale appositamente costituito con il compito di proporre al Comitato la Strategia di Sostenibilità e il relativo Piano Operativo. Quest'ultimo è parte integrante del Piano Strategico Pluriennale.

Il primo Piano Operativo di Sostenibilità è stato presentato e approvato dal Comitato di Sostenibilità unitamente alla revisione dell'analisi di materialità e alla valutazione dell'efficacia delle politiche intraprese, grazie alla quale sono state gettate le basi per una identificazione dei punti chiave dell'attività del 2018, con un focus sul tema del risk assessment.



■ 1.4

Missione, visione, valori

MISSIONE

Deliziare tutti coloro che, nel mondo, amano la qualità della vita, attraverso il migliore caffè che la natura possa offrire, esaltato dalle migliori tecnologie e pratiche sostenibili e dalla ricerca della bellezza in tutto ciò che facciamo.

VISIONE

Offrire al mondo la migliore esperienza di consumo come contributo al livehappilly.

VALORI

Siamo una stakeholder company che si pone come obiettivo il miglioramento della qualità della vita attraverso l'etica, l'eccellenza, la passione e l'innovazione.

↓ DOWNLOAD

Materiale disponibile
per il download

- [Codice etico e modello organizzativo 231](#)
- [Politica della sostenibilità](#)



■ IL MODELLO ORGANIZZATIVO E IL CODICE ETICO

L'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo rappresenta una scelta volontaria di illy con lo scopo di aderire al Decreto Legislativo n. 231/2001. L'ultimo aggiornamento del modello risale a dicembre 2017. L'Organismo di Vigilanza, il cui compito è quello di verificarne il funzionamento, l'efficacia e l'osservanza, nel 2018 non ha segnalato alcun caso di corruzione.

illycaffè ha adottato un Codice Etico che sancisce i valori e le regole che rappresentano al meglio i principi e i valori aziendali dichiarati, delle quali ne esige l'osservanza da parte dei propri organi sociali, dipendenti e ai terzi. A febbraio 2018 il CdA ha approvato l'aggiornamento del Codice Etico, successivamente divulgato alle società controllate e alle succursali: il Codice Etico è stato tradotto, e reso pubblico, in sette lingue diverse, oltre all'italiano.

Inoltre, illycaffè si è dotata di un Codice di Condotta dei Fornitori, il quale prevede che essi devono operare sempre nel rispetto delle leggi e delle normative applicabili; per maggiori approfondimenti, si rimanda alla sezione relativa ai fornitori.

■ 1.5

Il mercato - contesto e ambiente esterno

Nel corso del 2018 l'economia mondiale ha proseguito la sua fase di espansione, anche se a fine anno alcuni segnali hanno evidenziato che la crescita ha raggiunto un picco e le economie di Stati Uniti, Europa e Asia stanno rallentando. Secondo le previsioni, l'economia mondiale registrerà una crescita del 3,2% nel 2019 e del 3,4% nel 2020. Per la zona euro, dopo l'1,8% del 2018 è previsto 1,2% nel 2019 e 1,4% nel 2020. Secondo le prospettive economiche Ocse, l'escalation dei conflitti commerciali, a cominciare da quelli di Usa e Cina, ed importanti fragilità finanziarie minacciano di indebolire ulteriormente l'attività indebolendo l'investimento e la fiducia su scala mondiale. La disoccupazione è rimasta al 7,9% confermandosi ai minimi da più di dieci anni.

L'economia italiana ha cominciato a perdere slancio all'inizio del 2018, ed è finita in contrazione nella seconda metà, con un PIL in calo dello 0,2% negli ultimi tre mesi. Mentre la frenata iniziale era legata al commercio mondiale meno dinamico, il recente rallentamento dell'attività economica è stato determinato da una scarsa domanda interna.

L'azienda opera in oltre 140 Paesi. Nel corso del 2018 l'andamento dei vari Paesi ha avuto segnali discordanti, connessi con le situazioni macroeconomiche. Nel 2018 l'azienda ha realizzato vendite a volume, in aumento di quasi il 5% rispetto al 2017.

In Italia in generale tutti i segmenti di consumo (macinato, decaffeinato, grani) hanno visto un calo dei volumi rispetto all'anno precedente, ad eccezione del segmento capsule, che continua la sua crescita a doppia cifra (+14% a volume, +10% a valore rispetto al 2017) e del segmento cialde che cresce nei volumi.

■ 1.6

Rischi e opportunità

illycaffè ha adottato una Politica di gestione dei rischi d'impresa dettagliata: in particolare, vengono analizzati i rischi finanziari, ai fini di stabilizzare i flussi di cassa ed essere il più possibile coerente con quanto stabilito in sede di budget, e i rischi non finanziari, per i quali l'azienda ha rafforzato la funzione di Risk Management, con l'obiettivo di mappare e monitorare periodicamente i rischi che possono avere un impatto rilevante sugli obiettivi e sul valore dell'impresa.

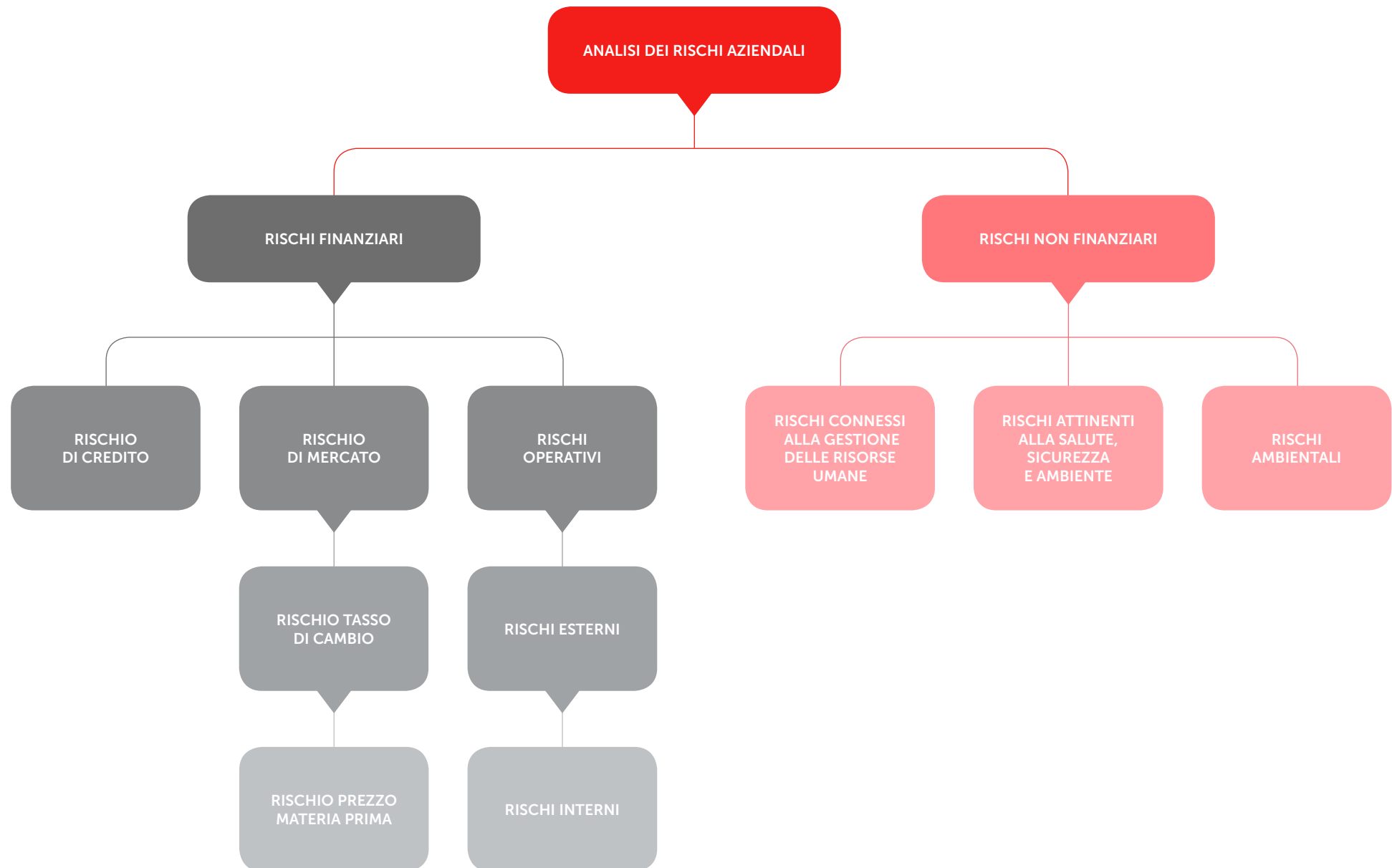
I rischi finanziari sono gestiti a livello centralizzato dalla Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo, sulla base di linee guida concordate con il vertice aziendale e comprendono il rischio di credito derivante dall'insolvenza dei propri clienti; i rischi operativi che nascono dall'esterno (ad esempio la difficoltà di reperimento del caffè) e quelli che nascono dall'interno (legati ai fattori che potrebbero influenzare le scelte strategiche, oppure a possibili conseguenze avverse dei processi, della gestione delle attività); il rischio di mercato. Quest'ultimo include il rischio del tasso di cambio (derivante dalle variazioni nel controvalore in euro dei flussi di cassa in divisa per effetto di un cambio diverso da quello definito in sede di Budget); il rischio prezzo della materia prima (derivante dalla fluttuazione del prezzo della materia prima, dal momento che il mercato del caffè è molto volatile).

L'azienda si è posta l'obiettivo di mappare e monitorare periodicamente i rischi, anche non finanziari, che possono avere impatto rilevante sugli obiettivi e il valore dell'impresa, coordinando l'attività con una metodologia unica e trasversale rispetto alle diverse funzioni, in ottica di Enterprise Risk Management.

L'Organismo di Vigilanza ha vigilato sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione, gestione e controllo e ne ha curato il relativo aggiornamento, avendo attenzione all'attività preventiva intesa ad evitare la commissione di reati. L'Organismo di Vigilanza ha confermato che il Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01 predisposto è valido, tiene conto dell'effettiva situazione della Società e le procedure organizzative, gestionali e di controllo previste appaiono adeguate e conformi alle finalità preventive del D.Lgs. 231/01.

Per quanto riguarda l'insieme dei rischi connessi alla gestione delle risorse umane, illycaffè riconosce la centralità delle risorse umane, partner strategico, e l'importanza di mantenere chiare relazioni basate sulla reciproca lealtà e sulla fiducia, e sull'applicazione dei comportamenti dettati dal Codice Etico adottato di recente dalla nostra azienda. La gestione e la collaborazione nei rapporti di lavoro si ispira al rispetto dei diritti dei lavoratori e alla piena valorizzazione del loro apporto nell'ottica di favorirne lo sviluppo e la crescita professionale.

Per quanto riguarda i rischi attinenti alla salute, sicurezza e all'ambiente, l'azienda prosegue nell'implementare progetti di miglioramento sugli aspetti ambientali e di salute e di sicurezza sul posto di lavoro: inoltre, vengono frequentemente organizzati corsi di formazione e workshop al personale dipendente soprattutto in tema di sicurezza. Dal 2003 è certificata con il Sistema di gestione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001 e nel 2004 ha conseguito il certificato di Registrazione EMAS.



■ 1.7

Strategia e governo della sostenibilità

illycaffè fin dalla nascita ha orientato le proprie strategie verso un modello di business sostenibile capace di determinare vantaggi competitivi per l'azienda, integrando obiettivi economico-redditali con aspetti di natura sociale e ambientale.



illycaffè è una stakeholder company che si pone come obiettivo il miglioramento della qualità della vita dei propri stakeholder. La gerarchia dei suoi stakeholder si può rappresentare come una piramide rovesciata: ai primi posti stanno i consumatori e i clienti, partner dell'azienda nel servire i consumatori; seguono i talenti, che collaborano con passione e professionalità, i fornitori, che garantiscono un prodotto eccellente; le comunità con cui illycaffè entra in relazione; infine, gli azionisti, a servizio dell'impresa.

illycaffè persegue la sostenibilità attraverso la condivisione del valore generato (sostenibilità economica), la crescita personale (sostenibilità sociale) e il rispetto per l'ecosistema (sostenibilità ambientale).





WORLD'S MOST ETHICAL COMPANIES

Ethisphere Institute, leader mondiale nella definizione e nella promozione degli standard e dei principi etici di business, ogni anno stila la classifica delle World's Most Ethical Companies®, le aziende che investono nelle comunità locali in tutto il mondo, adottano strategie basate sulla diversità e sull'integrazione e si concentrano sui risultati a lungo termine, facendo della sostenibilità non solo un vantaggio, ma un obiettivo. illycaffè è inserita in questa lista dal 2013, a dimostrazione dell'impegno dell'azienda nella promozione e nell'attuazione di standard e pratiche etiche.

METODO E PUNTEGGIO

La valutazione delle Aziende Più Etiche al Mondo è basata sul Quoziente Etico® (EQ), che offre un metodo quantitativo per valutare le prestazioni di una società in maniera obiettiva, coerente e standardizzata. Le informazioni raccolte offrono un campionario completo di criteri definitivi di competenze di base, oltre a tutti gli aspetti di gestione aziendale, rischio, sostenibilità, conformità ed etica. I punteggi sono suddivisi in cinque categorie principali: programma di etica e di conformità (35%), misurazione della cultura etica (20%), cittadinanza d'impresa (20%), gestione (15%), leadership, innovazione e reputazione (10%).

■ 1.8

Modello di business

INPUT

L'insieme delle risorse materiali e immateriali che concorrono alla creazione del valore

CAPITALE FINANZIARIO

Insieme delle risorse economiche che illycaffè impiega nei processi produttivi

CAPITALE PRODUTTIVO

Beni immobili ed infrastrutture proprie per la produzione dei beni e servizi offerti da illycaffè

CAPITALE UMANO

Insieme delle competenze, capacità ed esperienze dei dipendenti illycaffè

CAPITALE INTELLETTUALE

Risorse intangibili rappresentate da conoscenze organizzative e proprietà intellettuali di illycaffè

CAPITALE RELAZIONALE

Capacità dell'azienda di creare relazioni con gli stakeholder esterni e condividere i valori al fine di aumentare il benessere individuale e collettivo

CAPITALE NATURALE

Tutti i processi e le risorse ambientali che contribuiscono alla produzione dei beni e servizi offerti da illycaffè

IL NOSTRO BUSINESS

Per illycaffè il principio guida del fare impresa è la creazione di valore per tutti gli attori coinvolti lungo la filiera produttiva, attraverso un processo di miglioramento continuo:



OUTPUT

VALORE CONDIVISO PER GLI STAKEHOLDER

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO:
€ 439.07 MLN*

*per maggiori dettagli si rimanda al capitolo «Capitale finanziario»

OUTCOME

Gli obiettivi 2030 della strategia di illycaffè per il perseguimento della sostenibilità in tre aree:

Catena responsabile del valore e agricoltura sostenibile

- Migliorare costantemente la conoscenza e l'analisi degli impatti lungo la filiera, garantendo sempre la più alta tracciabilità possibile
- Contribuire allo sviluppo e alla sostenibilità della filiera del caffè attraverso la ricerca, il trasferimento di conoscenza, i progetti sul campo
- Sostenere l'agricoltura integrata per preservare e migliorare la qualità e la sostenibilità del caffè nel mondo che illycaffè impiega nei processi produttivi.



Felicità e qualità della vita

- Promuovere e diffondere i principi e la cultura della sostenibilità, nonché il suo legame intrinseco con la felicità umana
- Contribuire attivamente al dibattito internazionale sui temi della felicità, del benessere e del miglioramento della qualità di vita
- Favorire partnership globali per favorire la sostenibilità



Economia circolare e innovazione

- Progettare prodotti e sistemi secondo criteri coerenti con i principi della sostenibilità e dell'economia circolare
- Migliorare l'efficienza energetica e il consumo di risorse, applicando sempre le migliori pratiche e soluzioni innovative
- Promuovere il rispetto dell'ambiente come principio fondamentale per l'innovazione e la sostenibilità del settore lungo tutta la catena del valore



RAPPRESENTAZIONE DEL PIANO OPERATIVO DI SOSTENIBILITÀ 2019- 2021



■ 1.9

Politica e Piano di sostenibilità 2030

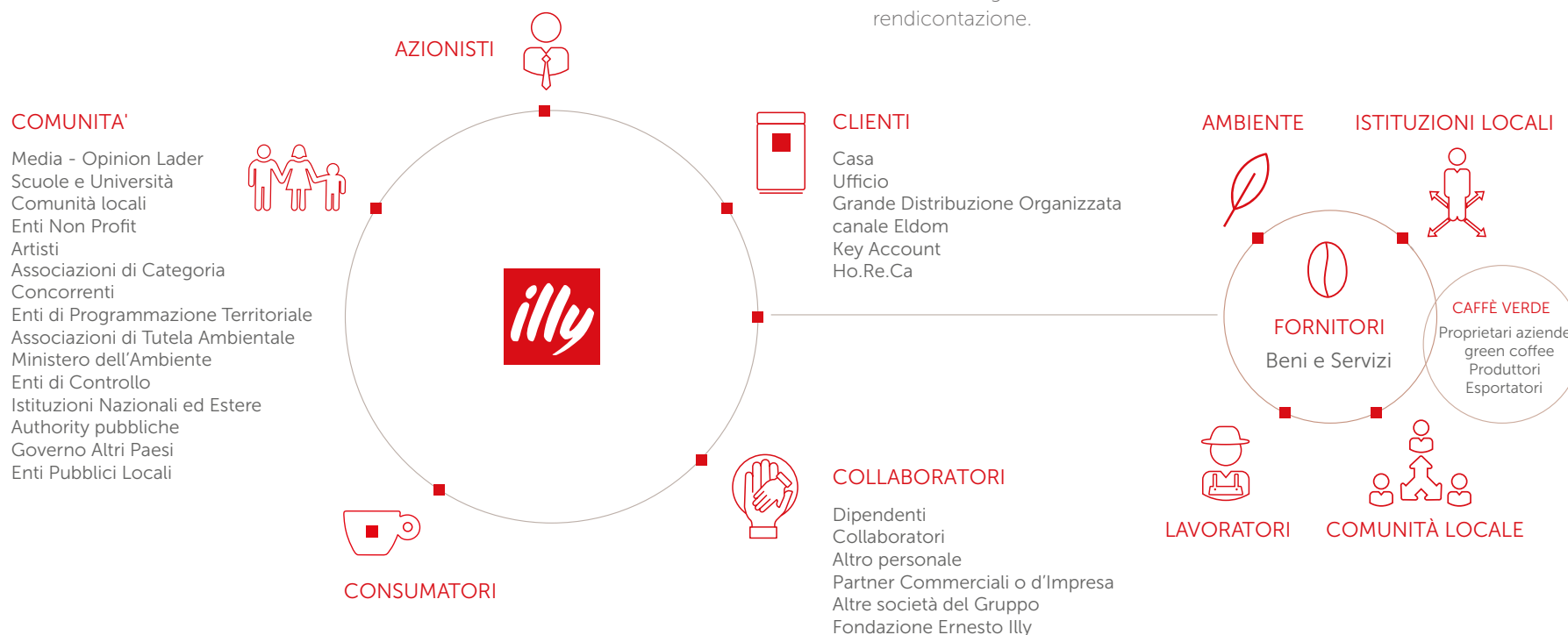
Nel corso del 2017 illycaffè ha rinnovato la propria Politica di Sostenibilità, con lo scopo di fornire una rappresentazione più aggiornata e puntuale dei valori, degli obiettivi, degli impegni e della governance dell'azienda in tema di sostenibilità. La Politica viene applicata, unitamente alle norme di legge e ai regolamenti vigenti, in tutti i territori e Paesi in cui illycaffè opera, permeando la cultura aziendale sulla base dei principi di comportamento già definiti nel Codice Etico e delle altre politiche e strategie aziendali.

Per approntare la Politica di Sostenibilità 2030, l'azienda ha sviluppato le seguenti attività:

- Analisi della rilevanza dei 17 Sustainable Development Goals (SDGs) rispetto alla catena del valore del caffè;
- Identificazione degli impegni e dei conseguenti 9 macro-obiettivi, declinati in forma di target al 2030 ed enunciati nella Politica di Sostenibilità 2030;
- Nel 2018 è stato implementato il Piano Operativo di Sostenibilità 2017-2021, coerente con il Piano Strategico aziendale pluriennale, che promuove il raggiungimento di obiettivi di medio termine, delineando linee di intervento misurabili e oggetto di monitoraggio interno annuale, attraverso specifici indicatori.

■ 1.10

Dialogo con gli stakeholder e analisi materialità



L'ascolto e il rapporto con i propri stakeholder è per illycaffè lo strumento attraverso il quale orientare le strategie di sviluppo sostenibile. Con l'obiettivo di creare valore condiviso, l'azienda è impegnata in un costante processo di conciliazione tra i propri interessi e quelli dei suoi stakeholder.

Attraverso il Sustainable Value Report, illycaffè si pone l'obiettivo di fornire risposte alle questioni ritenute di maggior interesse dagli stakeholder, descrivendo al meglio gli impatti sociali, economici ambientali dell'azienda – le questioni, cosiddette, materiali/rilevanti – e dando conto della loro gestione.

Nel 2018 l'azienda ha svolto un processo di aggiornamento della propria matrice di materialità, con l'obiettivo di migliorare la capacità di intercettare i trend emergenti sul mercato nazionale e internazionale da includere nella rendicontazione.

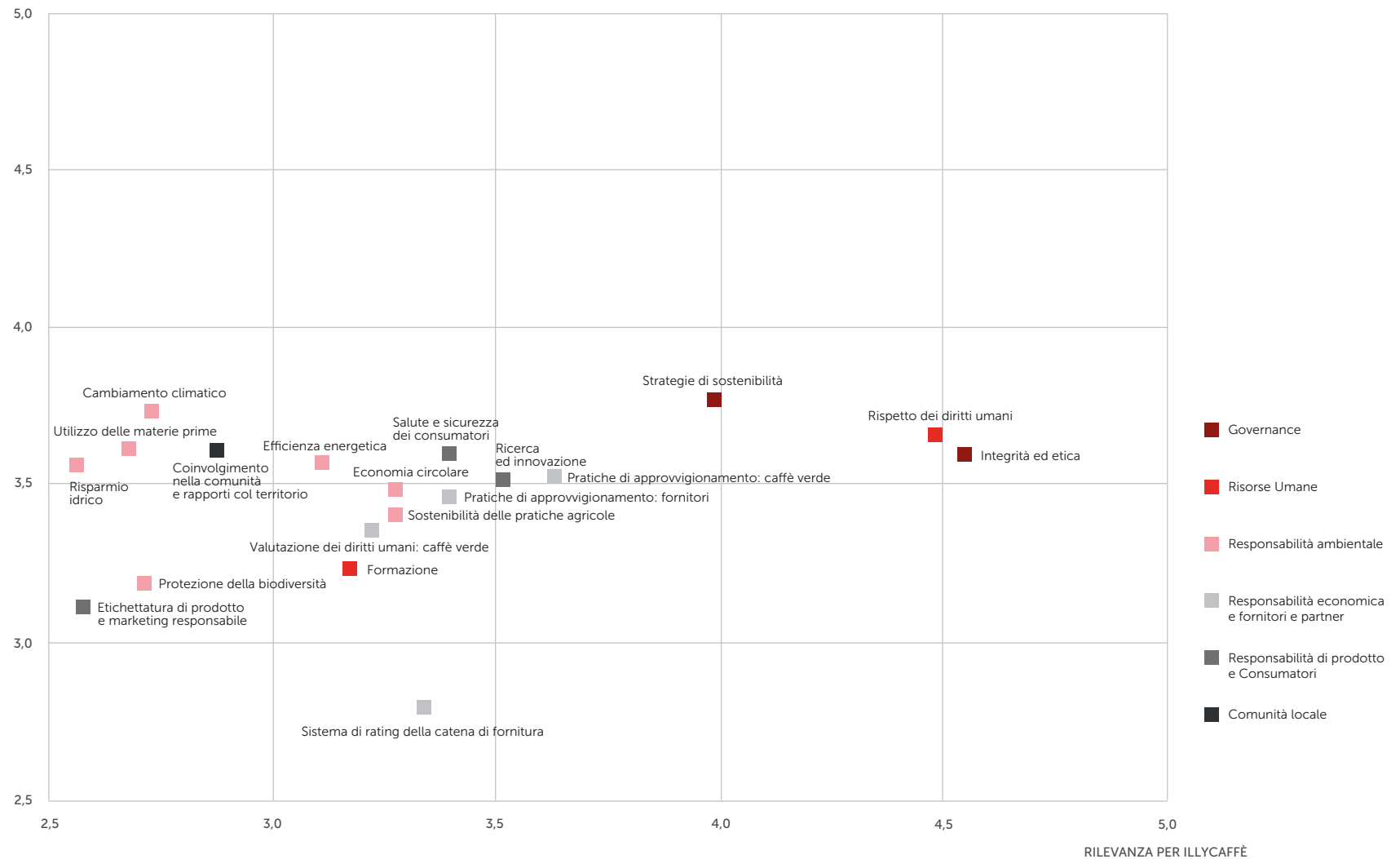
La metodologia utilizzata per l'aggiornamento della matrice e la definizione delle tematiche potenzialmente rilevanti ha previsto:

- un'analisi interna basata su diverse fonti interne pubbliche e non pubbliche;
- un'attività di coinvolgimento diretto degli stakeholder esterni tramite la somministrazione di una *survey*;
- un'analisi di settore e di altre fonti esterne, per individuare altre potenziali tematiche rilevanti.

Tramite le analisi svolte, sono state individuate 33 tematiche rilevanti per il settore in cui opera illycaffè e sono state sistematizzate in un 'albero dei temi'. A ciascuna di esse, attraverso l'utilizzo di scale quali-quantitative, è stato assegnato un punteggio da 1 a 5, in termini di "Rilevanza per illycaffè" e di "Rilevanza per gli stakeholder". Le due dimensioni rispondono all'esigenza di individuare, per ciascuna tematica, il grado di rilevanza percepita dagli stakeholder sui diversi temi e il grado di impegno che l'azienda si è assunta o si assumerà su ogni tema.



RILEVANZA PER GLI STAKEHOLDERS



Al fine di individuare al meglio l'ambito di materialità da considerare, è stato definito il valore 2,50 come soglia di materialità per la prospettiva interna aziendale e la prospettiva degli stakeholder esterni.

■ 1.10.1 Perimetro degli impatti

La tabella che segue pone in evidenza la correlazione tra le tematiche materiali per illycaffè e i GRI Aspects e il loro impatto (interno e/o esterno). Vengono inoltre indicate le politiche esistenti e praticate da illycaffè a

copertura dei temi materiali e la sezione del Sustainable Value Report, nella quale viene descritta la loro gestione.

TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA ILLYCAFFÈ	TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	IMPATTO INTERNO ALL'AZIENDA	IMPATTO ESTERNO ALL'AZIENDA	AMBITO	POLITICHE
Economia circolare		Tutta l'azienda	Fornitori e clienti	Capitale naturale	
Formazione	Training and education (GRI 404)	Tutta l'azienda	Fornitori	Capitale umano	Politiche di gestione e sviluppo delle risorse umane
Valutazione dei diritti umani: caffè verde	Human rights assessment (GRI 412)	Tutta l'azienda	Fornitori	Capitale umano	
Sostenibilità delle pratiche agricole		Tutta l'azienda	Fornitori	Capitale naturale	
Rispetto dei diritti umani	Human rights assessment (GRI 412)	Tutta l'azienda	Dipendenti, Fornitori, Clienti	Capitale umano	
Integrità ed etica	General disclosure (GRI 102)	Tutta l'azienda	collaboratori esterni, partner, consulenti, agenti		
Strategie di sostenibilità		Tutta l'azienda	Fornitori, partner, distributori	Strategia e governo della sostenibilità	
Sistema di rating della catena di fornitura	Supplier environmental assessment; supplier social assessment (GRI 308 – 414)	Tutta l'azienda	Fornitori		
Risparmio idrico	Water (GRI 303)	Società produttive			

TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA ILLYCAFFÈ	TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	IMPATTO INTERNO ALL'AZIENDA	IMPATTO ESTERNO ALL'AZIENDA	AMBITO	POLITICHE
Cambiamento climatico	Materials (GRI 301) Emissions (GRI 305)	Società produttive	Fornitori		
Efficienza energetica	Energy (GRI 302)	Società produttive	Fornitori		
Utilizzo delle materie prime	Materials (GRI 301)	Società produttive	Fornitori		
Protezione della biodiversità	Biodiversity (GRI 304)	Società produttive	Fornitori		
Salute e sicurezza dei consumatori	Customer health and safety (GRI 416)	Tutta l'azienda	Fornitori caffè verde, altri fornitori, clienti B2B e B2C	Responsabilità di prodotto	Politica per la qualità; Linee guida sulla sicurezza alimentare e la conformità del prodotto: HACCP, BRC, IFS, Qualità France
Etichettatura di prodotto e marketing responsabile	Marketing and labeling (GRI 417)	Tutta l'azienda	Clienti		
Ricerca e innovazione		Tutta l'azienda	Fornitori		
Pratiche di approvvigionamento: fornitori	Procurement practices (GRI 204)	Capogruppo	Fornitori		
Pratiche di approvvigionamento: caffè verde	Indirect economic impacts (GRI 203); Procurement Practices (GRI 204); Local Communities (GRI 413)	Capogruppo	Fornitori caffè verde, Autorità locali		
Coinvolgimento nella comunità e rapporti col territorio	Local Communities (GRI 413)	Tutta l'azienda			

■ 1.11

Filiera del caffè verde

Per ottenere un caffè di altissima qualità, illycaffè opera a stretto contatto con tutti gli attori chiave della supply chain dei Paesi dove cresce la più pregiata Arabica. La qualità sostenibile, infatti, non può derivare solo da una selezione finale del prodotto ma deve tenere conto di tutti i passaggi iniziali e intermedi del processo di produzione. La filiera di illycaffè si basa su tre principi specifici:

- **Tracciabilità** delle risorse e delle materie prime, attraverso l'intero processo produttivo al fine di garantire qualità;
- **Reciprocità** nel rapporto con i produttori;
- **Qualità sostenibile**, intesa nell'accezione economica, sociale e ambientale;

Le figure coinvolte nella filiera sono:

- **I coltivatori** che lavorano piccoli appezzamenti di terreno e possono effettuare alcune lavorazioni preliminari sul raccolto.
- **I produttori**, ovvero le aziende (i consorzi, le cooperative e i coltivatori medi e grandi) che effettuano le lavorazioni sul caffè raccolto, quali separazione, lavaggio, asciugatura.
- **Gli esportatori**, che acquistano il caffè verde dalle cooperative oppure lo selezionano direttamente dai produttori, formano lotti commerciali sulla base dei propri clienti, rivenditori o torrefattori. Gli esportatori conoscono le aree di produzione e i produttori locali, garantendo in questo modo la tracciabilità e la qualità della materia prima. Sono, inoltre, coinvolti nelle verifiche e azioni di filiera secondo l'approccio tipico delle filiere integrate.

Lo scopo di illycaffè è quello di monitorare e garantire la qualità sostenibile della materia prima, in un percorso che passa attraverso la tracciabilità e la collaborazione duratura e diretta con gli attori della filiera del caffè verde. Questo avviene attraverso il coinvolgimento diretto dei produttori e il trasferimento di conoscenza favorito dalla formazione e costruito sulla base dei bisogni e delle esigenze rilevate a livello locale.

In questo contesto assume un ruolo centrale la collaborazione con le istituzioni locali, le agenzie governative (es. i Coffee Board nei Paesi Africani o dell'India), le istituzioni internazionali (es. International Coffee Organization), gli enti di ricerca (es. l'Università di San Paolo, il World Coffee Research), grazie ai quali illycaffè è in grado di garantire un monitoraggio delle proprie attività operative e lavorare per la diffusione dei principi di sostenibilità all'interno delle comunità.

Negli ultimi 28 anni illycaffè ha messo a punto un sistema di relazioni dirette con i propri fornitori basato su quattro pilastri:

- I.** Selezionare e lavorare con i migliori produttori, ossia quelli impegnati per uno sviluppo costante della produzione di qualità sostenibile.
- II.** Trasferire loro conoscenza tramite le attività dell'Università del Caffè, le costanti visite alle piantagioni e motivarli a produrre qualità sostenibile.
- III.** Premiarli economicamente per la qualità ottenuta e stimolarne il miglioramento continuo.
- IV.** Costruire una Comunità illy per la creazione di una cultura dell'eccellenza, attraverso la quale poter instaurare relazioni dirette basate sulla conoscenza, lo scambio e la crescita.

Di seguito, la tabella che illustra "Integrated supply chain":



L'azienda ha introdotto sistemi di gestione e di valutazione in grado di rilevare e comunicare la creazione di valore responsabile lungo l'intera catena di fornitura.

FILIERA TRACCIATA E GARANTITA

illycaffè ha la tracciabilità del caffè che acquista

1

illycaffè acquista solo da produttori che garantiscono alta qualità e sostenibilità, remunerandoli con un *premium price*

2

Attraverso i corsi dell'Università del Caffè e le visite in campo dei suoi agronomi e dei tecnici, illycaffè trasferisce know-how e le migliori pratiche agronomiche

3

illycaffè svolge attività di audit per accertare il rispetto degli standard di qualità e sostenibilità richiesti

4

illycaffè crea programmi di fidelizzazione per i produttori, con i quali costruisce una relazione di lungo termine. Come, ad esempio, il Clube illy e l'Ernesto Illy International Coffee Award

5

■ ILLYCAFFÈ PER IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E LA PREVENZIONE E MITIGAZIONE DEL LAVORO MINORILE

L'impegno di illycaffè per assicurare il rispetto dei diritti umani lungo la filiera si è tradotto negli anni in diverse iniziative, quali:

- Adesione ai principi dell'ILO - International Labor Organization: l'azienda acquista solo dai Paesi che hanno ratificato lo standard ILO e che hanno stabilito nelle proprie legislazioni l'età minorile minima di 14 anni o maggiore.
- Applicazione e richiamo esplicito al Codice Etico in tutti i contratti, che prevede clausole sul rispetto dei diritti umani negli acquisti e lungo la catena di fornitura. L'applicazione del Codice Etico e il monitoraggio di eventuali violazioni sono tutelate anche dalla presenza dell'Organismo di Vigilanza.
- Controllo dei propri fornitori di caffè per assicurarsi il rispetto delle legislazioni nazionali in materia di lavoro grazie alla certificazione Responsible Supply Chain Process, la quale prevede il monitoraggio periodico e la gestione attiva di aspetti come il lavoro minorile, il lavoro forzato e obbligato, etc., e la possibilità di accedere ai registri dell'azienda agricola o di visitare personalmente i locali aziendali. Questo è un requisito minimo per la fornitura di caffè all'azienda, che se non viene rispettata, porta all'inserimento del fornitore in una lista nera che lo obbliga ad adeguarsi prima di poter fornire nuovamente caffè a illy.
- Redazione della Politica della Sostenibilità per fornire una rappresentazione dei valori, degli obiettivi, degli impegni e della governance di illycaffè in tema di sostenibilità.
- Adesione al Global Compact delle Nazioni Unite dal 2012.

Attraverso questi strumenti l'azienda si impegna a promuovere un comportamento responsabile e rispettoso dei diritti umani e a monitorare eventuali azioni discriminatorie nei confronti del personale: nel 2018 non sono state rilevate pratiche scorrette né violazioni.

Per incoraggiare l'accesso all'istruzione nei Paesi produttori di caffè, illycaffè collabora con diverse associazioni alla realizzazione di progetti che hanno l'obiettivo di migliorare le strutture scolastiche, agevolare l'accesso all'istruzione migliorando i programmi formativi, ridurre l'abbandono scolastico, prevenendo e mitigando il lavoro minorile.

PROGETTO ESCUELA E CAFÈ IN COLOMBIA

Nel Cauca (Colombia) l'azienda supporta il progetto Escuela e Cafè rivolto a 64 scuole rurali e pubbliche della regione, che prevede l'insegnamento di nozioni riguardanti il caffè nelle 4 materie previste dal programma scolastico ministeriale e la redazione di un modulo che permette l'esercitazione pratica nella piantagione di proprietà della scuola e nell'attiguo "beneficio" (area in cui viene despolpato e asciugato il caffè). Ogni studente che decide di partecipare al progetto (solo se sostenuto dalla famiglia che mette a disposizione la propria terra), riceve annualmente un numero di semi della pianta di caffè che varia da 500 a 1500 unità. Al termine del ciclo scolastico lo studente sarà in grado di avere un numero sufficiente di piante per poter intraprendere un'attività propria in grado di fornirgli un'entrata economica. Queste risorse permettono allo studente di poter scegliere se continuare con gli studi universitari o entrare nel mondo del lavoro. Il progetto sta riducendo notevolmente il lavoro minorile e l'abbandono scolastico. In ottica di miglioramento, illycaffè intende continuare a supportare il progetto Escuela e Cafè con formazione e acquisto di caffè e valutare l'estensione del progetto in altri Paesi dove la produzione e la cultura del caffè sono ben radicate.

PROGETTO EDUCATIVO DELLA FONDAZIONE SEEDS FOR PROGRESS IN NICARAGUA

illycaffè supporta il progetto della Fondazione Seeds for Progress che ha l'obiettivo di migliorare l'accesso a un'istruzione di alta qualità, un diritto umano fondamentale che contribuisce allo sviluppo sociale e alla crescita economica sostenibile, creando opportunità per promuovere la qualità della vita per gli studenti, gli insegnanti e le loro famiglie nelle comunità rurali delle regioni di coltivazione del caffè del Nicaragua. In queste zone, infatti, l'accesso all'istruzione è più difficile rispetto alla situazione dei centri urbani. I progetti della Fondazione sono focalizzati al miglioramento dell'offerta formativa sia attraverso la preparazione degli insegnanti che attraverso il miglioramento delle stesse strutture scolastiche. La Fondazione supporta 20 scuole, circa 5000 studenti e 272 insegnanti in 5 regioni del Paese. illycaffè acquista caffè ormai da diversi anni da alcune di queste comunità che si dimostrano altamente produttive¹.

¹ Per maggiori dettagli sul progetto:

<https://www.seedsforprogress.org/134-2/?lang=en>

<https://www.seedsforprogress.org/wp-content/uploads/2019/04/SFP-AnnualReport18.pdf>

■ 1.12

La Responsible Supply Chain Process

Dal 2011 l'azienda certifica il proprio modello di gestione della catena di fornitura del caffè verde secondo lo standard "Responsible Supply Chain Process (RSCP)", sviluppato da DNV GL, organismo internazionale di certificazione che ha preso come modello per lo sviluppo dello standard proprio la catena di fornitura di illycaffè.

Tramite la RSCP si attesta che illycaffè:

- Adotta un approccio diretto negli acquisiti e nella tracciabilità fino al produttore, a meno di barriere istituzionali come nel caso del mercato Ethiopia Commodity Exchange (ECX) attraverso il quale devono passare le transazioni di caffè etiopi, sistema che però sta cambiando e che oggi permette una maggiore tracciabilità del prodotto.
- Trasferisce alla filiera del caffè verde le conoscenze per il continuo miglioramento della qualità e della sostenibilità del prodotto.
- Garantisce un compenso superiore rispetto alla media del mercato per premiare i produttori della qualità superiore prodotta.

La RSCP si applica a ogni attore della supply chain di illycaffè e prevede che l'azienda monitori i propri fornitori verificando che siano rispettati i requisiti di legge (indispensabili per mantenere il rapporto con l'azienda) attraverso controlli puntuali nelle seguenti aree:

■ ETHIOPIA COMMODITY EXCHANGE (ECX)

In passato il caffè etiope doveva essere venduto attraverso l'ECX – Ethiopian Commodities Exchange, la "borsa dei caffè" di Addis Abeba, dove veniva classificato per regione di provenienza e qualità. Una riforma legislativa ha permesso dal 2017 l'esportazione diretta dei caffè dopo un controllo presso lo stesso Ente. Gli agricoltori etiopi hanno quattro opzioni per vendere il caffè che producono: venderlo direttamente, cederlo ai trasformatori, ai fornitori o attraverso l'Ethiopia Commodity Exchange. Attualmente, oltre il 90 per cento del caffè esportato è ancora commercializzato all'ingrosso sulla Borsa creata nel 2008 nel tentativo di garantire lo sviluppo di un sistema commerciale moderno.

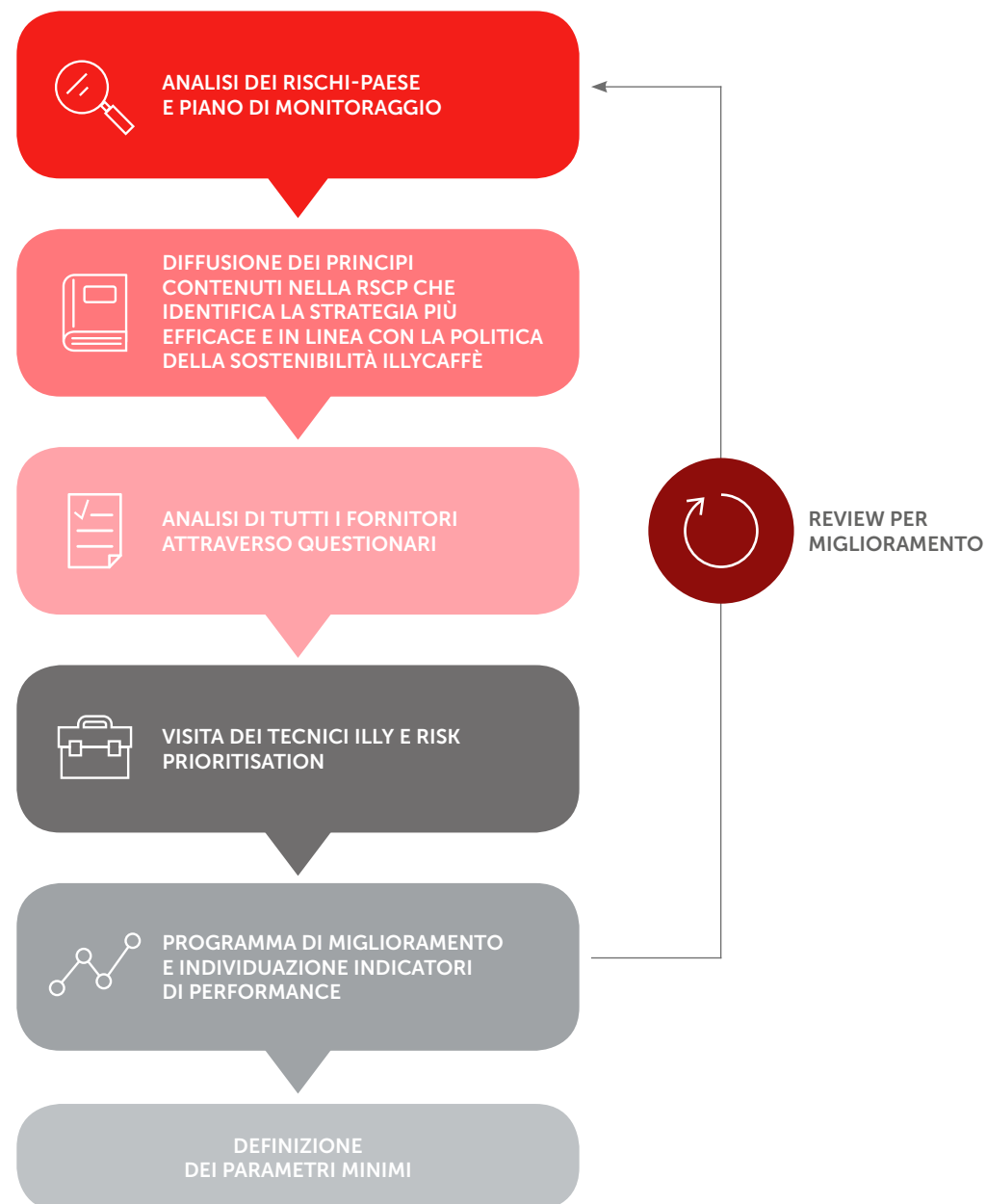
AREA	TEMATICHE
AMBIENTE	• Utilizzo del suolo • Gestione dell'acqua • Qualità dell'acqua • Impatti sulla comunità locale • Biodiversità
OCCUPAZIONE	• Pratiche agronomiche utilizzate • Attrezzature impiegate per la produzione • Condizioni di lavoro • Rischi di incidenti e infortuni • Capacità e competenze dei lavoratori
PRODOTTO	• Utilizzo di principi attivi • Pratiche agronomiche utilizzate • Attrezzature impiegate per la produzione e condizioni di lavoro • Igiene



È SEMPRE UNA
QUESTIONE DI
FILIERA.

Il processo seguito da illycaffè per monitorare la filiera e individuare azioni di miglioramento da condividere con la stessa è riassunto nel grafico seguente:

- Il sistema di verifica dei fornitori è interessato da un processo continuo di revisione e di miglioramento, per far fronte, ad esempio, all'allargamento degli acquisti in Paesi latino-americani e africani, dove la filiera di produzione è più articolata e i coltivatori partecipano ognuno con una minima percentuale alla formazione di un lotto commerciale, spesso in modo non definibile a priori.



Dalla fine del 2013 l'azienda realizza e aggiorna annualmente il documento di Risk assessment che analizza rischi ambientali, rischi di etica aziendale, rischi occupazionali e rischi di prodotto, valutandoli sia a livello di Paese, sia di organizzazione e di supply chain. Tale strumento permette il continuo monitoraggio e la definizione delle azioni future.

Durante l'ultima attività di verifica, relativa all'anno 2018, illycaffè conferma il trend rilevato negli anni precedenti:

- I rischi sociali sono prevalentemente circoscritti a supply chain costituite da piccoli produttori.
- I problemi gestionali legati alla poca attenzione a certi parametri ambientali risultano essere fattori comuni in alcuni contesti nazionali e non legati specificatamente alla produzione del caffè.

Da qui l'esigenza di diffondere la cultura della sostenibilità, consolidando ulteriormente le partnership con istituzioni pubbliche e private presenti sui diversi territori di origine del caffè, enti scientifici, comunità, organismi internazionali, nonché tutti gli attori che compongono la supply chain di illycaffè.

Fanno parte del processo anche le verifiche e le visite di controllo che servono ad alimentare i parametri della performance della filiera di illycaffè, ovvero:

- **Minimum actions requirements:** requisiti minimi che i fornitori sono tenuti a rispettare, pena l'interruzione del rapporto di fornitura.
- **Key performance indicators (KPI):** indicatori che descrivono la filiera dell'azienda e che si dividono in:
 - o **Core KPIs:** requisiti che vanno oltre i minimi di legge e che l'impresa reputa fondamentali nella relazione col fornitore.
 - o **Recommended KPIs:** requisiti non obbligatori, ma altamente qualificanti nella relazione col fornitore.

Attraverso queste rilevazioni l'azienda definisce le azioni più adeguate per ogni target. I KPI vengono revisionati e riformulati costantemente per adeguarli ai mutamenti territoriali, generalmente gradualmente e osservabili solo nel medio e lungo periodo.



■ 1.13

Controllo di filiera e trasferimento di conoscenze

Nel 2018 le origini interessate alla verifica sul campo dei principi e requisiti definiti dallo standard della Responsible Supply Chain Process sono state: Brasile, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, India e Rwanda. Il campionamento dei produttori è stato fatto in base alla valutazione dei rischi effettuata da illycaffè (considerando Paese, filiera, organizzazione), ai volumi acquistati e tenendo conto degli esiti di precedenti cicli di monitoraggio. Sono state effettuate visite in campo a 337 produttori e a 13 strutture di lavorazione/selezione del caffè verde esportabile.

In termini di area sono stati sottoposti a verifica diretta 73.000 ettari di piantagioni. Le attività di monitoraggio sono state concentrate nelle aree più critiche.

	2016	2017	2018
VISITE IN CAMPO	298	304	337

Dall'inizio del programma sono stati visitati direttamente in campo oltre 2.600 produttori.

I risultati di queste verifiche incrociati con le analisi del rischio Paese, hanno evidenziato quattro macro-aree sulle quali l'azienda interverrà nel prossimo triennio:

- Trattamento delle acque reflue in conformità con le legislazioni nazionali
- Prevenzione nell'utilizzo di prodotti agrochimici altamente tossici
- Rispetto dei salari minimi
- Prevenzione e mitigazione del rischio di lavoro minorile

Le attività di formazione, diffusione delle Best Agronomical Practices e divulgazione, nel 2018 hanno coinvolto in modo diretto 876 produttori, principalmente attraverso:

- incontri diretti;
- azioni puntuali;
- rapporti istituzionali per la formazione;
- training sulla qualità;
- Webinar;
- corsi online;
- pubblicazioni.

Brasile

Nel 2018 l'Università del Caffè del Brasile, illycaffè, PENSA, FIA e la Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade dell'Università di San Paulo hanno organizzato un webinar sul tema *"Rethinking research models"*, durante il quale è stato analizzato il ruolo della ricerca nella promozione dell'economia ed esplorato il modo in cui viene affrontato il tema dell'adattamento della coltura al cambiamento climatico dagli enti di ricerca.

Il corso ha coinvolto 88 partecipanti.

L'attività formativa realizzata attraverso i corsi online di PENSA (visibile su <http://universidadedocafe.com/>) è proseguita nel 2018 coprendo diversi temi: dal corso base sull'agribusiness agli obblighi legali delle aziende agricole brasiliane. A marzo una platea di 27 studenti dell'MBA in Agribusiness hanno assistito al corso "Case Study illycaffè: a case of coordination in Agribusiness".

India

Quest'origine continua a essere oggetto di particolare attenzione e sensibilizzazione delle buone pratiche da adottare per la riduzione dell'impiego dei prodotti fitosanitari.

Ogni iniziativa intrapresa viene realizzata con la collaborazione dei fornitori locali, secondo l'approccio tipico delle filiere integrate.

Colombia

L'approvvigionamento della materia prima da piccoli produttori comporta complessità gestionali dovute al riconoscimento della legalità e del lavoro non regolamentato. Queste situazioni derivano da un'operatività più sensibile in territori che sono costantemente esposti a rischi economici e più propensi ad affidare le operazioni di raccolta ai migliori offerenti. Con questa consapevolezza, illycaffè ha intrapreso un percorso di formazione

rivolto ai piccoli produttori, in collaborazione con il SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) con il quale ha siglato un accordo nel 2015. Attraverso la formazione si è voluto intervenire sul miglioramento dell'organizzazione delle aziende agricole e sulla diffusione delle buone pratiche agronomiche, indispensabili per incrementare la produttività, ridurre i costi di produzione e aumentare la redditività del produttore.

Nicaragua

La criticità di alcuni parametri ambientali è stata oggetto di approfondimento durante il monitoraggio della filiera realizzato nelle origini centroamericane, con l'obiettivo di comprenderne meglio le cause e valutare le azioni da intraprendere. In Nicaragua illycaffè è intervenuta con un progetto dedicato a un gruppo circoscritto di produttori dai quali acquista regolarmente il caffè e che sono situati in una delle zone più povere del Paese. Gli ottimi risultati ottenuti hanno persuaso l'azienda a continuare a supportare il progetto con la costruzione di quattro sistemi di trattamento delle acque reflue, rappresentando un esempio per tutta la comunità coltrice della zona.

Etiopia

L'azienda sta sviluppando, in collaborazione con UNIDO (United Nations Industrial Development Organization), un progetto che coinvolge l'intero settore del caffè etiope con l'obiettivo di aumentare la qualità e la capacità di produzione del caffè, consentendo ai piccoli produttori di accrescere i propri guadagni e incoraggiando lo sviluppo economico locale. illycaffè e la Fondazione Ernesto Illy hanno messo in campo tutte le competenze chiave del proprio settore: know-how, reti, risorse umane e finanziarie. Si prevede che il progetto migliorerà il coordinamento tra tutti gli attori coinvolti nella catena del valore del caffè e aumenterà la quantità e la qualità del caffè esportato, portando a una maggiore presenza di caffè etiope sul mercato internazionale.

Oltre alle iniziative realizzate nei singoli Paesi, sono state realizzate attività che impattano su altri attori della filiera:

- La qualità sostenibile è stata al centro di un esteso progetto di formazione che ha coinvolto 50 tecnici di laboratorio di diverse origini e ha previsto corsi di formazione in tema di analisi sensoriale, visiva e olfattiva dei campioni di caffè verde.
- In occasione dell'evento "Ernesto Illy International Coffee Award", durante il quale vengono riconosciuti gli sforzi e investimenti dei produttori per l'ottenimento di un caffè sostenibile e di alta qualità, per i produttori presenti è stato organizzato un seminario in cui sono stati discussi i seguenti due temi:
 - o "Improving Sustainability and Inclusiveness of Coffee Value Chain through Private and Public Partnerships";
 - o "Coffee Sustainability: Shared responsibility shared Prosperity".



■ 1.14

Fornitori di beni e servizi

Nel rispetto del valore della sostenibilità e dell'etica degli affari, illy intrattiene rapporti di mutuo beneficio con i suoi fornitori, selezionandoli anche in base alla corrispondenza con i propri valori. Come riportato nel Codice Etico (art. 3.5) "le relazioni con i fornitori sono oggetto di un costante monitoraggio da parte di illycaffè. Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza. La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza".

Tale impegno si traduce in:

- **Sicurezza dei prodotti - servizi - processi.** La responsabilità e il valore creato dall'azienda nel lungo periodo per i propri stakeholders devono garantire, prima ancora dell'eccellenza qualitativa dei prodotti, processi e servizi realizzati nel rispetto delle più rigorose normative. Per questo è importante selezionare e gestire i fornitori adeguatamente;
- **Eccellenza qualitativa e benessere.** La sostenibilità del business di illycaffè e il valore aggiunto che l'azienda crea dipendono indissolubilmente dall'eccellenza qualitativa e dal benessere che è in grado di offrire ai propri *stakeholder*;
- **Integrità, condivisione del valore e vantaggio commerciale.** In ogni contratto di fornitura è richiesta la clausola di visione e impegno al rispetto del codice etico di illycaffè.

Anche nel 2018, l'azienda ha proseguito il suo percorso di miglioramento nella gestione strategica del fornitore attraverso il processo di Supplier Lifecycle Management.

Il Portale Procurement illycaffè è diventato uno standard all'interno dell'azienda e l'implementazione graduale dei suoi moduli ha garantito la copertura dei processi e l'adeguamento della struttura organizzativa, dall'approvvigionamento alla distribuzione.

Gli obiettivi del Portale Procurement illycaffè sono molteplici:

GOVERNANCE e COMPLIANCE

- Tracciabilità dei processi al fine di limitare i rischi
- Gestione completa del parco fornitori
- Monitoraggio e miglioramento delle performance
- Osservanza delle norme

METODO

- Implementazione di una cultura di metodo condivisa
- Standardizzazione delle procedure
- Velocità di risposta a stakeholder interni ed esterni
- Miglioramento continuo anche attraverso la condivisione delle Best Practice

TRASPARENZA

- Garanzia di eticità del processo
- Accessibilità e fruibilità delle informazioni

RITORNO ECONOMICO

- Benefici economici (grazie alla digitalizzazione del workflow)
- Riduzione del Total Cost of Ownership (TCO) nelle diverse categorie di acquisto

Anche nel 2018, attraverso il progetto di Sourcing Risk Management, l'azienda ha continuato a mappare, sulla base di criteri definiti, i rischi reali e potenziali lungo la propria catena di fornitura (tra i quali quelli relativi ad ambiente, salute e sicurezza, tematiche sociali e di etica, compliance, innovazione, ecc), nonché quelli legati a fattori esogeni (Paese e mercato). Nel 2018 è andato a regime il processo di valutazione dei fornitori basato sulla Vendor Evaluation, che prevede che i fornitori strategici e/o critici siano valutati attraverso una metodologia basata sull'attribuzione di punteggi (vendor rating) che permettono di misurare le performance negli acquisti. Tale processo, che ha consentito la valutazione di 89 fornitori strategici e/o critici in base a KPI soggettivi e KPI oggettivi (definiti all'interno del sistema di gestione Enterprise Resource Planning) relativi alla performance del fornitore, è stato migliorato secondo logiche sempre più orientate a instaurare rapporti di partnership e a migliorare in modo continuo le performance complessive attraverso attività di monitoraggio e misurazione permanenti.

Con una nuova procedura per gli acquisti, l'azienda ha introdotto metodologie standard per la selezione dei fornitori e la valutazione delle gare di fornitura per materiali indiretti, servizi, investimenti, materie prime e prodotti finiti. Per il 2018 si conferma il largo utilizzo del modello decisionale Decision Matrix e del Portale Procurement che permette di raccogliere, sintetizzare e confrontare un'importante quantità di dati in pochi passaggi, attraverso un questionario di pre-qualifica con domande specifiche su organizzazione societaria, operatività geografica, informazioni economico - finanziarie, referenze, certificazioni, innovazione, aspetti etici e sostenibili.

All'interno del portale è presente il Codice di Condotta per i fornitori che elenca e descrive i principi che illycaffè chiede di osservare a tutti i propri fornitori nella gestione delle relazioni commerciali. I principi richiamano il Codice Etico di illycaffè e ribadiscono la volontà di operare in modo trasparente, prestando la massima attenzione alla sostenibilità economica, sociale e ambientale. Gli aspetti più rilevanti riguardano:

- Etica e integrità commerciale
- Diritti umani e del lavoro
- Ambiente



È stato attivato il modulo denominato "Albo Fornitori" che ha permesso di popolare il Portale Procurement con 963 fornitori attuali e potenziali e di offrire al mercato una piattaforma d'ingresso strutturata per inviare le proprie auto-candidature.

Ai fornitori strategici vengono richieste maggiori informazioni su aspetti ambientali e/o sociali, quali ad esempio:

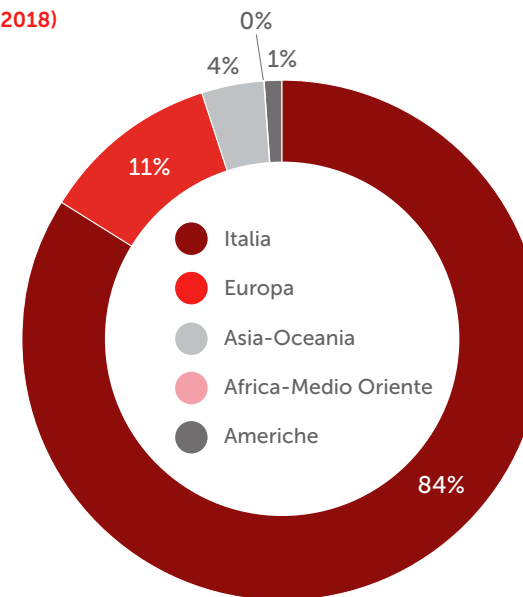
- Bilancio sociale, Bilancio di sostenibilità, Bilancio integrato o strumenti di misurazione di impatto sociale e ambientale
- Sostenibilità della Supply Chain
- Policy scritte anti-corruzione, pratiche anti-concorrenziali, rispetto di diritti intellettuali e/o pratiche di marketing responsabile
- Policy scritte o evidenze oggettive riguardanti rispetto delle diversità, discriminazioni razziali o di genere e sfruttamento minorile
- Formazione dei dipendenti extra obblighi di legge
- Monitoraggio e risparmio dei consumi idrici ed energetici
- Riduzione e/o recupero dei rifiuti
- Attività finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali

Nel 2019 il Supplier Risk Management sarà incluso nel Portale Procurement garantendo la gestione del rischio fornitore e fornitura dei principali materiali e prodotti. È stato avviato un processo virtuoso e strutturato che, partendo dall'individuazione delle principali aree di rischio, mapperà i principali fornitori sulla base di una Matrice di Rischio.

Il processo secondo cui si svilupperà il supplier risk management è il seguente:

- Identificazione, mappatura e valutazione dei rischi:
 - Rischi che dipendono da fattori macro-economici (contesto geopolitico, sociale e economico)
 - Rischio tecnico/qualitativo
 - Rischio logistico
 - Rischio finanziario
 - Rischio ambientale/etico-sociale
 - Rischio legale
 - Rischio di fornitura
- Formulazione del piano di gestione dei rischi e delle scelte strategiche atte ad abbassare il livello di rischio
- Attuazione delle strategie di gestione dei rischi
- Monitoraggio ed eventuale riesame del piano di supplier risk management

PROVENIENZA FORNITORI (% VOLUME DI ACQUISTO 2018)



PROVENIENZA FORNITORI - 2018	NUMERO FORNITORI	% SUL TOTALE	PVO IN 000/€	% DI SPESA
Italia	1230	87%	121.414	84%
Europa	134	10%	15.701	11%
Asia – Oceania	12	1%	5.779	4%
Africa - Medio Oriente	6	0%	283	0%
Americhe	31	2%	1.340	1%
Totale	1.413	100%	144.516	100%

In questo prospetto non tiene conto di una quota a parte di costi e servizi diversi, non gestiti direttamente dall'ufficio acquisti della illy.

■ 1.15

Logistica e vendita

La gestione della logistica e dei trasporti riflette l'impegno e la volontà di illycaffè di attuare soluzioni innovative, per ridurre le emissioni e rendere efficiente la distribuzione. I trasporti e la logistica in ingresso delle materie prime e dei materiali, nonché la logistica distributiva dei prodotti finiti verso i clienti, sono processi monitorati attentamente, anche attraverso la metodologia LCA, per garantire una valutazione degli impatti e lo studio di strategie di miglioramento. Il trasporto per la distribuzione dei prodotti, invece, è ancora fortemente legato ai combustibili fossili e l'azienda è impegnata nello studio di processi e soluzioni innovative e sostenibili. Sul fronte della distribuzione, illycaffè sottopone periodicamente ai propri fornitori qualificati dei questionari su temi ambientali specifici, quali il consumo di risorse, le emissioni in atmosfera, la produzione di rifiuti, gli effluenti liquidi, la contaminazione del suolo e l'inquinamento acustico. L'operatore a cui illycaffè affida gran parte delle sue consegne nel territorio italiano ha ottenuto la Certificazione di conformità alla normativa ISO 14001, relativa all'ambiente per l'impegno dimostrato nel monitoraggio e nella riduzione degli impatti ambientali.

LOGISTICA IN ENTRATA

Provenienza: Italia

In Italia il trasporto avviene quasi esclusivamente via gomma. La merce in entrata viene acquistata con clausola DAP (delivery at place), per cui illycaffè non ha il controllo dei corrieri utilizzati; l'eccezione è il caso delle componenti per le capsule, che vengono acquistate con pagamento delle

spese di trasporto. Per ottimizzare i flussi e lo stock a magazzino, l'azienda ha avviato il progetto Milk Run, attraverso il quale coordina il trasporto delle componenti per le capsule da tutti i fornitori e, così facendo, permette di guadagnare cubatura industriale.

Provenienza: Estero

Il peso maggiore del trasporto in ingresso è dovuto al caffè verde. Tutto il materiale in ingresso viene trasportato via mare, il mezzo di trasporto a minor impatto. La selezione delle compagnie di navigazione, sulla base del servizio qualitativo, ha permesso di identificare importanti fornitori di servizi e grandi colossi della navigazione mercantile che hanno definito politiche per l'abbattimento degli impatti. Ove possibile l'azienda trasporta il caffè in big bags, che hanno la capacità di trasportare fino a una tonnellata e mezza di prodotto e di ridurre, di conseguenza, i costi della logistica.

LOGISTICA IN USCITA

Destinazione: Italia

L'azienda si incarica della spedizione della merce ai propri clienti in Italia. Il totale delle spedizioni in Italia viaggia su gomma poiché più economico e qualitativo di quello ferroviario. Il 60% circa delle spedizioni viene gestita da un importante operatore di logistica che ha adottato una Politica Integrata per Qualità, Ambiente e Sicurezza e una Politica per la Responsabilità Etica e Sociale. In Italia esistono magazzini intermedi che permettono di ottimizzare la distribuzione ai punti vendita.

Destinazione: Estero

Il trasporto verso i Paesi europei avviene prevalentemente via gomma mentre tutto il trasporto nel resto del mondo avviene via mare, utilizzando 3 importanti vettori internazionali. Di questi, i due che rappresentano quasi il 90% delle spedizioni hanno chiare e dettagliate politiche di sostenibilità. Sono state adottate alcune soluzioni di trasporto intermodale verso Norvegia e Grecia, effettuato con diversi mezzi in combinazione: gomma/treno/gomma, con

la possibilità di ridurre l'impatto ambientale. Per incentivare spedizioni full container esporta con resa CIF (cost, insurance, freight), solo se il compratore carica il container completo, o resa FCA (franco vettore), se il compratore carica il camion completo. Questo vale per i trasporti verso le filiali (Francia, Germania, Olanda, Spagna, Austria, USA e Canada, Asia Pacifico, Brasile) e per i distributori in Svezia, Gran Bretagna, Svizzera, Slovenia, Norvegia, Romania, Repubblica Ceca, Danimarca.



SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability



CAPITALE FINANZIARIO



■ 2.1

I risultati economici

Highlights

+2,5%

del valore della
produzione nel 2018

439

milioni di euro: il valore
economico distribuito al 31
dicembre a livello di consolidato

+5%

circa di vendite a volume
rispetto al 2017

Nel 2018 illycaffè ha migliorato i risultati sia a livello reddituale che a livello finanziario: a seguito dell'aumento dei volumi di vendita e della riduzione degli oneri netti della gestione finanziaria, il Valore della Produzione ha registrato una crescita del 2,5% circa rispetto al 2017. I dati economico-finanziari evidenziano per l'anno 2018 un margine operativo lordo (EBITDA) in aumento rispetto all'anno 2017 e un utile netto presenta in significativa crescita rispetto all'esercizio precedente, avendo beneficiato sia di una riduzione degli oneri netti della gestione finanziaria, che del riconoscimento di una importante agevolazione fiscale, la "Patent Box", riferita all'esercizio 2018 e ad esercizi precedenti (2015, 2016 e 2017).

	2017	2018
ROI	11,7%	10,7%
ROE	10,2%	13,2%
ROS	6,5%	5,7%
PFN/Ebitda Adjusted	1,91	1,56
PFN/Ebitda	2,00	1,65
PFN/Equity	1,02	0,85
Numero dipendenti	1.290	1.294





Con l'obiettivo di porre in evidenza il valore economico che le attività di impresa hanno generato e distribuito ad alcune importanti categorie di stakeholder, illycaffè utilizza il parametro del Valore Economico Distribuito che, al 31 dicembre 2018 a livello consolidato, è pari a 439,07 milioni di euro, in aumento dell'0,11% rispetto al 2017.

VOCI (dati in euro)	2017	2018	VAR 2017 -2018
VALORE ECONOMICO GENERATO			
a) Ricavi	478.431.805	490.510.114	2,5%
b) Proventi finanziari	1.012.789	1.006.441	-0,6%
(A) Totale valore economico generato	479.444.594	491.516.555	2,5%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			
a) Costi operativi	312.715.561	310.760.509	-0,6%
b) Remunerazione del personale	98.135.752	103.973.057	5,9%
c) Capitale di credito e di rischio	13.787.727	16.268.439	18,0%
d) Imposte e tasse	12.832.216	7.014.988	-45,3%
e) Donazioni contributi associativi	1.129.423	1.057.833	-6,3%
(B) Totale valore economico distribuito	438.600.679	439.074.825	0,1%
(A-B) VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	40.843.915	52.441.729	28,4%

Il prospetto rappresenta i rapporti tra l'azienda e il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento a questi stakeholder:

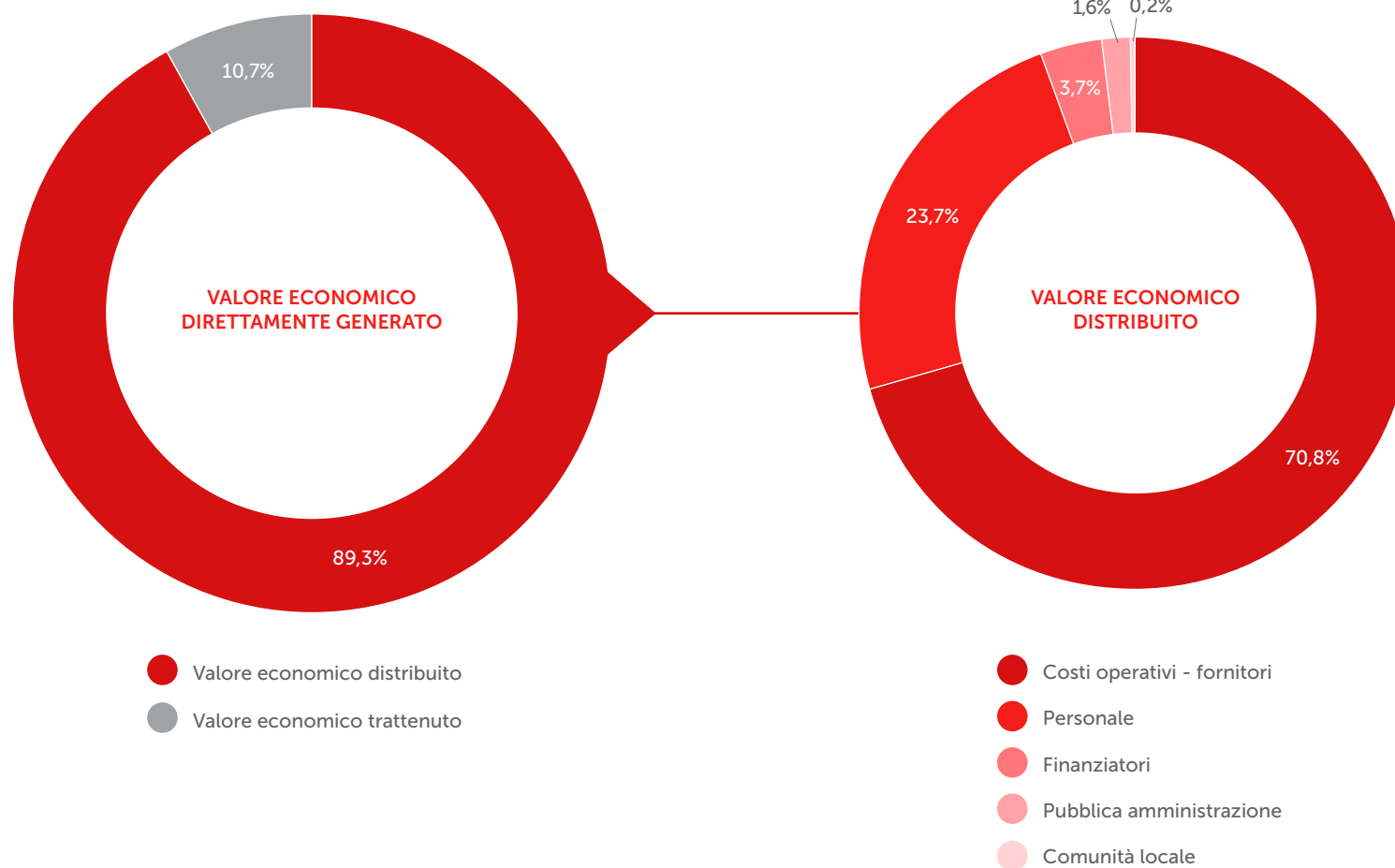
- **Fornitori:** remunerazione dovuta ad acquisto di materie prime e ad altri servizi gestionali
- **Risorse Umane:** remunerazioni dirette e indirette dei collaboratori (dipendenti e non)
- **Pubblica amministrazione:** pagamento di tasse e tributi
- **Finanziatori:** remunerazione del capitale di rischio e di credito
- **Collettività:** quote associative e liberalità

Dal Valore Economico prodotto e distribuito nel 2018 (439.07 milioni di euro) da illycaffè a livello consolidato emerge che:

- La quota più rilevante, 70,8%, è stata destinata alla remunerazione dei fornitori, in particolare alla gestione dei servizi operativi e gestionali e all'acquisto di materie prime.
- Il 23,7% è rivolto alla retribuzione delle Risorse Umane. In questa voce è ricompreso sia tutto quanto previsto dal rapporto contrattuale sia una

serie di costi sostenuti dall'azienda come quelli per la formazione e per la gestione della mensa interna.

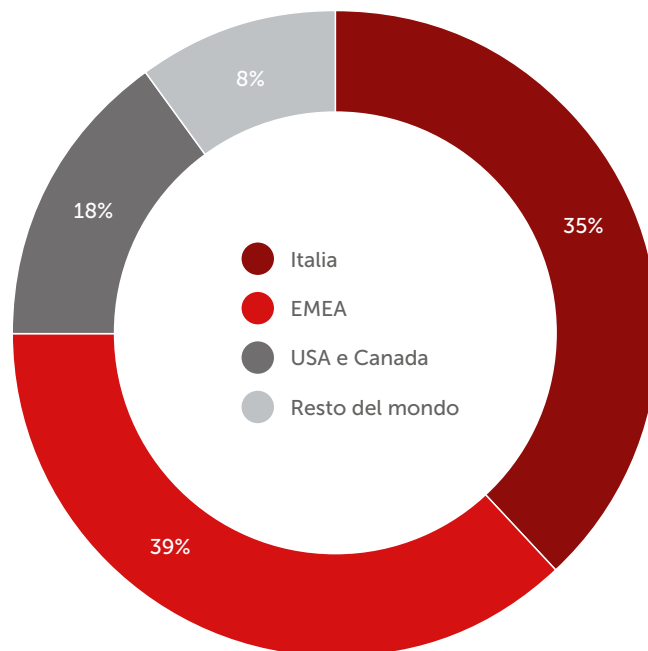
- Ai finanziatori è stato distribuito il 3,7% del valore economico, composto da dividendi per gli azionisti dell'azienda, utili di terzi e oneri finanziari.
- Il 1,6% è stato destinato alla Pubblica Amministrazione (Stato ed Enti Locali) sotto forma di imposte e tasse.
- Lo 0,2%, è stato indirizzato alla collettività sotto forma di oneri per utilità sociale (il dato riguarda per larga parte i contributi che illycaffè S.p.A. ha erogato a favore della Fondazione Ernesto Illy) e quote associative.



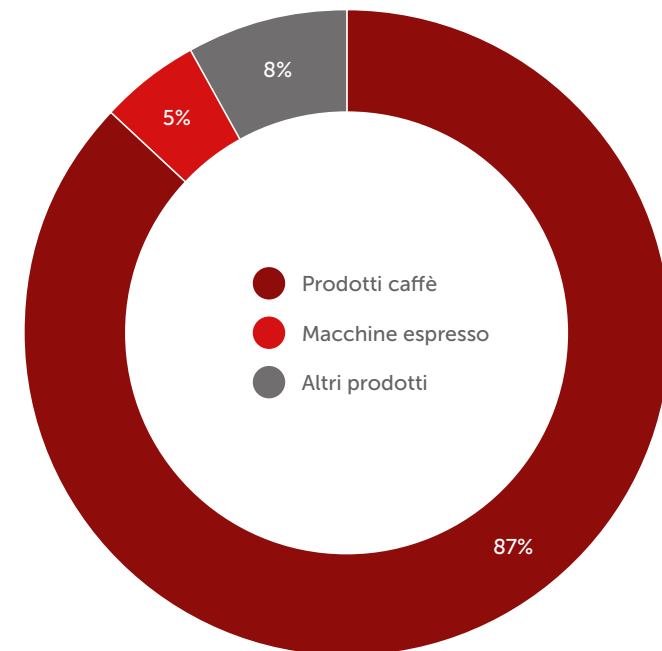
Nel corso del 2018 l'andamento delle vendite ha segnato un incremento rispetto l'anno precedente in termini di volumi di caffè e fatturato. La crescita è distribuita tra i Paesi in cui l'azienda opera con distribuzione diretta e i Paesi serviti attraverso distributori indipendenti. Nel 2018 l'export ha generato il 65% del fatturato.

Il trend positivo di crescita è stato registrato nel fatturato dei prodotti caffè e in quello delle macchine per il caffè sia in termini di valore che in termini di volume.

RICAVI PER AREA GEOGRAFICA - 2018



RICAVI PER PRODOTTI - 2018



GETTARE IL SEME,
RACCOGLIERE
IL CHICCO.



SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

CAPITALE PRODUTTIVO



■ 3.1

Infrastrutture e network

Highlights

259

punti vendita: 179 illy Caffè,
di cui 17 a gestione
diretta e 80 illy shop,
di cui 6 a gestione diretta

100.000

circa: i punti vendita
in cui è servito il caffè illy

37

nuovi monomarca
aperti nel 2018

4.500

i campioni di caffè verde esaminati
nei laboratori di illycaffè e

55.000

i campioni di caffè tostato esaminati
nei laboratori di illycaffè

575

la media delle degustazioni
giornaliere per garantire
la qualità del prodotto

Il blend illy è commercializzato in 144 Paesi, toccando tutti e 5 i continenti. Servito in oltre 100.000 punti vendita, vengono consumate circa 8 milioni di tazzine al giorno.

L'azienda opera sul mercato anche attraverso i punti vendita monomarca: sono 179 gli illy Caffè nelle più importanti città di 34 Paesi. Si trovano negli aeroporti, nelle vie più frequentate, nei centri commerciali di alta qualità e nei musei, i luoghi della cultura e del cuore.

Nel corso del 2018 sono stati aperti 37 punti vendita:

- 32 illy Caffè, di cui 1 di proprietà, a Vienna
- 5 illy Shop

Le nuove aperture hanno interessato l'area EMEA, dove sono stati aperti 19 illy Caffè; l'Asia, in cui sono stati aperti 10 nuovi illy Caffè e 5 illy Shop in Corea del Sud, nelle Filippine e in Giappone; in Nord America, dove sono stati aperti 3 illy Caffè.²

	2017	2018
ILLY CAFFÈ Gestione diretta e franchising	170	179
ILLY SHOP Gestione diretta e franchising	77	80

² Per un maggiore approfondimento, si rimanda al paragrafo "Creazione di valore nel canale B2C".



■ 3.2

Qualità e sicurezza dei prodotti illy

La qualità sostenibile del caffè è frutto di una lavorazione capace di integrare le tecnologie all'avanguardia e oltre ottant'anni di esperienza nel settore, di passione familiare e imprenditoriale.

Per raggiungere questo obiettivo è fondamentale proporre, insieme a un prodotto di altissima qualità, tutto ciò che contribuisce alla preparazione, al servizio e all'esperienza di consumo. Ecco perché l'azienda opera in un'ottica di continuo miglioramento della qualità nella produzione, dei processi e dei servizi al cliente. Questo si riflette anche nell'impegno a realizzare prodotti sicuri nel rispetto delle regole e norme che disciplinano il settore agroalimentare e a sviluppare sofisticati sistemi di monitoraggio: il 100% della produzione è realizzato in stabilimenti certificati, secondo standard di qualità di sistemi di gestione della sicurezza alimentare riconosciuti a livello internazionale.³

**APPROVVIGIONAMENTO MATERIA PRIMA:**

l'azienda sviluppa un rapporto di collaborazione diretta e possibilmente a lungo termine con i propri produttori, per garantire la qualità del prodotto. Prima dell'acquisto, i laboratori di analisi e qualità di illycaffè analizzano i campioni di caffè, sia per il rilascio dei certificati fitosanitari, sia per attestare l'assenza di metalli pesanti, fitofarmaci, diserbanti e insetticidi.

**CONSERVAZIONE E MISCELAZIONE:**

il caffè verde viene conservato in magazzini coibentati e miscelato in base alla ricetta del blend 100% Arabica, per ottenere l'inconfondibile gusto illy, costante ed equilibrato.

**CONFEZIONAMENTO E PRESSURIZZAZIONE:**

l'espresso è una bevanda complessa, cui concorrono 1.500 sostanze (di cui 800 volatili) e 13 variabili chimico-fisiche che incidono sulla corretta preparazione. illycaffè ha brevettato la pressurizzazione, processo che prevede la sostituzione dell'aria all'interno delle confezioni con gas inerte sotto pressione, imprigionando l'aroma del caffè appena tostato. In tal modo gli aromi si concentrano negli olii del caffè, conferendo rotondità, dolcezza e intensità al gusto, conservandone e addirittura esaltandone, nel tempo, la fragranza.

³ Nel corso del 2018, l'azienda non ha ricevuto alcuna sanzione per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti le tematiche di qualità, sicurezza alimentare, rintracciabilità e similari.

A garanzia della qualità e sicurezza del prodotto, dal momento in cui il caffè entra in azienda a quello in cui ne esce, vengono effettuati 370 controlli. Nel 2018 tutte le certificazioni dall'azienda sono state aggiornate e mantenute; gli audit interni ed esterni condotti secondo i diversi piani di monitoraggio, sono stati:

- **30** audit interni (di cui: 12 SGQAE, 8 SGA, 19 sicurezza e igiene alimentare)
- **12** audit di parte terza
- **308** audit verso fornitori (di cui 304 fornitori di caffè verde) condotti dal team di Assicurazione Qualità.

Le certificazioni British Retail Consortium (BRC), International Food Standard (IFS), Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) rappresentano le linee guida per tutte le attività realizzate da illycaffè a garanzia della salute e sicurezza del consumatore e vengono applicate a tutti i prodotti illycaffè.

■ ATTIVITÀ REALIZZATE NEL 2018 PER AUMENTARE IL PRESIDIO SULLA SICUREZZA ALIMENTARE

- Presidio specifico dei punti vendita diretti: illy Store Milano e Roma e supporto puntuale per attività definite.
- Mantenimento nei laboratori di qualità del Protocollo di accettazione della materia prima proveniente dal Brasile: controllo in accettazione puntuale all'origine sul 100% dei campioni di offerta.
- Aumento del controllo della costanza delle tostature in produzione per ottimizzare la resa qualitativa in tazza.

- Implementazione di un database interno per l'armonizzazione dei testi delle etichette dei prodotti e soluzioni informatiche per una migliore diffusione delle informazioni obbligatorie a livello europeo (Reg. 1169/2011/CE).
- Prosecuzione delle attività relative alla conformità dei materiali a contatto con gli alimenti, sia per gli attuali prodotti (monitoring) che per quelli nuovi (scouting migliorativo o validazione).
- Completamento del monitoraggio su furano e acrilamide per la definizione delle attività necessarie alla conformità del regolamento 2158/2017.

■ 3.3

Sistemi di gestione e certificazioni

A garanzia della qualità della filiera di illycaffè sono stati adottati una serie di standard volontari nazionali e internazionali per i quali, nel corso del 2018, sono state eseguite attività di mantenimento e ri-certificazione:

SISTEMA DI GESTIONE

PER LA QUALITÀ ISO 9001



illycaffè è stata la prima azienda del settore del caffè in Europa a ricevere la certificazione per il sistema di gestione della qualità. Definisce come deve essere sviluppato un efficace sistema di gestione della qualità, cosicché il cliente finale possa essere certo che servizi e prodotti immessi sul mercato corrispondano a specifiche dichiarate dall'azienda.

Il sistema è applicato da illycaffè S.p.A. ed Experimental Agricola do Brasil Ltda.

ENERGIE ISO 50001



Definisce come deve essere sviluppato un efficace sistema di gestione delle energie. Il sistema di gestione viene implementato nell'ottica del miglioramento continuo, attraverso la gestione sistematica dell'energia e la riduzione dei costi energetici.

Standard applicato da illycaffè S.p.A.

AMBIENTALE ISO 14001



Definisce come deve essere sviluppato un efficace sistema di gestione ambientale per attivare un processo dinamico e ciclico che, mediante la ricerca del miglioramento continuo, consente di gestire il proprio rischio ambientale

Standard applicato da illycaffè S.p.A.

REGISTRAZIONE EMAS



La registrazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) indica la conformità di illycaffè S.p.A. a quanto disposto dal Regolamento (CE) n° 1221/2009 del 25/11/2009 come modificato dai Regolamenti (UE) n° 1505/2017 e n° 2026/2018, volto a favorire una gestione razionale degli aspetti ambientali sulla base non solo del rispetto dei limiti di legge, ma anche sul continuo miglioramento delle proprie prestazioni ambientali, sull'attiva partecipazione dei dipendenti e sulla trasparenza con le istituzioni e il pubblico.

Registrazione di illycaffè S.p.A.

SOSTENIBILITÀ

RESPONSIBLE SUPPLY CHAIN PROCESS



illycaffè è la prima azienda al mondo ad ottenere la certificazione RSCP di DNV-GL, che attesta la capacità della struttura aziendale di porre in atto un approccio sostenibile nei processi e relazioni con gli stakeholder lungo tutta la filiera produttiva e in particolare nella catena della fornitura.

Schema applicato da illycaffè S.p.A.

SICUREZZA E IGIENE ALIMENTARE

REG. (CE)
852/2004
-TEMA
HACCP-



Applicazione del regolamento comunitario per la prevenzione o mitigazione dei rischi per la sicurezza alimentare nei processi di preparazione di cibi e bevande (obbligatorio in molti paesi, tra cui UE).

Regolamento applicato da illycaffè S.p.A.

FSMA (FOOD
SAFETY
MODERNIZATION
ACT)

Applicazione del regolamento FDA (Food and Drug Administration) per tutti gli operatori del settore alimentare che esportano e commercializzano prodotti alimentari nel mercato USA. Adozione di un piano di controllo FSP (Food Safety Plan) basato su uno specifico protocollo HARPC (Hazard Analysis and Risk-Based Preventive Controls) per il sistema di gestione della sicurezza alimentare.

Regolamento applicato da illycaffè S.p.A.

BRC (BRITISH
RETAIL
CONSORTIUM)
FOOD
CERTIFICATE



Sono entrambi standard di qualità e sicurezza alimentare, richiesti da mercati diversi e accettati dalla maggioranza dei retailer di prodotti agroalimentari. Sulla piattaforma condivisa GFSI (Global Food Safety Initiative) che si preoccupa di confrontare programmi di certificazione di sicurezza alimentare sono considerati equivalenti. Gli standard fanno riferimento ai sistemi di gestione qualità (ISO 9001), alla metodologia HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), e a un insieme di requisiti GMP (Good Manufacturing Practice), GLP (Good Laboratory Practice) e GHP (Good Hygiene Practice). Il fine degli schemi è quello di garantire il rispetto dei requisiti di qualità e sicurezza degli alimenti, oltre che il rispetto delle norme di legge che regolano il settore.

Schemi applicati da illycaffè S.p.A.

IFS
(INTERNATIONAL
FOOD
STANDARD)
FOOD
CERTIFICATE



CONFORMITÀ PRODOTTO

BUREAU VERITAS
CERTIFICATION
FRANCE
Qualité France



Attesta la conformità del prodotto a un disciplinare concordato, e tale da assicurare la migliore soddisfazione dei consumatori. Rilasciata da Qualité France (dal 2012 Bureau Veritas Certification France) e concernente parametri di eccellenza e costanza qualitativa del prodotto e tutta una serie di parametri igienico sanitari di rispondenza alla legislazione vigente sul caffè e a parametri volontari più restrittivi della normativa o non contemplati dalla normativa vigente.

Certificazione adottata da illycaffè S.p.A.

HALAL



Attesta la conformità alle norme etiche e igienico-sanitarie, della legge e della dottrina dell'Islam.

Certificazione adottata da illycaffè S.p.A.

KOSHER



Attesta la conformità alle regole alimentari ebraiche.

Certificazione adottata da illycaffè S.p.A.





SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

CAPITALE UMANO



■ 4.1

Politiche per le Risorse Umane

Highlights

1.294

dipendenti al 31.12.18
a livello di consolidato

90,2%

del personale assunto
a tempo indeterminato

24,0%

tasso di assunzione

Le persone sono il cuore di un'azienda sana e solida; per questo motivo illycaffè ritiene fondamentale disporre di talenti qualificati e attua una politica di gestione e sviluppo delle risorse umane che si fonda sul rispetto dei diritti dei lavoratori e sulla loro piena valorizzazione, incentivandone la crescita professionale e personale e lo sviluppo di carriera. L'azienda riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di basare la collaborazione sui principi di trasparenza, lealtà e fiducia, applicando i comportamenti dettati dal proprio Codice Etico⁴ e dal patto di corresponsabilità, promosso attraverso il progetto illycitizen.

L'azienda tutela e promuove il miglioramento della qualità della vita dei collaboratori e delle loro famiglie: offre un ambiente di lavoro confortevole e sicuro, stimola le capacità, le potenzialità e gli interessi personali, gestendo e sviluppando una rete di convenzioni e agevolazioni. Per accrescere motivazione e senso di appartenenza, è proseguito anche quest'anno il programma di cittadinanza attiva illycitizen, finalizzato al trasferimento di conoscenze e informazioni che fanno di ogni collaboratore un brand ambassador. Tale progetto proseguirà anche nel corso del 2019.

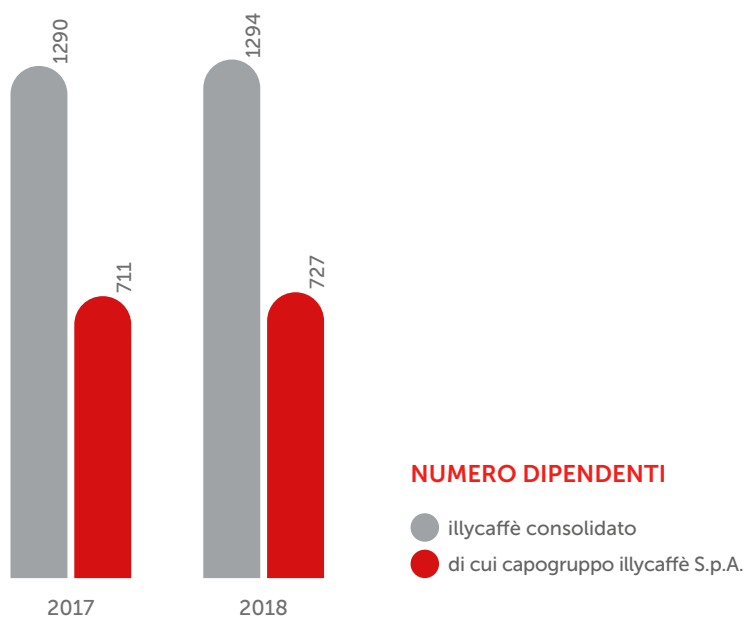
⁴ Si rimanda al Codice Etico scaricabile dal sito www.illy.com



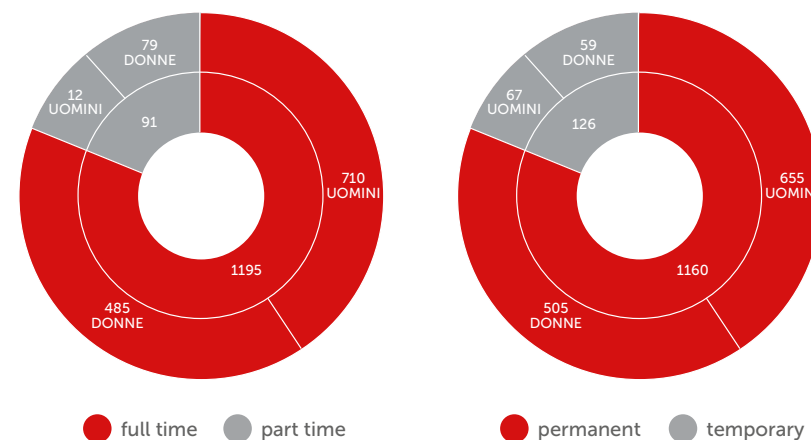
■ 4.2

Occupazione

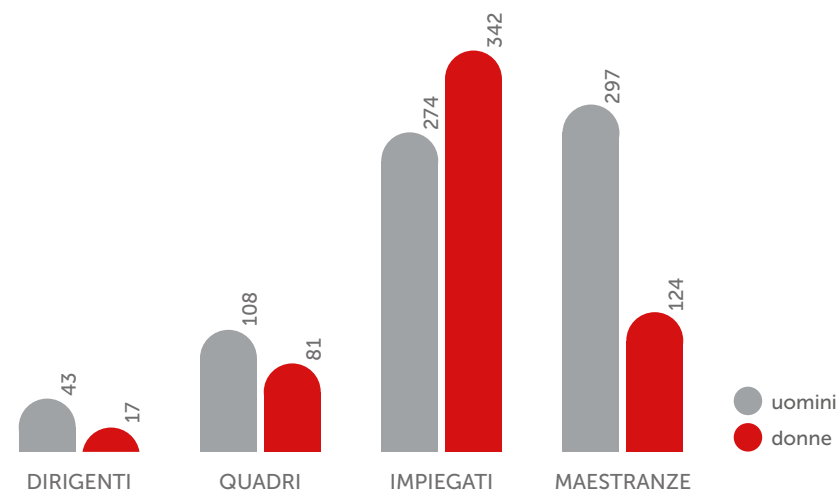
Si conferma il trend di crescita registrato negli ultimi anni: il numero di dipendenti a livello consolidato è pari a 1294 unità, di cui 727 in Italia.



Prosegue la politica di stabilizzazione dei lavori precari: il 90,2% dei dipendenti in Italia e all'estero è assunto a tempo indeterminato e di questi la maggior parte è assunta a tempo pieno. Per andare incontro alle esigenze dei collaboratori, aumentano i contratti part time, fondamentali per garantire l'equilibrio lavoro-famiglia: questa soluzione è adottata da 91 dipendenti in Italia e all'estero.



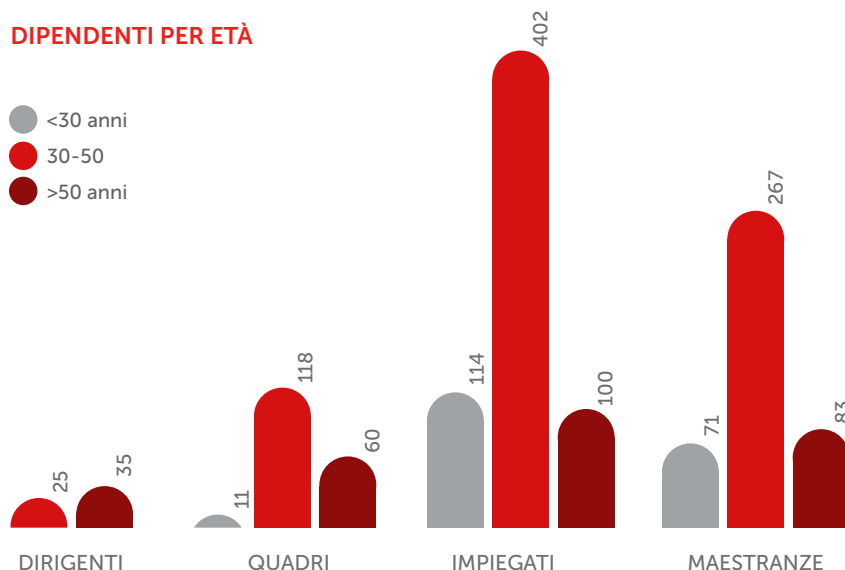
Con riferimento alle società ricomprese nel perimetro di rendicontazione (che rappresenta il 99,4% del totale dei dipendenti), le donne rappresentano il 43,9% e, in base alla suddivisione per fasce d'età, i dipendenti che hanno tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte del personale (63,1% del totale).



⁵ Per maggiori informazioni sul perimetro dei dati sul personale, si rimanda alla nota metodologica

In Italia, nel corso del 2018 sono stati assunti 6 collaboratori con contratto di somministrazione e altri 6 sono stati stabilizzati attraverso un contratto di staff leasing; sono, inoltre, stati stipulati 6 contratti di stage: 3 di questi sono poi stati assunti al termine del periodo di stage.

DIPENDENTI PER ETÀ



A testimonianza dell'impegno dell'azienda nel valorizzare le risorse provenienti dalle comunità locali in cui opera, si evidenzia che il 76,2% dei senior manager all'estero proviene dalla comunità stessa in cui lavora. In Italia, il 9,09% dei dirigenti assunti nel 2018 proviene dalla regione in cui ha sede l'azienda.

MEMBRI DELL'ORGANO DI GOVERNO PER GENERE

	DONNE	UOMINI
Consiglio d'Amministrazione	4	7
Consiglio Sindacale	1	2

ORGANI DI GOVERNO PER FASCE D'ETÀ

	<30 ANNI	30-50 ANNI	>50 ANNI
Consiglio d'Amministrazione	0	1	10
Consiglio Sindacale	0	0	3

illycaffè premia il merito e rispetta i propri lavoratori evitando ogni forma di discriminazione, offrendo pari opportunità, garantendo un lavoro adeguato ai dipendenti vulnerabili. Ad oggi, circa il 3% della forza lavoro in Italia appartiene a categorie protette. Inoltre, coerentemente con quanto previsto dal Codice Etico, offre ai propri collaboratori opportunità di lavoro strettamente correlate al rendimento e alle capacità.

In termini di retribuzione vengono applicate le disposizioni previste dai contratti nazionali e dalle normative vigenti nei diversi Paesi in cui l'azienda opera. Vengono, inoltre, applicati sistemi di valutazione della performance che coinvolgono periodicamente i collaboratori, attraverso una chiara definizione di obiettivi condivisi e misurabili (in termini numerici) oltre che individuali, il cui raggiungimento è premiato con un riconoscimento economico variabile: dirigenti e quadri ricevono ogni anno una revisione delle loro performance, mentre per impiegati e maestranze è previsto un sistema più snello e flessibile. Il rapporto tra la retribuzione annua lorda (paga base prevista dal CCNL maggiorata da scatti di anzianità, indennità di funzione, contingenza, superminimo, indennità, mansione) percepita in media dalle lavoratrici donne in Italia e la RAL media degli uomini è pari a 0,82 nel caso dei dirigenti, 0,86 per gli impiegati, 0,89 per quadri e 0,92 per gli operai. Tale rapporto è stato calcolato dividendo la somma totale delle RAL percepite dalle donne per la somma totale delle RAL dagli uomini, per ogni categoria.

Il tasso di turnover in Italia e all'estero nel 2018, calcolato come rapporto tra le persone uscite nel periodo e il totale organico presente alla fine del periodo, è pari al 19,8%. È, invece, 24,0% il tasso di assunzioni, pari al rapporto tra assunti nell'anno e il totale a fine periodo. In questi dati sono ricompresi i movimenti dei bar e dei negozi; proprio per l'attività svolta, in quanto pubblici esercizi, i movimenti di personale sono molto più alti.

⁶ Alla luce dell'ampliamento del perimetro cui fanno riferimento i dati riportati, i numeri presenti in tabella relativi all'anno 2017 sono stati ricalcolati per garantire una corretta comparabilità.

	N. ASSUNZIONI		N. CESSAZIONI		TASSO ASSUNZIONI*		TASSO CESSAZIONI*	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Uomini	179	171	131	120	25,2%	23,7%	18,4%	16,6%
<30 anni	104	96	69	69				
30-50	63	69	42	40				
>50 anni	12	6	20	11				
Donne	121	137	86	135	21,3%	24,3%	15,1%	23,9%
<30 anni	65	80	41	74				
30-50	43	48	36	42				
>50 anni	13	9	9	9				
Totale	300	308	217	255	23,5%	24,0%	17,0%	19,8%

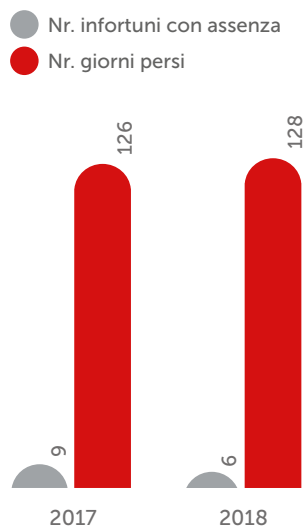
* Il calcolo va effettuato dividendo il N. di assunzioni o il N. di cessazioni per il numero totale di dipendenti alla fine del 2018



■ 4.3

Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro⁷

NUMERO INFORTUNI E GIORNI PERSI IN ILLYCAFFÈ IN ITALIA



Per illycaffè una cultura legata alla sicurezza diffusa tra i suoi collaboratori è una componente strategica fondamentale per lo sviluppo di una maggiore consapevolezza dei rischi legati all'attività lavorativa e la promozione di comportamenti responsabili: la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori avviene attraverso azioni preventive (in base alle prescrizioni di legge) e attività formative. L'azienda sviluppa percorsi formativi dedicati ai reparti produttivi, con l'obiettivo di infondere nei lavoratori la cultura della sicurezza e condividere il processo di analisi e valutazione dei rischi. In azienda è sempre presente una squadra di pronto intervento capace di effettuare attività di primo soccorso e antincendio: a fine 2018 si contano 31 persone componenti le squadre antincendio e 46 persone componenti la squadra di primo soccorso. Dal 2014 sono stati posizionati quattro defibrillatori semiautomatici (DAE) e i componenti della squadra di primo soccorso hanno ottenuto l'abilitazione all'uso con esercitazioni a cadenza biennale.

Nel 2018 in Italia si sono verificati 6 infortuni sul luogo di lavoro, che hanno coinvolto 6 uomini, per un totale di 128 giorni di assenza e non vi sono stati casi di malattie professionali. Il tasso di assenteismo per il 2018⁸ è pari a 3,25% - 3,76% per le donne e 2,87% per gli uomini.

Sono stati registrati 3 infortuni a personale di ditte terze operanti all'interno degli stabilimenti di illycaffè, per un totale di 230 giorni di assenza.

INDICI INFORTUNISTICI ILLYCAFFÈ ITALIA	DONNE	UOMINI	TOTALE
Indice di frequenza	0	5,01	5,01
Indice di gravità	0	0,11	0,11
Tasso di malattie professionali (n. malattie professionali/tot. Ore lavorate)*1000000	0	0	0

⁷ Perimetro di riferimento: dati riferiti a illycaffè S.p.A. in Italia. L'Indice di frequenza è dato dal rapporto tra il numero degli infortuni verificatisi in un anno e le ore lavorate, X 1.000.000. L'Indice di gravità è dato dal rapporto tra i giorni di assenza per infortuni e le ore lavorate, X 1.000.

⁸ Misura dei giorni effettivi di assenza espressi come percentuale sul totale dei giorni lavorativi per la forza lavoro nello stesso periodo. Per assenteismo si intende l'assenza dal lavoro di un lavoratore per incapacità di qualsiasi tipo, non solamente collegate a malattie o infortuni sul lavoro. Sono esclusi i permessi autorizzati come vacanze, studio, maternità/paternità e permessi per motivi familiari.



Sistema di gestione e valutazione dei rischi

illycaffè è dotata di un sistema di gestione della sicurezza che prevede la presenza di tutte le figure competenti e responsabili in materia: il responsabile del servizio di prevenzione e protezione, i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, il medico competente, i delegati funzionali per la sicurezza, il datore di lavoro. In azienda sono presenti tre rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza per tutte le categorie di lavoratori. Il rischio principale individuato per i lavoratori è legato al rumore: è stato quindi inserito l'obbligo dell'utilizzo di audioprotettori – cuffie protettive realizzate su misura – per alcune maestranze. Dal 2013 è attiva una procedura per le segnalazioni e le rilevazioni di ogni evento significativo in termini di sicurezza: mensilmente viene prodotto un report sullo stato delle segnalazioni chiuse, aperte e in lavorazione. Il report viene condiviso con tutti i responsabili di funzione, Amministratore Delegato, Organismo di Vigilanza 231, Collegio dei Sindaci e RLS.

Formazione e prevenzione

Con l'obiettivo di prevenire i rischi per la salute e sicurezza, illycaffè investe molto sulla formazione e l'informazione dei lavoratori: nel corso del 2018 sono state erogate 1.527,5 ore di formazione.

Per consentire a illycaffè di operare in modo sicuro e produttivo il 65% del personale addetto alla sicurezza ha ricevuto formazione sulle tematiche legate al rispetto dei diritti umani.

Sicurezza per gli operatori delle ditte terze

Il monitoraggio della sicurezza dei luoghi di lavoro viene esteso anche ai lavoratori delle ditte terze: le imprese appaltatrici che operano all'interno dell'azienda devono attenersi a tutte le norme di legge. illycaffè estende a tutti coloro che operano nei propri siti le attività di informazione e vigilanza, l'applicazione del DUVRI (Documento Unico Valutazione Rischi Interferenze), richiede la comunicazione tempestiva di eventuali infortuni che dovessero occorrere e verifica se le cause dell'incidente possono essere ricondotte a responsabilità di illycaffè per intervenire di conseguenza.

■ 4.4

Comunicazione interna e welfare aziendale

L'azienda sviluppa attività di comunicazione interna con la finalità di facilitare la collaborazione inter-funzionale, aumentare il senso di appartenenza, incrementare la diffusione dei valori e della cultura aziendale. Nel 2018, è stato creato illyXpress, un magazine digitale di comunicazione interna in due lingue, italiano e inglese, che ogni mese raggiunge i collaboratori illycaffè in Italia e all'estero, con lo scopo di dare voce a tutti e formare una grande community legata al caffè. Gli articoli inclusi nel magazine sono scritti da una redazione di collaboratori interni, ai quali si affiancano alcuni contributi esterni.

Durante tutto l'anno si sono susseguiti gli incontri *"Momenti Xchange"* per presentare in anteprima progetti, prodotti o semplicemente per comunicare notizie che coinvolgono l'azienda.

Prosegue il progetto *"Made in illy"*, nato nel 2009, attraverso il quale i collaboratori dell'azienda mettono a disposizione le loro competenze e danno la loro disponibilità in modo volontario a collaborare all'organizzazione di eventi aziendali. Le attività di comunicazione interna e relazioni interne si integrano con il piano di formazione e con le relazioni industriali.

■ ILLYCAFFÈ ALL'ESTERO: ESEMPI E BUONE PRATICHE

Anche le filiali hanno definito una serie di agevolazioni a favore dei propri dipendenti: oltre ad assicurazione sanitaria, automobile aziendale, convenzioni, buoni pasto, servizi time saving e congedi parentali, vengono offerti servizi di consulenza legale e di supporto psicologico. In Spagna, ad esempio, per la nascita di un figlio, vengono offerti ai dipendenti 500 euro, da destinarsi all'acquisto di libri oppure alla retta dell'asilo, e viene aperto un libretto di risparmio del valore di 250 euro.

BENEFIT

A favore di tutti i dipendenti che lavorano a Trieste (sia quelli a tempo determinato che indeterminato, full time e part time), illycaffè offre i seguenti benefici:

- Asili nidi convenzionati (tre strutture)
- Acquisto di libri di studio per i dipendenti che sono iscritti ai corsi universitari e scolastici
- Assistenza sanitaria integrativa completamente a carico dell'azienda (1832 rimborsi)
- Previdenza complementare
- Temporary shop dedicato con prodotti venduti a prezzi vantaggiosi
- Negozio interno

Sette sono le persone che nel 2018 hanno beneficiato dello smart working. A luglio 2019 partirà un progetto pilota sullo smart working: l'azienda ha deciso di adottare questa forma di lavoro più flessibile per venire incontro alle esigenze dei dipendenti, sia per coloro che vivono distanti dalla sede di lavoro, sia per permettere ai dipendenti di coniugare la vita lavorativa con le esigenze familiari.

Gli iscritti ai fondi pensione a fine 2018 sono 380, in aumento rispetto agli anni precedenti. L'azienda ha versato per la previdenza complementare un contributo superiore alla previsione contrattuale di € 148.821, in linea con gli anni precedenti.

A photograph of an elderly woman with a joyful expression, looking upwards and to the left. She is wearing a wide-brimmed straw hat and a white polo shirt with a red cord. The background is a lush green coffee plantation with banana trees and dense foliage under a bright sky.

UN CAFFÈ CHE
CREA SODDISFAZIONE.

■ 4.5

Formazione e sviluppo del capitale umano

Il sistema di assunzioni favorisce lo sviluppo interno dei collaboratori per le posizioni che si rendono disponibili. La formazione dei collaboratori è fondamentale per l'apprendimento e l'evoluzione professionale, nonché una leva importante per supportare il processo di sviluppo previsto dal piano strategico dell'azienda.

Attraverso specifici programmi formativi, illycaffè vuole far diventare i propri collaboratori:

- Business partner che supportano l'azienda nei progetti, nel conseguimento degli obiettivi, nello sviluppo delle competenze.
- People partner che aiutano il management a fare crescere il proprio staff.
- Company partner che sostengono l'azienda nell'evoluzione di un'identità e una cultura per la costruzione di una leadership diffusa.

Tra i vari progetti di formazione è proseguito illycitizen, un programma di formazione e ingaggio dei collaboratori illy, in essere dal 2011 che ha coinvolto progressivamente sia la sede centrale che le filiali. Nel 2017 e 2018 il programma si è focalizzando sullo sviluppo del ruolo di Ambassador Aziendale con l'obiettivo di rendere i collaboratori sempre più consapevoli del valore del brand, così da contribuire al successo della marca. Le tematiche sviluppate nel corso dell'anno sono stati i pilastri della marca arte&bellezza, la sostenibilità, la qualità, oltre che sessioni sulla comunicazione in particolare quella legata ai social media.

Durante l'anno è stato costruito un percorso di formazione, legato ai principi del management della complessità, che ha coinvolto una settantina di persone appartenenti alle prime e seconde linee e tutti coloro che sono a capo di un servizio e gestiscono una o più risorse. I manager si sono preparati

su 4 meta competenze: context reading, result orientation, complex thinking, context generation. Alla fine del percorso si sono ritrovati tutti insieme in un workshop Think Tank e hanno elaborato un modello di leadership aziendale. Ai blu collar sono stati dedicati 12 workshop ai quali hanno partecipato tutti gli operai dello stabilimento. Durante gli incontri si sono ottenute le indicazioni per costruire azioni di miglioramento per lo stare bene in azienda per una piena partecipazione e per la cittadinanza aziendale.

■ EXPERIENCE MAKERS

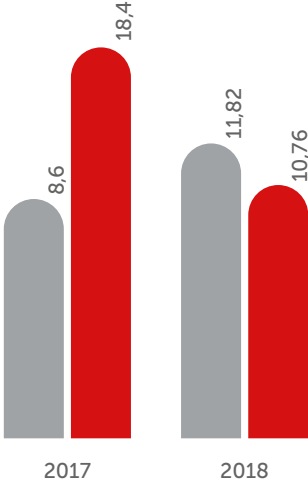
Nel primo semestre 2018 è proseguito il programma *"Experience Makers"* iniziato nel 2017 e dedicato alla gestione del canale Ho.Re.Ca. In questa parte del percorso i moduli sono stati orientati allo sviluppo di "soft skill" quali la comunicazione off e on line e la negoziazione; infine i partecipanti (155 agenti 18 Area Manager e 13 Quality Promoter) si sono cimentati in un Project work finale che hanno discusso singolarmente con i manager dell'azienda.

Nel secondo semestre è cominciato un progetto di formazione *"Io sono illy"* dedicato alle persone del canale retail (dirette e franchising) che ha visto la messa a punto della progettazione di un corso digitale da erogare nel 2019 collegato ad un corso *"train the trainer"*.

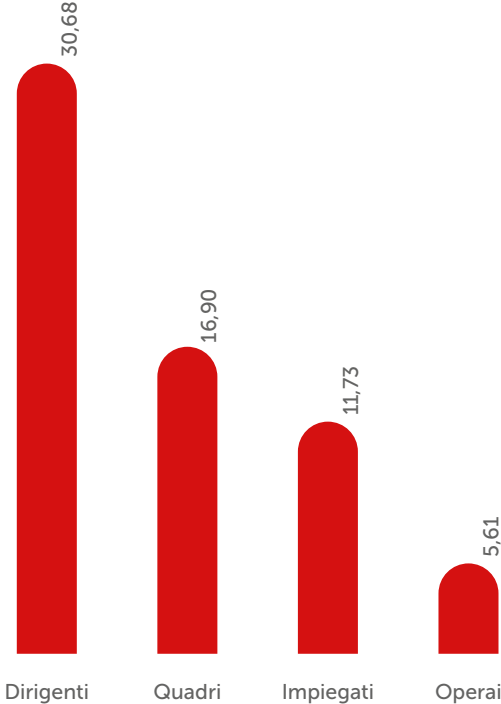


ORE MEDIE
PRO CAPITE,
PER GENERE
IN ITALIA
E ALL'ESTERO

- Uomini
- Donne



ORE MEDIE
PRO CAPITE
PER CATEGORIA
IN ITALIA
E ALL'ESTERO
NEL 2018

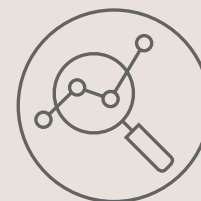




SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

CAPITALE INTELLETTUALE



■ 5.1

Innovazione e ricerca

Highlights

28

sedi dell'Università
del Caffè nel mondo

270.579

persone formate dal 2000

6

milioni di euro investiti
in Ricerca & Sviluppo

329

titoli brevettuali, di cui 261
concessi e 68 pendenti

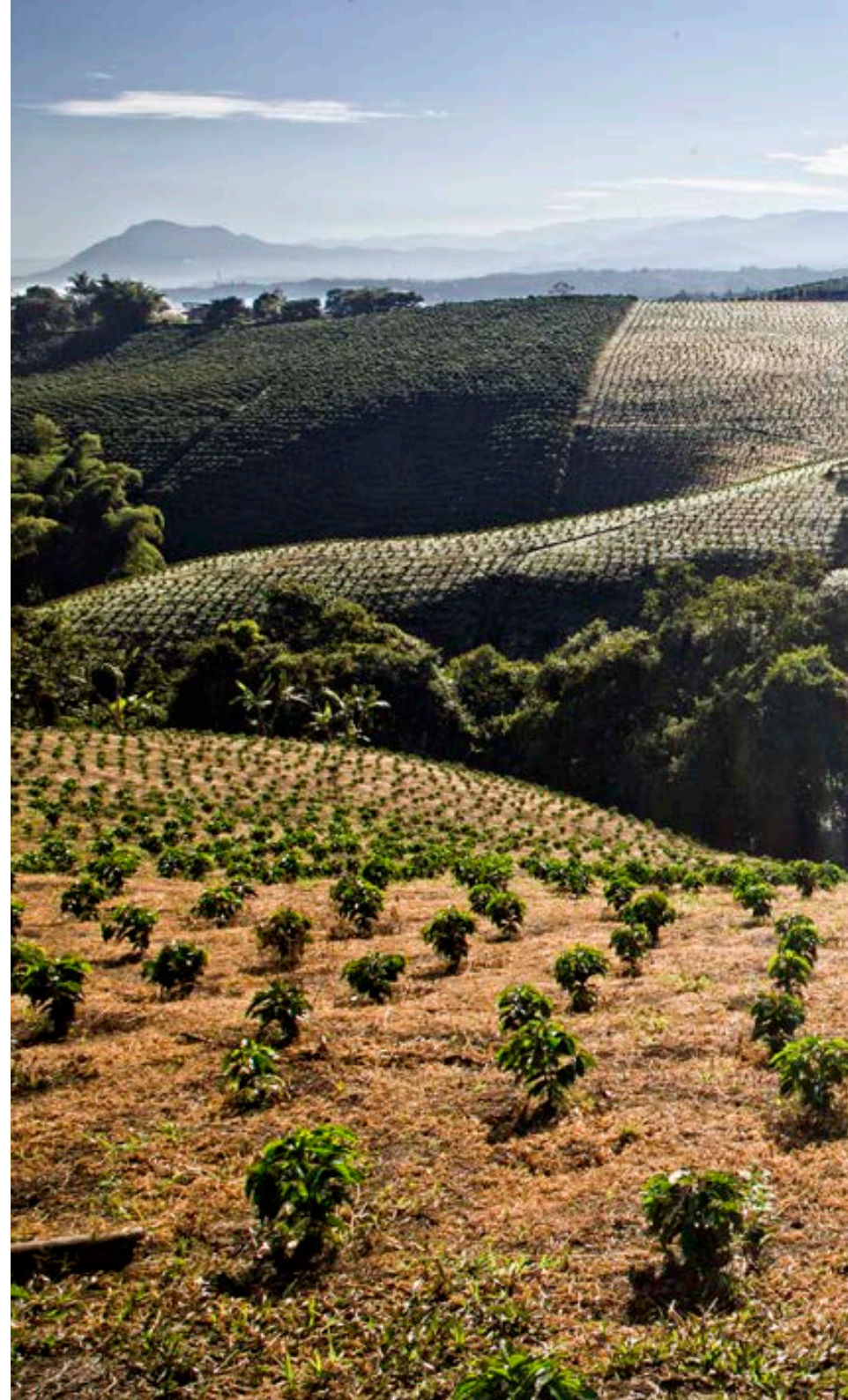


L'approccio scientifico e tecnologico è un valore fondante della illycaffè e come tale percorre tutta la storia dell'azienda, contribuendo alla sua crescita e al suo successo. Delle otto innovazioni radicali che nel secolo scorso hanno rivoluzionato il mondo del caffè, tre sono nate in illy:

- La **pressurizzazione nel 1933**: sistema di conservazione che prevede la sostituzione dell'aria all'interno delle confezioni con gas inerte ad alta pressione, utile a mantenere inalterata la freschezza ed esaltare nel tempo gli aromi del caffè;
- **Illetta nel 1935**: progenitrice delle attuali macchine per caffè professionali con la formula dell'espresso ad alta pressione, favorendo la diffusione delle macchine per espresso nei bar;
- La **cialda in carta nel 1974**: il primo mono porzionato, industrializzato con l'obiettivo di esportare l'espresso in quei Paesi in cui non esisteva la professionalità del barista.

Inoltre, nel 1988 illycaffè ha brevettato il sistema per la selezione digitale dei chicchi attraverso la selezionatrice bicromatica, che permette di scegliere solo quelli perfetti: basta infatti un solo chicco difettoso tra i cinquanta che compongono un caffè espresso per comprometterne la qualità in tazza. Una delle innovazioni più recenti di illycaffè è l'iperespresso: un sistema in capsule che estrae il caffè in due fasi, iperinfusione ed emulsione, dando luogo a un risultato qualitativo, unico e a una crema straordinaria per corpo e persistenza.

L'azienda è sempre in prima linea nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative con il Dipartimento di Ricerca e Sviluppo riconosciuto come un centro di eccellenza a livello internazionale.



Svolge studi e ricerche sulla caratterizzazione dei composti chimici volatili e non-volatili, sull'individuazione dei precursori dell'aroma e sull'identificazione delle sostanze che determinano gusto e corpo. Il laboratorio studia anche metodi e processi ai fini della tracciabilità, autenticità e sicurezza del prodotto e del possibile riutilizzo degli scarti di lavorazione.

AROMALAB

È dedicato alla ricerca sugli alimenti e sui prodotti consumabili a base di caffè

FOODSCIENCELAB

Si occupa di sviluppo tecnologico nel settore del *packaging* e dei prodotti porzionati, anche con la finalità di diminuire l'impatto delle confezioni sull'ambiente, mantenendo il livello della loro *performance*.

TECHLAB

Diviso in due unità operative, dedicate rispettivamente alla microscopia e alla genetica/biologia molecolare, questo laboratorio ha il compito di studiare dal punto di vista dell'informazione genetica le sostanze presenti nel caffè, inteso sia come seme sia come bevanda espresso.

BIOLAB

Integrando chimica, fisica e psicologia, il laboratorio si occupa dello studio scientifico del rapporto tra stimoli sensoriali - gusto e olfatto - e sensazioni evocate.

SENSORYLAB

Gli esperti illy, in collaborazione con i laboratori di ricerca AromaLab, SensoryLab e FoodScienceLab, hanno creato una curva di tostatura dedicata alle diverse origini della nuova gamma illy Arabica Selection, la selezione dei caffè Arabica provenienti da Etiopia, Colombia, Brasile e Guatemala, che enfatizza le note aromatiche peculiari e il gusto distintivo delle terre del caffè, quali i sentori floreali dell'Etiopia, quelli fruttati della Colombia, il caramello del Brasile e il cioccolato del Guatemala.

Nel 2018 si è tenuto il kick-off meeting del progetto Prolific, che prevede di dare vita a 16 differenti prototipi di prodotti provenienti dagli scarti della lavorazione di legumi, funghi e illy, unica azienda di caffè coinvolta nel progetto, fornisce silvers skin e caffè proveniente dallo scarto di produzione. Testati a livello preindustriale, i prototipi sono destinati a quattro tipologie di mercati: food, cosmetica, dalla mangimistica e packaging.

Sempre nel 2018 i dati grezzi della ricostruzione del genoma di *Coffea arabica* - che sono stati presentati per la prima volta nel 2014 - sono stati messi completamente a disposizione della comunità scientifica attraverso il sito del World Coffee Research (organizzazione no-profit per la ricerca e lo sviluppo nel settore del caffè a livello internazionale). Avere a disposizione la sequenza del genoma permette ai ricercatori di comprendere e isolare i principali tratti agronomici che risultano rilevanti per i coltivatori e i consumatori di caffè, come ad esempio caratteristiche organolettiche nuove o migliori, maturazione omogenea del frutto, resistenza a malattie, adattamento ai futuri climi più caldi e asciutti o adattabilità alla coltivazione all'ombra. Si prevede che tutti questi sforzi genereranno enormi vantaggi per i coltivatori di caffè, i consumatori e l'ambiente. Le sequenze genetiche di altre colture hanno permesso ai miglioratori genetici di identificare i meccanismi genetici e molecolari che sincronizzano il processo di maturazione, rafforzano la resistenza della pianta a malattie, oltre a permettere di adattare le piante alle mutevoli condizioni climatiche, incluse le temperature sempre più elevate, la siccità prolungata e le gravi inondazioni.

MACCHINE

- Sono in fase di ultimazione dei riscaldatori ad alto rendimento che, utilizzando sistemi di scambio calore sempre più efficienti, permettono di ridurre il consumo energetico legato al processo di riscaldamento dell'acqua.
- Viene praticato il cosiddetto *"Design for disassembling"*, ossia la progettazione delle macchine in ottica di disassemblaggio per il riuso o il riciclo della maggior parte delle sue componenti.
- Le macchine del caffè sono progettate per durare sempre più nel tempo e l'azienda offre un servizio di manutenzione per aiutare a prevenire il loro smaltimento prematuro.

CAFFÈ E PROCESSI

- Prosegue la ricerca di materiali barrieranti compostabili per le capsule, che permettono di minimizzare l'impatto ambientale senza compromettere la qualità del caffè illy e la competitività di prezzo.
- Dal 2016 sono presenti in commercio i nuovi barattoli di caffè da 3 chili, che consentono la riduzione di consumi energetici in fase di sigillatura, perché evitano la saldatura a favore dell'aggraffatura, la riduzione dei materiali utilizzati con la riduzione di circa il 10% del peso. Questa tecnologia ha permesso di ridurre gli spandenti, garantendo l'ottima qualità del prodotto.
- Dal 2017 è disponibile l'apricapsule Eco (Easy Capsule Opener), l'attrezzo che permette di separare a casa propria la plastica delle capsule lperespresso dal caffè, nel rispetto dell'ambiente.
- Sono in fase di approfondimento le migliori procedure per la raccolta e il trattamento delle capsule esauste, nel rispetto delle diverse normative locali.

LE INNOVAZIONI INTRODOTTE NEGLI ULTIMI ANNI: PRODOTTI



2004

**CAPSULE
IPERESPRESSO**

Il sistema Iperespresso si compone di una macchina da caffè che si combina ad un'innovativa capsula; una completa camera di estrazione protetta da 5 brevetti internazionali.



2008

X7

X7 prima macchina home a boiler con capsule Iperespresso.

IDILLYUM

Il primo caffè monovarietà che presenta un basso tenore naturale di caffeina, dal profilo sensoriale unico e raffinato.

ILLY ISSIMO /READY TO DRINK

È un prodotto ready to drink creato per il consumo fuori casa. Senza coloranti né conservanti, illy issimo, frutto della collaborazione fra illy e The Coca-Cola Company, offre il massimo della qualità pronta per essere gustata fredda.



2010

X7.1

X7.1 evoluzione della X7 con tecnologia a termoblocco in linea con le normative sulle cessioni dei metalli pesanti.

Y1

Y1 macchina home Iperespresso in alluminio e vetro ad espulsione automatica delle capsule. Gestione termica e comandi elettromeccanici.

2012

X7.1 E Y1.1 TOUCH

Evoluzione della macchine secondo le normative ErP sui consumi energetici.

DOPPIO ADATTATORE

Kit per l'utilizzo di capsule IPSO Horeca su macchine professionali a macinato.

2007

X2

X2 prima macchina professionale Horeca a boiler con capsule Iperespresso.



2009

X1

X1 seconda macchina home Iperespresso in acciaio e top di gamma.

ILLYCREMA

Crema gelata al caffè, con espresso illy 100% Arabica e microcristalli di ghiaccio, senza grassi idrogenati, coloranti o conservanti.



2011

X2.1

X2.1 evoluzione della X2 con termoblocco in linea con le normative sulle cessioni dei metalli pesanti.

Y1 TOUCH

Y1 touch evoluzione della Y1 con comandi soft touch e gestione elettronica.

Y2

La nuova macchina a capsule per il canale Ho.Re.Ca.



2013

Y5

Nuova macchina Iperespresso home a scarico automatico in estensione di range della famiglia "Y".

X7.1

Limited Edition. Macchina di produzione limitata con colori "fluo" per la campagna Natale 2013.





2014

Y5 MILK, X9 E KISS

Nuovi modelli di macchine espresso Francis Francis for illy.

REFILLY / SOFT CAN

Ricarica studiata per ridurre l'impatto ambientale.

CIALDA ESE MONODOSE

Propone ridotti imballi primari, secondari e terziari.

CUBO IPERESPRESSO

Creato per sostituire il barattolo e ridurre l'impatto ambientale del pack.

2016

SISTEMA COLD BREW

Caffè macinato per infusione in acqua.

PILLOW PACK

Cialde in carta filtro per la preparazione di drip coffee.

2018

SISTEMA COLD BREW AIR/FLAT

Grazie al sistema di spillatura brevettato illy Cold Brew può essere gustato sia nella versione liscia con ghiaccio che in quella illy Cold Brew Aria, con soffice schiuma persistente ottenuta in modo del tutto naturale senza aggiunta di altri ingredienti.

ARABICA SELECTION

Presentata la gamma delle origini più distinte dei caffè Arabica che compongono il blend illy, provenienti da Etiopia, Colombia, Brasile e Guatemala. Proposte in purezza e su una scala di intensità da più delicata a più decisa, ogni origine ha una curva di tostatura dedicata, per esaltarne le note aromatiche peculiari e il gusto distintivo delle terre del caffè.

2017

Y5 DRS ESPRESSO & COFFEE SYSTEM

La macchina da caffè che si controlla dal proprio smartphone via Bluetooth e che permette il riordino automatico delle capsule attraverso la Amazon Dash technology.

2019

CAPSULE IN ALLUMINIO
Presentata la nuova linea di capsule* in alluminio compatibili, frutto di un accordo di licenza siglato con JAB.

* *Compatibili con molte macchine per caffè Nespresso®.*

2015

MOKA PULCINA

Grazie alla forma interna della sua speciale caldaia, Pulcina interrompe automaticamente e nel giusto momento, l'erogazione del caffè, eliminando la fase stromboliana – quella finale di estrazione che genera un retrogusto bruciato e amaro – e consente di ottenere solo il meglio del caffè, valorizzandone l'aroma corposo e rotondo.

YP1

La nuova macchina professionale YP1 messa a punto da illy e Cimbali permette una macinatura perfetta, espresso dopo espresso, grazie alla tecnologia Bluetooth: che verifica il tempo di erogazione del caffè, e in caso di necessità comunica un'adeguata correzione al macinadosatore Conik. La tecnologia permette un risparmio energetico medio del 25% rispetto al modello precedente.

PERSONAL BLENDER

Il prototipo è stato presentato nel Coffee Cluster a Expo Milano 2015 e oggi viene usato per creare i personal blend degli chef stellati. La macchina permette di realizzare un blend tailor-made partendo dalle 9 origini dell'unico blend illy.

LE INNOVAZIONI INTRODOTTE NEGLI ULTIMI ANNI: PROGETTI



CLIMATE CHANGE

Il cambiamento climatico è il principale problema che oggi deve affrontare l'agricoltura, perché mette in pericolo numerose coltivazioni. Illycaffè ha scelto di essere parte di importanti iniziative volte alla mitigazione degli effetti negativi correlati.

Coffee GAP

A partire da luglio 2017 illycaffè è partner di un'ampia task force internazionale, composta dai principali attori dell'industria del caffè, del **progetto Coffee GAP**, il cui obiettivo è supportare i Paesi produttori di caffè nell'adattamento ai cambiamenti climatici, tramite tre principali attività:

- Fund raising, tramite una partnership pubblico/privato
- Trasferimento delle conoscenze, in ottica di approccio multi-disciplinare
- Coordinamento tra i Paesi produttori e condivisione delle buone prassi

Breedcafs

Dal 2018 illycaffè è parte del progetto quadriennale *"Breeding Coffee for Agroforestry Systems"*, finanziato dalla Commissione Europea all'interno del programma *"Horizon 2020"*. Il caffè è molto sensibile alle alte temperature, siccità e alle malattie; attualmente il 60% della coltivazione si svolge in condizioni ambientali conosciute come *"sistemi agroforestali"*, che mitigano gli effetti negativi del cambiamento climatico. Fino ad ora le tecniche di *"selezione varietale"* si basano solo sulle piantagioni in campo aperto: utilizzando, invece, i nuovi ibridi di Arabica, saranno progettate e testate nuove varietà più adattabili ai sistemi agroforestali e ai cambiamenti climatici al fine di fornire prodotti di qualità. I beneficiari saranno i piccoli agricoltori, grazie agli aumenti di reddito e ad una maggiore sostenibilità ambientale, nonché all'industria europea che potrebbe contare su una più vasta gamma di caffè speciali.

■ 5.2

Università del Caffè

L'Università del Caffè è il centro di eccellenza creato per promuovere, supportare e divulgare nel mondo, attraverso la formazione, la conoscenza e la cultura del caffè di qualità. Nasce a Napoli nel 1999 e nel 2002 si trasferisce a Trieste, nella sede di illycaffè.

L'attività formativa dell'Università del Caffè è pensata per far sì che tutti i protagonisti coinvolti nella filiera possano crescere e migliorare la qualità del prodotto e del servizio. Un circolo virtuoso della conoscenza, destinato alla creazione di valore nel tempo attraverso la crescita, la sostenibilità e la trasparenza, allargando gli ambiti di intervento, dal rapporto con i professionisti alla condivisione diretta con il consumatore finale.

L'Università del Caffè fonda la sua autorevolezza nell'impegno che, fin dal 1933, illycaffè ha profuso nella ricerca e nell'innovazione di processo e di prodotto. Il team di docenti è impegnato sia in attività di formazione in aula, sia direttamente da i clienti, attraverso attività di consulenza rivolte a temi legati alla trasformazione del prodotto e alle ricette, a tematiche relative alla gestione del locale e del personale. Accanto all'ormai consolidata offerta didattica per la formazione professionale e a quella divulgativa pensata per i consumatori, sono stati introdotti negli ultimi anni corsi giornalieri dedicati a un unico punto vendita.

Il team globale dei docenti è basato su 3 diversi livelli di competenze definite da un protocollo interno:

- Instructor, ad oggi 13
- Associate Professor, ad oggi 39
- Full Professor, ad oggi 61.

I docenti sono accompagnati lungo un percorso continuo di formazione e verifica, organizzato dalla sede centrale dell'Università del Caffè.

Nel 2018 è stata inaugurata a Tel Aviv (Israele) la ventottesima sede dell'Università del Caffè.

NUMERO TOTALE CORSISTI	2017	2018
Produttori	549	306
Professionisti	16.945	18.601
Consumatori	8.702	7.202
Corsisti on-line	429	952
TOTALE	25.625	27.061

ALTA FORMAZIONE PER I PRODUTTORI

Nel 2018 sono stati formati 306 produttori di caffè.

Le attività di supporto ai produttori sono nate nel 2000 dalla collaborazione avviata con PENSA, The Agrobusiness Intelligence Center dell'Università di San Paolo. Dal 2010, più di 6.556 tra coltivatori, partner della filiera e professionisti operanti nel settore del caffè hanno partecipato alle attività formative su tematiche rilevanti, dalle tecniche di coltivazione responsabile e di trading, fino agli aspetti economico-amministrativi e di logistica.

CORSI DIVULGATIVI PER I CONSUMATORI

Nel 2018 hanno partecipato 7.202 consumatori.

L'Università del Caffè organizza corsi dedicati agli appassionati di caffè, incentrati su diverse tematiche e svolti con diverse modalità. In generale, le attività di divulgazione sono sviluppate con diversi tagli didattici e si focalizzano su macro-argomenti, quali cultura del caffè, economia, sostenibilità, aspetti sensoriali, salute, usi e costumi.

CORSI DI FORMAZIONE PER I PROFESSIONISTI DEL SETTORE

Nel 2018 sono stati formati 18.601 professionisti.

Ai professionisti che lavorano nei bar, nella ristorazione e nell'ospitalità, l'Università del Caffè offre opportunità di formazione e aggiornamento sul prodotto, sulla gestione e promozione dell'attività commerciale. I corsi forniscono una serie di conoscenze immediatamente applicabili – dalla preparazione delle bevande alle competenze prettamente manageriali.

In Italia, al termine dell'attività formativa dei professionisti, viene chiesto di compilare un questionario di valutazione del corso, che comprende un punteggio di gradimento dall'1 al 10. Nel 2018 la media di gradimento è stata di 9,5.

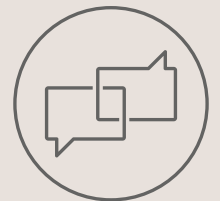
L'attività formativa dell'Università del Caffè inizia nelle scuole. Il concorso Maestri dell'Espresso Junior, pensato per i docenti e gli studenti degli istituti alberghieri italiani, ha proprio l'obiettivo di formare i professionisti di domani. Nel 2018 il concorso ha registrato l'adesione di 70 istituti e si è sviluppato in tre sessioni formative (Trieste, Bari, Milano) dedicate ai docenti di tali istituti.



SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

CAPITALE RELAZIONALE



■ 6.1

Il valore della comunità e del territorio

Highlights

20

le scuole supportate da
Fondazione Seeds for Progress,
con 5000 studenti e 272
insegnanti in 5 regioni del Paese

65%

il fatturato export
nel 2018

37

i nuovi punti vendita
aperti nel 2018

+ 12%

gli ordini online vs 2017.
Nel 2018, a livello globale,
si sono registrate 4.448.032 visite
sulla sola piattaforma commerce

La qualità del caffè illy incomincia dalla collaborazione diretta con i produttori di caffè. In questo contesto, assume un ruolo centrale per l'azienda la comprensione delle esigenze delle comunità, tramite il supporto fondamentale delle istituzioni a livello locale e globale.

Consapevole di questa responsabilità, l'azienda ha sviluppato diversi progetti di supporto alle comunità locali in cui opera, consolidando nel tempo un dialogo stabile con diverse organizzazioni governative, istituzioni e associazioni di categoria, enti di ricerca e università legati alla filiera del caffè a livello internazionale o nei Paesi produttori.

Dal Prêmio Ernesto Illy de Qualidade do Café para Espresso all'Ernesto Illy International Coffee award

Il Brasile è il primo paese al mondo in cui illycaffè ha avviato una fattiva collaborazione diretta con i coltivatori. Nel 1991, la società ha istituito il Premio Brasile (Prêmio Ernesto Illy de Qualidade do Café para Espresso), dedicato

ai migliori produttori di caffè di tutto il paese, che di fatto rappresenta ormai un volano per il miglioramento della qualità dei processi produttivi, secondo quanto affermano i più autorevoli operatori del settore. Il chicco brasiliano è oggi riconosciuto dal mercato internazionale come uno dei migliori al mondo. Un bel salto di qualità, visto che la produzione brasiliana di caffè fino agli inizi degli anni Novanta garantiva ingenti quantità, ma scarsa qualità. Il Premio Brasile ha contribuito a cambiare questa situazione, consentendo ad alcune regioni del Paese, a torto considerate poco adatte alla coltivazione, di affermarsi.

In seguito il premio si è trasformato nell'Ernesto Illy International Coffee Award, un riconoscimento internazionale che coinvolge tutti i migliori produttori di caffè del mondo che vendono a illy e che l'azienda attribuisce a quelli che si sono distinti in termini di qualità sostenibile. Il riconoscimento intende affermare l'importanza di lavorare mano nella mano con i produttori per continuare a perseguire il sogno di offrire il miglior caffè al mondo.

PAESE	ISTITUZIONE
Brasile	CECAFÊ - Conselho dos Exportadores de Café do Brasil Embrapa - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Universidade São Paulo Universidade Federal de Viçosa Instituto Terra Funarbe - Fundação Arthur Bernardes
Colombia	Federacion Nacional de Cafeteros de Colombia SENA - Servicio Nacional de Aprendizaje
Guatemala	Anacafé Governo del Guatemala
El Salvador	Consejo Salvadoreño del Café
Etiopia	Ethiopian Coffee and Tea Development and Marketing Authority Ethiopian Coffee Exporters Association
India	Coffee Board of India
Tanzania	Coffee Board of Tanzania
Cina	Institute of Tropical and Subtropical Cash Crops (ITSCC)
Rwanda	National Agricultural Export Development Board
Internazionale	ICO - International Coffee Organization Dal 2012 a marzo 2016 Andrea Illy è stato Chairman del Promotion and Market Development Committee UNIDO - Organizzazione delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Industriale WB - World Bank (Banca Mondiale) ASIC - Association for Science and Information on Coffee ICTP - International Centre for Theoretical Physics SAI - Sustainable Agriculture Initiative platform SCAA - Specialty Coffee Association of America ISIC - Institute for Scientific Information on Coffee

illycaffè per le comunità Colombiane

Nel 2015 illycaffè ha siglato un accordo con SENA - Servicio Nacional de Aprendizaje, l'istituzione pubblica nazionale colombiana - per l'avvio di una cooperazione internazionale che ha l'obiettivo di trasferire le conoscenze e le buone pratiche in materia di produzione e preparazione del caffè, a beneficio sia dei produttori che dei consumatori. Tale collaborazione ha avuto un ulteriore sviluppo nel 2017 inserendosi nell'accordo di pace tra le Farc e la Repubblica Colombiana. illycaffè ha realizzato sessioni di formazione, in zone precedentemente oggetto della guerra civile, rivolte a vittime del conflitto, a ex combattenti che si stanno reinserendo nella vita civile, ad associazioni di donne produttrici di caffè e ad insegnanti di scuole rurali, il cui programma formativo prevede un modulo dedicato interamente alla produzione di caffè di qualità. In totale, l'iniziativa ha coinvolto 113 produttori, a testimonianza di quanto illycaffè sia motivata a sviluppare partnership durature e strategiche in collaborazione con gli stakeholders chiave del territorio per la creazione di filiere del caffè virtuose. Nel 2018 illycaffè ha siglato un memorandum di intesa con l'ETCR (Spazi Territoriali per la Formazione e Reintegrazione) e Ascafé (Associazione di piccoli caffèicoltori) che ha l'obiettivo di aumentare la qualità e la capacità di produzione di caffè nel dipartimento del Cauca in cui risiedono gli ex combattenti FARC e piccoli produttori, incoraggiando lo sviluppo economico locale. Sono oltre 600 gli ex combattenti FARC presenti nelle quattro zone ETCR che fruiranno dei benefici descritti nel memorandum. Si tratta dei 130 ex combattenti di La Elvira, Buenos Aires, dei 350 di Los Monos, Caldono, dei 50 di El Estrecho, Patia e degli 80 Monte Redondo, Miranda, ai quali si aggiungono i 480 produttori delle comunità locali.

illycaffè per le comunità dell'Honduras

Grazie al progetto aziendale *"Note d'Autore"*, illycaffè ha voluto appoggiare i figli dei raccoglitori di caffè della località di El Suntular, nella zona di Yoro, in Honduras, costruendo la scuola *"Vicente Matute"*. In collaborazione con la Fondazione Cohondu, la costruzione ha permesso l'ampliamento della struttura già presente, offrendo quindi due classi aggiuntive, realizzando i bagni e migliorando in generale le condizioni che erano risultate precarie.

El Suntular è il secondo esempio di sostegno alla comunità cafeeicola honduregna: a fine 2017, infatti, illycaffè ha finanziato la costruzione di un'altra scuola nella località di Belén, nella regione di Lempira, beneficiando a 105 famiglie. La scelta dell'azienda di intervenire con questi progetti, in due delle regioni più povere del Paese, segue il principio di creazione di valore per tutti gli attori coinvolti lungo la filiera produttiva, prestando sempre grande attenzione ad aspetti inerenti l'educazione.

illycaffè per le comunità del Mozambico

illycaffè ha sottoscritto con UNIDO - United Nations Industrial Development Organization - una partnership pubblico-privata per la realizzazione del progetto *"Improving inclusive and sustainable agro value chains development, including the lbo specialty coffee one, of Cabo Delgado Province through Public Private Partnership approach"* che ha lo scopo di sviluppare le filiere agricole in Mozambico, inclusa quella del caffè. L'obiettivo è di incrementare il reddito dei piccoli produttori locali dell'area del Parco Nazionale delle Quirimbas, nella provincia di Cabo Delgado, rafforzando le competenze tecniche e imprenditoriali degli studenti dell'Istituto Agrario di Bilibiza, necessarie per la loro partecipazione attiva allo sviluppo di una produzione sostenibile, una migliore trasformazione del prodotto e una più efficace commercializzazione.

La comunità locale

illycaffè supporta iniziative che mirano a sostenere la comunità locale e le diverse associazioni benefiche, sia attraverso la donazione di prodotti che attraverso la promozione di progetti specifici. Intrattiene rapporti consolidati con diverse associazioni locali - come la Caritas e la Calicanto - e contribuisce ai progetti di riqualificazione delle aree urbane. Nel 2018 è stato completato l'allestimento del verde delle aiuole spartitraffico e della rotatoria stradale di via Flavia a Trieste, proprio in prossimità dello stabilimento produttivo dell'azienda. illycaffè si è impegnata a mantenere l'area verde.

■ 6.1.1 Arte, estetica e cultura

Da più di vent'anni, illycaffè opera in modo attivo nel mondo dell'arte contemporanea, attraverso il supporto e la promozione dell'attività di diversi artisti affermati ed emergenti, con l'obiettivo di diffondere la cultura del bello e ben fatto.

"Padri e Figli", Casa delle Esposizioni di Illegio

Nel 2018 è stato siglato un accordo con l'ASSOCIAZIONE CULTURALE "COMITATO DI SAN FLORIANO" con sede a Illegio, (Tolmezzo - Udine) che ha determinato per illy un ruolo di Ambasciatore della mostra "Padri e Figli". I visitatori hanno visto sessanta opere da importanti musei pubblici e da collezioni private attraverso ventiquattro secoli di storia dell'arte sul tema e rapporto tra Padri e Figli.

"THE CLEANER" Palazzo Strozzi, Firenze

A settembre 2018 illycaffè ha sostenuto "The Cleaner", l'esposizione dedicata all'artista Marina Abramović che si è tenuta a Palazzo Strozzi a Firenze. la mostra si è posta come una retrospettiva che ha riunito oltre 100 opere della celebre artista realizzate dagli anni Settanta agli anni Duemila. Nello stesso periodo, Abramović ha realizzato "Il Manifesto Arte di Barcolana50" (la regata più grande al mondo che si tiene nel Golfo di Trieste), un progetto creativo sostenuto da illycaffè con il tema "Siamo tutti sulla stessa barca" che ha stimolato riflessioni sociali e politiche.

illy @ Milano Design Week

Nel giorno della Design Week, alla Triennale di Milano, illy ha organizzato una live performance dell'artista Max Petrone che ha permesso al pubblico di interagire con l'arte e i visitatori, compresi quelli più giovani, che hanno potuto partecipare e completare opere collettive vivendo momenti di aggregazione culturale insieme all'artista.

Artissima 2018 – Torino

Per celebrare il diciottesimo anno del Premio "illy Present Future", Artissima e illycaffè hanno realizzato un video che ne racconta le tappe attraverso gli artisti premiati dal 2001 al 2017. Una narrazione per immagini e citazioni, dinamica e coinvolgente, che affianca ai momenti più significativi di ogni singolo anno nel mondo un focus sui vincitori e la loro opera, mettendo in luce la lungimiranza e il coraggio del premio e dei suoi promotori.

■ 6.1.2 Fondazione Ernesto illy

Illycaffè ha costituito una Fondazione, amministrata dalla famiglia Illy, per sviluppare l'eredità morale e culturale di Ernesto Illy: è un Ente senza fini di lucro e nasce con lo scopo di sviluppare e incrementare l'etica e la sostenibilità attraverso la promozione della ricerca, l'organizzazione e diffusione di iniziative per tutti gli stakeholder.

Mission della Fondazione

Coltivare e sviluppare la conoscenza, l'etica e la sostenibilità come valori assoluti e nell'esercizio dell'attività d'impresa, e la ricerca come metodo per la verità e lo sviluppo dell'uomo, secondo l'insegnamento di Ernesto Illy. Perseguire i valori e il metodo sia ai fini della crescita economica, sociale e culturale delle comunità, sia come strumento di vantaggio competitivo per l'azienda.

Vision della Fondazione

Valori e profitto si alimentano vicendevolmente. L'azienda etica, capofila dell'economia moderna, mira a trasferire i valori nel profitto e persegue la qualità del profitto come costruzione di valore durevole.

La Fondazione si occupa di progetti scientifici e culturali gestiti direttamente e in partnership con Università, Istituzioni ed Enti d'eccellenza, con l'obiettivo di approfondire tematiche come l'etica, la sostenibilità, la ricerca scientifica e la cultura del caffè.

Per approfondire le attività svolte dalla Fondazione Ernesto Illy è possibile consultare il sito web dedicato, [cliccando qui](#).

■ IL LOGO DELLA FONDAZIONE ERNESTO ILLY

Disegnato negli anni 60, il logo della Fondazione Ernesto Illy rappresenta una coppia di tazzine su due piattini uniti, a indicare la connessione e la preziosa vicinanza che si stabiliscono tra due persone attraverso il dialogo e l'amicizia. "Queste sono due tazzine di caffè viste dall'alto. Sono il simbolo di un messaggio che dice che il caffè induce alla socialità, stimola l'amicizia e la conversazione, e non lo si dovrebbe mai consumare da soli. Bisogna sempre farlo in compagnia." Ernesto Illy.



FONDAZIONE ERNESTO ILLY



■ LA FILIERA SOSTENIBILE: LE ATTIVITÀ DELLA FONDAZIONE ERNESTO ILLY IN SUPPORTO AD ILLYCAFFÈ

“Master’s Degree in coffee economics and science Ernesto Illy”

Master universitario di secondo livello promosso e organizzato da un gruppo di partner di eccellenza nella formazione: l’Università di Trieste, l’Università di Udine, la Fondazione Ernesto Illy, illycaffè, l’Università del Caffè, la SISSA (Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di Trieste) ed il Consorzio di biomedicina molecolare (Area Science Park - Trieste). Negli ultimi anni il master ha visto un crescente interesse da parte di produttori e persone che vogliono avviare una carriera nel mondo del caffè. Sono stati oltre 150 gli studenti che hanno preso parte al master dalla sua creazione. Gli studenti che hanno intrapreso e concluso il loro percorso formativo nel 2018 sono 26.

Collaborazione con l’Università El Zamorano

Nel 2016 è stata firmata la convenzione tra la Fondazione Ernesto Illy e l’Università El Zamorano (Honduras), con lo scopo di introdurre il tema caffè nel percorso di studi dell’Università Panamericana, che propone percorsi di studio principalmente dedicati ad aziende agricole e agroindustriali. La durata della convenzione è di 3 anni, durante i quali gli studenti iscritti al 3° e 4° anno del percorso universitario ordinario potranno iscriversi al modulo opzionale sul caffè, conosciuto come Asignatura Adicional de Café che prevede 30 ore di formazione. Il modulo, composto da 5 sezioni che vengono proposte tre volte l’anno, una per ogni trimestre, è tenuto da docenti che hanno conseguito il Master’s Degree in Coffee Economics and Science Ernesto Illy. La collaborazione è terminata nel 2018, con più di 300 studenti e 15 docenti che hanno seguito le lezioni impartite dagli Alumni del Master’s Degree in Coffee Economics and Science Ernesto Illy, superando di gran lunga le aspettative iniziali.

Riforestazione delle aree di sorgenti idriche di Támara, Colombia

Il progetto di riforestazione della regione di Támara (Colombia), con alberi nativi nei pressi delle sorgenti d’acqua, è stato rinnovato fino al 2020, in considerazione dei buoni risultati ottenuti: 69,2 ettari conservati e riforestati con 15 diverse specie, per un totale di 12.290 piante/alberi nativi piantati. Le beneficiarie dirette sono state 80 famiglie di coltivatori di caffè e 320 persone coinvolte indirettamente. L’obiettivo è quello di incrementare

l’area di interesse, coinvolgendo 200 famiglie di coltivatori, coinvolti anche nel miglioramento delle pratiche di utilizzo d’acqua durante il processo di lavorazione del caffè. Inoltre, il progetto mira a coinvolgere due scuole della zona in termini di educazione ambientale e di riciclo.

Ricerca computazionale nella scienza del caffè in collaborazione con il Centro di Ricerca di Jülich, Germania

La collaborazione tra il Centro di Ricerca Jülich e la Fondazione Ernesto Illy prevede la creazione della posizione di professore assistente per la ricerca computazionale nella scienza del caffè, che promuove lo sviluppo e l’applicazione di metodi di simulazione molecolare computazionale per rispondere a questioni topiche della ricerca sul caffè a livello molecolare.

Borsa di Studio per Dottorato di Ricerca - CIRAD: Coffee Leaf Rust thesis

La collaborazione tra CIRAD, il centro di ricerca francese che lavora con i Paesi in via di sviluppo per affrontare le questioni internazionali dell’agricoltura, e la Fondazione Ernesto Illy prevede lo sviluppo di un sistema di allerta preventivo sulla ruggine del caffè (*Hemileia vastatrix*) in America Centrale, nell’ambito del progetto Procagica (Programa Centroamericano de Gestión Integral de la Roya del Café). Il programma di sviluppo è sovvenzionato dall’Unione Europea e mira ad approcciare il cambiamento climatico e i suoi effetti ambientali attraverso l’adozione e l’applicazione di mezzi di adattamento, attenuazione e riduzione del rischio.

Attualmente si sta monitorando la ruggine del caffè in tre zone in Costa Rica e in tre diversi dipartimenti in Nicaragua per determinare quali variabili microclimatiche provochino un cambiamento nella condizione di salute e/o di malattia delle foglie di caffè e come queste variabili si modifichino in diverse condizioni ambientali.

World Happiness Report 2018

Dal 2017 la Fondazione Ernesto Illy è partner e sostenitrice del World Happiness Report, il rapporto sulla felicità compilato e pubblicato annualmente da Sustainable Development Solutions Network delle Nazioni Unite (www.unsdsn.org).

Nel 2018, il focus del Report dedicato a «Migrations» è stato presentato all’Accademia Pontificia di Scienze del Vaticano, ai media nazionali e internazionali di stanza a Roma e agli accademici vaticani.

A young woman with dark hair, wearing a white polo shirt, is carefully picking ripe red coffee cherries from a branch. She is surrounded by dense green foliage and coffee trees. The scene is set outdoors in a coffee plantation. The text "È SEMPRE STAGIONE PER LE PERSONE." is overlaid in the bottom left corner.

È SEMPRE STAGIONE
PER LE PERSONE.

■ 6.2

illycaffè e i clienti

Ai clienti e ai consumatori di illycaffè viene offerto un blend composto al 100% da caffè Arabica, frutto di un processo selettivo e di lavorazione che salvaguarda ed esalta la qualità. Lo si può degustare nei suoi tre gradi di tostatura, che influenzano il colore del caffè e le caratteristiche organolettiche della bevanda: classico per chi cerca un profilo di gusto più morbido e aromatico; intenso per chi cerca il gusto energico; forte per chi predilige un gusto persistente di cioccolato fondente e pan tostato.

illycaffè basa il suo rapporto con il cliente sulla soddisfazione, al fine di poter creare una relazione duratura attraverso l'offerta di prodotti e di un servizio di qualità. Il piano di crescita dell'azienda, si concentra su tre direttrici strategiche:

- Consolidamento e aumento della quota mercato nel segmento della premium hospitality a livello globale attraverso lo sviluppo del mix prodotti/servizio;
- Estensione alle altre occasioni di consumo, in particolare a casa, attraverso sistemi di preparazione porzionati;
- Focalizzazione su un'offerta e un'esperienza di alta qualità per il consumatore, sia attraverso punti vendita monomarca, che attraverso l'e-commerce.

La distribuzione dei prodotti illycaffè avviene principalmente attraverso le seguenti *Business Unit*:

Business to Business (B2B)

- Ho.Re.Ca: Hotels, Restaurants, Cafès
- Retail tradizionale
- Grande Distribuzione Organizzata (GDO)
- Eldom (mercato dell'elettronica di consumo)
- Vending (uffici e luoghi di lavoro)

Business to Consumer (B2C)

- illy Shop
- illy Caffè ed espressamente illy
- e-commerce

■ 6.3

Creazione di valore e sostenibilità per i clienti

L'obiettivo di illycaffè di massimizzare la creazione di valore sostenibile per i propri clienti passa attraverso le iniziative di riduzione dell'impatto ambientale dei prodotti e del packaging rese possibili dallo sviluppo di soluzioni innovative ed altamente tecnologiche. In particolare, con il lancio di illy box, avvenuto nel 2016, l'azienda punta ad incrementare l'efficienza e la qualità del servizio ai clienti del canale Ho.Re.Ca. attraverso un innovativo sistema di telemetria integrato alla macchina da caffè professionale.

Creazione di valore nel canale B2B

Nel 2018 illycaffè si conferma la marca più cercata al bar in Italia: il 57%⁹ dei clienti che fanno attenzione alla marca di caffè nella scelta del bar vorrebbe poter gustare l'eccellenza del caffè illy.

Nello stesso anno è cambiata l'identità visiva dei prodotti in un'ottica di sempre maggiore trasparenza e soddisfazione, sia dei clienti trade che dei consumatori finali. La nuova identità visiva, trasversale ai prodotti di tutti i canali e i mercati, prevede l'enfatizzazione sui messaggi più rilevanti per i consumatori nella fase di acquisto, come il gusto, il brand e i suoi fattori distintivi verso la concorrenza (heritage, qualità, sostenibilità). In questo modo si va incontro all'esigenza dei consumatori che sempre più spesso approcciano il mondo del caffè in modo più sofisticato, ricercando attivamente informazioni sul mondo del caffè.

■ ILLY CHEF AMBASSADOR

Il progetto è stato pensato per dare agli chef stellati la possibilità di personalizzare e modellare anche il caffè sullo stile del proprio ristorante. Con l'aiuto del Personal Blender - la macchina brevettata da illy che assiste lo chef durante la creazione del blend di caffè 'su misura' - utilizzando un procedimento complesso che si basa sulla determinazione di un radar sensoriale, si ottiene un caffè tailor-made che l'illy Chef Ambassador presenta in esclusiva all'interno del suo ristorante, affiancandolo al classico blend illy.

Comunicazione aziendale verso i clienti trade

La comunicazione viene gestita attraverso vari touchpoint:

- **Forza vendita.** Garantisce il contatto costante con i clienti di tutti i canali B2B (Horeca, Modern Trade, Eldom, Specialty Retail, Office) e permette di aggiornare questa categoria di stakeholder su tutte le principali novità aziendali, a livello di prodotto, servizio, promozioni, eventi, fiere e attività di comunicazione sia a livello nazionale, che locale.
- **Area riservata per clienti illy.** Dal 2018 nella sezione professional del sito illy è stata creata un'area riservata destinata a tutti i clienti B2B, contenente informazioni definite in base al profilo cliente, che garantisce un contatto istantaneo con l'azienda. Fruibile sia da desktop che da mobile, permette di poter approfondire in tempo reale informazioni come:
 - o avanzamento degli acquisti rispetto all'obiettivo contrattuale (se previsto)
 - o consultazione di fatture, bolle e di tracciare gli ordini
 - o contenuti da consultare e da scaricare: calendario dei corsi, materiali di comunicazione, video per il training, idee e ispirazioni
 - o notifiche per segnalare ogni nuovo documento o iniziativa disponibile per il cliente

⁹ Fonte: Brand Health Tracker, Kantar Italia, maggio 2018; campione 271 casi. Indagine effettuata online ascoltando l'opinione di 552 consumatori rappresentativi della popolazione italiana di bevitori di caffè negli ultimi 30 giorni.

• **Newsletter digitale Artisti del Gusto.** Inviata su base bimensile agli "Artisti del Gusto" - sono i baristi che vogliono trasformare la professione in eccellenza e che illy assiste nel loro percorso, offrendo competenze e strumenti unici - e ha l'obiettivo di tenere informati i clienti sulle principali novità. Di solito è strutturata in tre sezioni:

- o Prodotti da somministrazione
- o Prodotti da rivendita
- o Nuovi corsi di Università del Caffè

Creazione di valore nel canale B2C

Prosegue il programma di sviluppo dell'offerta B2C attraverso i punti vendita monomarca 'illy Caffè' e 'illy Shop', sia in franchising che a gestione diretta, con il duplice obiettivo di esportare il vero concetto di bar italiano all'estero e instaurare un rapporto diretto con i consumatori.

Il format si posiziona sul mercato come simbolo dell'Italian lifestyle, proponendo luoghi in cui convivono bellezza, socializzazione, creatività e cultura enogastronomica.

Nel corso del 2018 sono stati aperti 37 punti vendita: 32 sono illy Caffè e 5 sono illy Shop, tutti in franchising tranne il punto vendita a gestione diretta di Vienna, adiacente alla sede della filiale Austriaca.

Anche nel 2018 è proseguita l'attività di riqualificazione della rete, che ha visto l'uscita dal network di 25 punti vendita, 23 illy Caffè (22 in franchising più il punto vendita a gestione diretta di Market Street a San Francisco) e 2 illy Shop.

Nell'area EMEA, sono stati aperti 19 illy Caffè. In Asia, sono stati aperti 10 nuovi illy Caffè e 5 illy Shop (Cina, Corea del Sud, Singapore). Nell'area del Nord America, dove sono stati aperti 3 illy Caffè, si segnala la riapertura del punto vendita all'interno del Palazzo al The Venetian a Las Vegas. In Medio Oriente è stato avviato un piano di sviluppo che prevede l'apertura di 20 punti vendita entro il 2022 in Arabia Saudita.

A fine 2018 la rete dei punti vendita monomarca si compone di 259 punti vendita: 179 illy Caffè e 80 illy Shop, suddivisi tra 236 in franchising/licensing e 23 in gestione diretta.

Digital transformation

Nel 2018 hanno continuato a crescere i numeri dell'e-commerce con 4.448.032 visite sulla sola piattaforma commerce e un incremento del 12% degli ordini online rispetto al 2017. Il piano pluriennale di e-commerce, vede numerose nuove aperture in mercati strategici come Cina, Corea del Sud e Russia, così come anche il potenziamento della rete di vendita online, con collaborazioni sempre più strette con intermediari come Amazon, Jet, Bol e Kaola. Inoltre, il progetto di Trasformazione digitale iniziato nel 2017, vede coinvolte tutte le realtà illycaffè a livello globale e tutte le aree aziendali. Dalla vendita Retail al B2B, dalla produzione al marketing di prodotto, dal brand al servizio di assistenza clienti, illycaffè si pone l'obiettivo di armonizzazione le realtà di vendita online e offline, per offrire la miglior esperienza d'acquisto omnicanale ai propri consumatori.

■ ILLY BOX

illy box è una soluzione ideata per il canale Ho.Re.Ca.: un sistema che prevede la connessione a internet delle macchine professionali, per garantire al cliente un servizio, di alta qualità, in grado di monitorare il processo ed eventualmente intervenire con azioni di miglioramento immediate e mirate. Le informazioni raccolte sull'uso delle macchine vengono visualizzate in tempo reale tramite smartphone, tablet o pc e sono personalizzate. L'obiettivo di medio periodo è integrare in un unico spazio digitale tutte le informazioni utili per ogni utilizzatore. Il cliente trade potrà

visualizzare nella propria area riservata sia i dati della illy Box, sia tutta una

serie di informazioni utili per la gestione del proprio business.

Tra i benefici attesi per i clienti professionali del canale Ho.Re.Ca. ci sono:

- La garanzia di una qualità in tazza alta e costante verso il consumatore finale in tutti i bar illy
- La riduzione del churn rate (tasso di abbandono dei consumatori), a garanzia di maggior business, realizzata attraverso la crescita del livello di servizio fornito dai Quality Promoter di illycaffè e dalla forza vendita



DIFFUSORI DI
VALORE, PORTATORI
D'INTERESSE.

■ 6.4

Ascolto e soddisfazione del cliente

L'azienda basa le proprie strategie di relazione col cliente sui principali fattori che determinano la qualità del servizio, quali l'accessibilità, la trasparenza nei processi, la gestione della comunicazione (in particolare la riduzione dei tempi di risposta), l'omogeneità di trattamento sui vari canali e l'erogazione di servizi ad alto valore aggiunto.

Nel 2018 ci sono stati 53.506 contatti con il customer care & service. Rispetto al 2017 vi è stata una diminuzione dei contatti del -10% che, declinato sul cliente finale, trasmette un messaggio di maggiore autonomia del consumatore che, attraverso la formazione impartita dal customer care, è stato reso autonomo nella gestione di determinate attività (es. manutenzione della macchina da caffè, decalcarizzazione,...). Dato estremamente positivo è quello relativo ai reclami che diminuito del 25%. Inoltre meno del 50% delle segnalazioni e reclami è relativo a prodotti (caffè, macchine da caffè, tazzine,...) il resto riguarda temi diversi.

	2017	2018
Clienti	12041	12107
Prospect Trade	4902	4846
Consumatori	42633	36553
Totale	59576	53506

	2017	2018
Informazioni	20039	17629
Reclami/Segnalazioni	2867	2146
Servizi	32160	29350
Prospect trade/visita agente	4510	4381
Totale	59576	53506

L'azienda sta lavorando con il customer care interno a un progetto di standardizzazione dei tempi di risposta alle singole segnalazioni e richiami, basato sulla tipologia della richiesta.

Oltre alle attività del customer care, sono stati utilizzati diversi altri canali per il contatto e l'ascolto dei clienti quali:

- Ricerche di customer satisfaction rivolte ad Artisti del Gusto, bar illy, clienti online
- Interazione dei Brand Ambassador e dei consulenti tecnici attraverso operazioni e/o attività di formazione direttamente nel locale del cliente
- Attività giornaliera di visita e presentazione da parte della forza vendita (sia area manager che agenti)
- Eventi dell'azienda (Vendite, Trade marketing, Udc) sul territorio
- Corsi dei docenti di Università del Caffè, sia nella sede di Trieste che sul territorio
- Visite in azienda organizzate ad hoc

Per supportare ulteriormente i clienti del canale Ho.Re.Ca. è stato varato il progetto "Brand Ambassador" attraverso il quale un team qualificato di personale illycaffè propone servizi di assistenza e consulenza personalizzata ai gestori dei locali per migliorare l'experience nei punti vendita. In particolare, questa iniziativa prevede:

- Il monitoraggio della qualità in tazza illycaffè servita dai Clienti Horeca su tutto il territorio italiano
- La gestione e monitoraggio dell'immagine del punto vendita
- La formazione e la gestione del know-how sui canoni qualitativi di illycaffè e sulle attrezzature
- La gestione dei test di nuovi prodotti
- Il coinvolgimento dei gestori e degli operatori tramite le opportunità offerte dall'Università del Caffè.

Inoltre è sempre attivo un accordo con il Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali (dipartimento dell'Ispettorato centrale della qualità e

della repressione frodi dei prodotti agroalimentari) per preservare la qualità superiore del blend illy 100% Arabica e per tutelare i locali virtuosi che contribuiscono ogni giorno a portare il gusto e l'eccellenza illycaffè agli italiani. L'accordo prevede lo svolgimento di un'attività di analisi su campioni di caffè per consentire una più rapida identificazione di eventuale caffè miscelato con altro prodotto diverso dal blend illy. Questi strumenti, che vanno ad aggiungersi ai già numerosi controlli effettuati dall'azienda lungo tutta la filiera del caffè, sono un'ulteriore garanzia a tutela e difesa della concorrenza tra esercizi commerciali e per assicurare al consumatore di gustare un espresso illy eccellente e autentico in ogni bar che ne porta l'insegna.

Gestione delle segnalazioni e azioni di miglioramento

Le segnalazioni e i reclami provenienti dai clienti e dai consumatori tramite il customer care sono recepiti dalla funzione di Quality Assurance che li analizza e li gestisce, avvalendosi della collaborazione delle diverse funzioni aziendali interessate.



■ 6.5

Comunicazione e informazione responsabile

Alla base di tutta la comunicazione verso i clienti e i propri stakeholder, illycaffè pone il rispetto del diritto all'informazione; ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività. Al fine di rafforzare le attività di comunicazione e informazione ai clienti, illycaffè ha implementato le seguenti politiche:

- Adesione al codice di autodisciplina pubblicitario
- Verifica delle etichette al parere professionale di una società specializzata nell'attività di promozione e sviluppo della qualità agro-alimentare per esaminare la congruità e la conformità con tutte le normative dei Paesi di riferimento

Per coinvolgere emotivamente e intellettualmente il consumatore, offrendogli un'esperienza polisensoriale, l'azienda trasferisce l'eccellenza anche sulla tazzina, lo strumento di fruizione del prodotto: così nel 1992 sono nate le illy Art Collection. Far vivere l'esperienza del caffè significa anche condividere la ricerca della bellezza, che vive in un binomio inscindibile con la bontà. Per questo, l'arte e la creatività sono il linguaggio scelto per esprimere i propri valori e la propria filosofia. In questa direzione vanno anche lo sviluppo dei negozi monomarca oltre che la realizzazione di eventi culturali di rilevanza internazionale.





SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

CAPITALE NATURALE



■ 7.1

Politica ambientale

Highlights

100%

energia elettrica
proveniente
da fonti rinnovabili

-5,9%

quantità di acqua
prelevata rispetto al 2017

99,4%

i rifiuti prodotti
recuperati nel 2018

il.lycaffè considera il valore ambientale e la tutela delle risorse un fattore chiave da promuovere nell'approccio generale delle attività aziendali e ritiene di prima importanza la salvaguardia e lo sviluppo sostenibile del territorio in cui opera, in considerazione dei diritti della comunità e delle generazioni future. Partendo da questo presupposto, l'azienda si ispira ai principi di eco-sostenibilità e si impegna a minimizzare gli impatti causati dalle proprie attività utilizzando le migliori tecnologie disponibili sul mercato. Opera inoltre in conformità alle normative nazionali e regionali dei Paesi in cui svolge il proprio business.

La politica ambientale di il.lycaffè inizia nel cuore delle piantagioni, limitando ogni possibile impatto negativo sugli ecosistemi circostanti grazie all'adozione e alla promozione di comportamenti responsabili, e si conclude con la realizzazione di prodotti di qualità sostenibile, che impattino il meno possibile sull'ambiente anche nelle fasi d'uso e di smaltimento.



■ 7.2

Impegno ambientale

illycaffè¹⁰ governa il proprio impatto diretto sull'ecosistema e promuove l'utilizzo di pratiche sostenibili e responsabili a tutti i livelli della filiera: grazie a un sistema di gestione ambientale certificato, ha migliorato negli anni le proprie performance sul piano dell'efficienza energetica e della gestione sostenibile dei rifiuti. Per onorare gli obiettivi definiti nel Protocollo Europeo 20-20-20 in materia di riduzione delle emissioni di CO₂, illycaffè ha introdotto innovazioni eco-efficienti nel processo produttivo e ha sviluppato nuovi modelli di packaging a minor impatto ambientale. L'azienda, inoltre, è impegnata nell'aggiornamento e nella definizione di nuovi obiettivi in linea con il Framework europeo per il clima e l'energia 2030. Con i produttori di caffè verde l'impresa promuove pratiche agronomiche sostenibili sul piano economico e ambientale. La minimizzazione dell'uso di principi attivi consente infine di offrire ai consumatori solide garanzie sul piano della sicurezza alimentare.

Grazie all'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale (S.G.A), certificato secondo la norma ISO14001 e il regolamento EMAS, l'azienda gestisce e monitora costantemente il proprio impatto ambientale attraverso l'Analisi Ambientale Iniziale. Si tratta di un processo finalizzato a investigare tutte le relazioni che intercorrono tra l'attività produttiva del sito e l'ambiente che lo circonda.

¹⁰ I dati ambientali quantitativi presentati in questo capitolo fanno riferimento ad illycaffè S.p.A. in quanto gli impatti delle altre società dell'azienda possono essere ritenuti meno rilevanti. Infatti, oltre che per la natura delle attività svolte nelle altre società (di tipo amministrativo):

- I maggiori impatti ambientali sono legati alle attività produttive, tutte ubicate a Trieste, negli stabilimenti della capogruppo;
- Più del 56% dei dipendenti dell'azienda globale è dipendente della capogruppo.

L'impresa presenta esempi e buone pratiche ambientali adottate dalle altre società al fine di rendicontare al meglio progetti e soluzioni di rilevanza ambientale.

STRUMENTI DI GESTIONE AMBIENTALE

- **Politica Ambientale:** strumento utile per la definizione della strategia aziendale.
- **Dichiarazione Ambientale EMAS:** strumento con cui l'organizzazione comunica alle parti interessate le proprie linee di indirizzo, gli obiettivi ad esse associate ed il loro grado di raggiungimento. La dichiarazione è aggiornata con periodicità annuale.
- **Sistema di Gestione Ambientale:** monitoraggio continuo e archiviazione dei dati riguardanti i consumi e la gestione dei rifiuti nei tre siti dell'azienda.
- **Life Cycle Assessment:** illycaffè utilizza il software SIMAPRO 8.3 per calcolare l'impatto ambientale dei propri processi produttivi. All'interno dell'azienda il LCA è utilizzato come uno strumento di supporto per tutte le decisioni legate all'innovazione di prodotto e di processo.
- **Autorizzazione Unica Ambientale AUA:** ottenuta nel 2015, sostituisce i diversi titoli abilitativi in materia ambientale (emissioni in atmosfera, scarichi idrici, impatto acustico ecc.) prima richiesti ed ottenuti separatamente. Si tratta di un requisito legislativo che funge da strumento di semplificazione amministrativa che risponde alla duplice esigenza di garantire la tutela dell'ambiente e di ridurre gli oneri burocratici a carico degli operatori.
- **Certificazione ISO 50001 "Sistemi di gestione dell'energia":** l'azienda ha ottenuto nel 2015 la certificazione grazie ad un approccio sistemico all'efficientamento energetico.

Stabilimenti e processo produttivo

TRIESTE, VIA FLAVIA: sito che gestisce la lavorazione del caffè e che genera la maggioranza degli impatti diretti sull'ambiente;

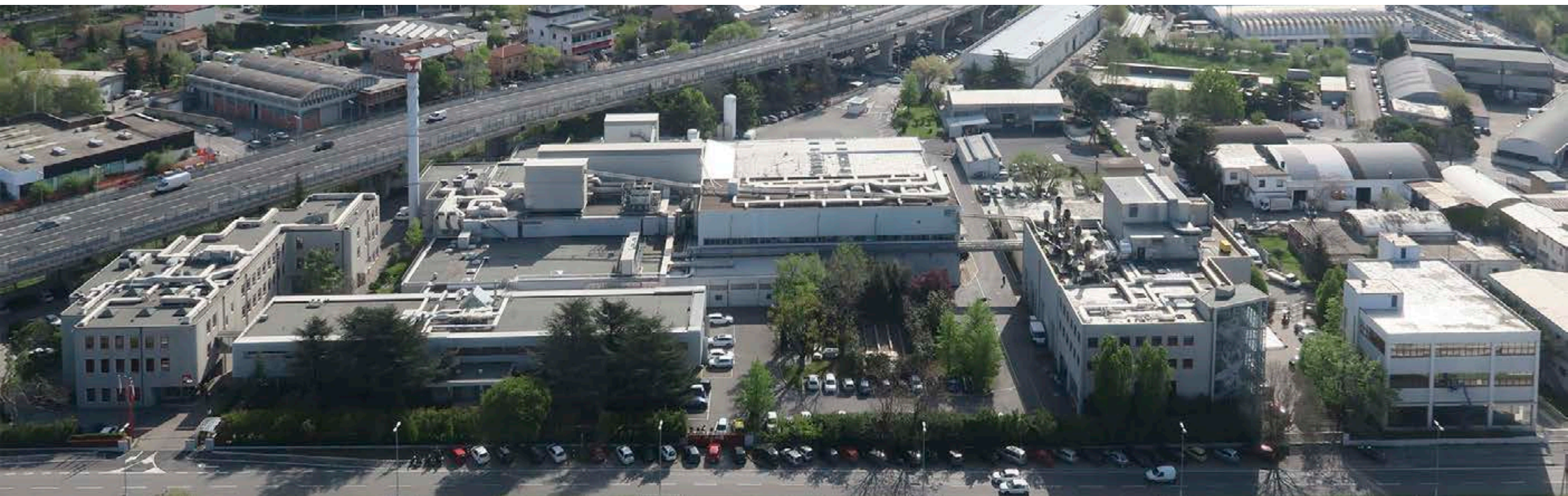
TRIESTE, VIA MALASPINA: Distripark in cui confluiscono attività di stoccaggio e magazzino logistico.

I due siti di Trieste sono dotati di **certificazione ambientale** e non rientrano in aree protette o a elevata biodiversità. Le fonti energetiche utilizzate per il processo produttivo sono il metano, l'energia elettrica ed il gasolio per l'auto trazione (autovetture aziendali).

Con riferimento alla gestione della **flotta aziendale**, nel 2018 sono stati consumati 279.682 litri di **carburante** gasolio per un totale di 3.496.025 km percorsi (considerando una media di consumo per vettura diesel di 8 litri/100km). Si stima che le emissioni in termini di CO₂ equivalenti siano state pari a 545tCO₂ equivalenti. (Conversione gas diesel alimentazione diesel - Fonte: GHG: 0,156 kgCO₂/Km).

L'azienda ha adottato specifiche soluzioni per ridurre i consumi energetici e rendere più efficiente la gestione dei rifiuti. A Trieste è presente un terzo sito, in via Caboto 19, dove si svolgono alcune attività marginali alla produzione (progettazione e controllo qualità delle macchine da caffè). Attraverso il **Piano di Sorveglianza e Misurazioni**, supportato dallo scadenziario degli adempimenti in materia ambientale, l'azienda svolge **un'attività preventiva di controllo e monitoraggio** dei propri impatti ambientali, in modo da minimizzare i potenziali rischi a carico dell'ambiente all'interno del sito produttivo e delle comunità limitrofe. Eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato sono monitorati e gestiti tempestivamente attraverso la stesura di rapporti di non conformità e, quando opportuno, con azioni correttive orientate sulle cause dei problemi rilevati¹¹.

¹¹ Nel 2018 l'azienda non ha ricevuto ammende o sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale. Allo stesso modo, non sono pervenuti reclami riguardanti gli impatti ambientali.



Le **spese per la tutela ambientale** sostenute dall’azienda nel 2018 sono state pari a 657,9 mila euro (-1,99% sul 2017):

Spese illycaffè HQ	2017	2018
Trattamento e smaltimento dei rifiuti, compresi i rifiuti elettronici	496,6 mila €	531,8 mila €
Servizi esterni per la gestione ambientale	10 mila €	10 mila €
Certificazione esterna dei sistemi di gestione ambientale	1,5 mila €	1,5 mila €
Ricerca e sviluppo	141,4 mila €	92,2 mila €
Altro	21,8 mila €	22,4 mila €

Le filiali di illycaffè si occupano della commercializzazione dei prodotti e svolgono pertanto prevalentemente attività di tipo amministrativo e commerciale a basso impatto ambientale. Ogni Paese gestisce in modo autonomo le attività di progettazione ed esecuzione di iniziative finalizzate alla gestione dell’energia, dei rifiuti e dei materiali, al fine di trovare le migliori soluzioni a livello locale dal punto di vista normativo, comunitario e di mercato.



■ 7.3

Materie prime

La materia prima per l'attività della illy è il caffè verde crudo. Ogni anno vengono acquistate centinaia di migliaia di sacchi di caffè Arabica dai produttori dell'America Latina, dei Paesi africani e dei Paesi del Sud Est Asiatico. L'azienda riconosce la produzione della materia prima come una parte considerevole del proprio impatto ambientale indiretto e monitora ogni fase dell'approvvigionamento, dal cuore delle piantagioni al trasporto presso le sedi di trasformazione.

Oltre al caffè verde, l'azienda considera rilevante **l'impatto generato da tutti i materiali di imballaggio e confezionamento utilizzati nel packaging (plastiche e metalli) e quello causato dall'utilizzo dell'azoto**. L'utilizzo degli altri materiali fondamentali per illycaffè causa invece impatti meno rilevanti dal punto di vista ambientale. Tra questi materiali vi sono olii, solventi, inchiostri, prodotti chimici, legno, sacchi in juta, anidride carbonica, carta e cartone (diversi da imballi). Carta e cartone, sacchi in juta e legno per gli imballaggi, sono costituiti prevalentemente da materiale riciclato. Gli altri materiali utilizzati, entrando in contatto diretto con il caffè, sono necessariamente materiali vergini.

Materiali totali utilizzati per produrre e imballare i principali prodotti dell'organizzazione	In % sul peso totale	Materiale rinnovabile ¹²	Var. % 2017-18
Metalli	14,09	No	+0,01
Caffè crudo	62,12	No	-0,02
Plastiche	7,09	No	+0,06
Azoto	7,21	No	+0,04
Varie	1,80	No	+0,64
Imballi carta/cartone	7,69	Sì	-0,01

¹² Risorse che si rinnovano nel breve periodo.



PRODUCT OF EL SALVADOR

IL NOSTRO VERDE È
A MISURA D'AMBIENTE.

■ 7.4

Energy management

illycaffè garantisce una gestione responsabile delle risorse energetiche, in ottica di miglioramento continuo. Per gestire le attività pianificate, la direzione aziendale ha individuato un proprio rappresentante per la gestione ambientale e un Energy Manager, il cui compito principale è l'analisi, il monitoraggio e l'ottimizzazione dell'uso dell'energia. Il sistema di gestione ambientale consente di gestire in modo controllato le attività di:

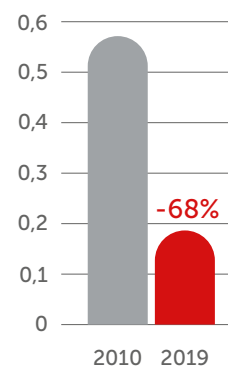
- Addestramento e formazione del personale aziendale
- Comunicazione tra i vari livelli interni dell'azienda e con l'esterno
- Gestione della documentazione descrittiva delle attività del sistema, indispensabile al personale aziendale
- Controllo dei processi produttivi e delle attività correlate, con particolare riferimento alla prevenzione e/o riduzione degli impatti che questi possono avere sull'ambiente
- Individuazione e gestione delle potenziali emergenze, al fine di prevenirle, e, qualora avvenissero, di minimizzarne le conseguenze per le persone e l'ambiente.

Nel 2018, a parità dell'output prodotto, i consumi elettrici sono aumentati del 0,96%. Nei tre siti di Trieste, si è registrato un consumo totale di energia elettrica pari a 42.710,4 GJ, consumo interamente soddisfatto da energia da fonte rinnovabile (idroelettrica) garantita. Il gas naturale (metano) è utilizzato per l'89% nella fase di torrefazione, per il 10% nel riscaldamento e produzione di acqua calda ed il restante 1% è dedicato alla preparazione dei pasti nel ristorante aziendale. In termini energetici il fabbisogno totale nel 2018 è stato di 70.345,5 GJ ed è associato ai siti di via Flavia e via Caboto, mentre nel polo logistico di via Malaspina non vi è stato consumo di metano. I ridotti consumi di gas metano per riscaldamento e produzione di acqua

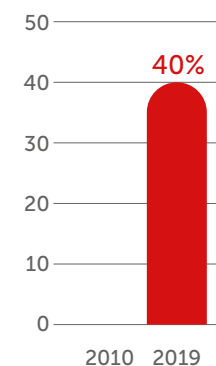
sanitaria sono correlati ai giorni di fermo dell'impianto di torrefazione, nei weekend e nei festivi, in quanto l'impianto di recupero del calore rilasciato dai camini della tosteria provvede a soddisfare il fabbisogno dei siti per tutti i punti di prelievo ubicati a Trieste. Il gas metano è direttamente funzionale al processo di torrefazione e nel 2018 la crescita del suo utilizzo – pari al 0,94% – è stata inferiore all'aumento della produzione del caffè tostato.

Grazie ai risultati delle iniziative portate a termine negli ultimi tempi, illycaffè è in prossimità del raggiungimento dell'obiettivo 2020: il KPI risultante a fine 2018 è pari a 5,19GJ/t.

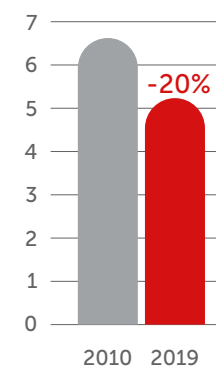
**GAS AD
EFFETTO SERRA
tCO₂eq/t CAFFÈ
TOSTATO**



**ENERGIE
RINNOVABILI
GWh**



**EFFICIENZA
ENERGETICA
GJ/t CAFFÈ
TOSTATO**





L'introduzione della tecnologia del barattolo aggraffato da 3 e 1,5 chili, dei bruciatori delle tostatrici a gas ed una programmazione più efficiente dei cicli di tostatura hanno permesso un importante risparmio energetico. Nel 2018 sono proseguite le iniziative di miglioramento dell'utilizzo delle energie disponibili agendo sull'isolamento termico degli immobili, sull'efficientamento dei sistemi di riscaldamento e raffreddamento, sui sistemi di domotica e sulla maggiore efficienza delle macchine all'interno degli impianti.

CONSUMO DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE - PRINCIPALI FATTORI ENERGETICI IN GJ	2017	2018
Consumo di metano	69.687,9	70.345,5
Energia elettrica (100% rinnovabile)	42.303,6	42.710,4
Totale consumo di energia (MJ)	111.991,5	113.055,9
Indicatore consumi energetici per tonnellata di caffè tostato	5,61	5,83

Fattore di conversione 1Kwh=0,0036GJ; 1000 mc Metano = 39,01 GJ – Fonte Global Reporting Initiative, 3.1.

Iniziative di efficienza energetica ed energia rinnovabile

Prosegue l'impegno nella ricerca e nell'implementazione di soluzioni energetiche efficienti: alla luce delle disposizioni emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, nell'autunno 2016, è iniziata l'installazione dei corpi illuminanti con tecnologia a Led in tutto lo stabilimento ed è terminata a dicembre 2018. Grazie all'intervento sull'efficienza degli involucri ad uso produttivo/ manifatturiero e dei servizi, sono stati ottenuti risparmi sui consumi per raffrescamento e condizionamento. L'energia rinnovabile è prodotta dall'impianto fotovoltaico di 1 megawatt di potenza che si estende per 11 mila metri quadrati sulla copertura del polo logistico Distripark di via Malaspina a Trieste. Illycaffè non è proprietaria dell'impianto ma ha concesso in locazione la copertura volendo dare il suo contributo verso lo sviluppo delle energie rinnovabili. L'impianto, connesso alla rete di distribuzione dal 1° luglio 2011, ha prodotto nel corso dell'anno 2018 788.344 kWh.

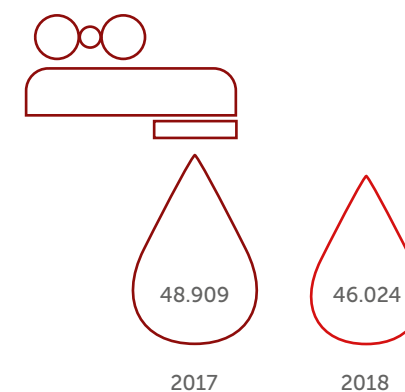
■ 7.5

Water management

Nell'anno 2018 nei siti di via Flavia, via Malaspina e via Caboto, la quantità totale di acqua prelevata dalla rete è stata pari a 46.024 mc (in diminuzione del 5,9% rispetto al 2017 grazie ad una continua attività di monitoraggio e presidio per evitare consumi anomali). L'acqua utilizzata nel sito produttivo è interamente prelevata dall'acquedotto del comune di Trieste ed è utilizzata in parte per i test organolettici del caffè e in parte per il collaudo dei barattoli da 3 chili, da 250 grammi e dei barattoli serving. La parte restante è utilizzata per l'irrigazione, l'antincendio, gli usi potabili e sanitari.

Nel 2017 parte dei consumi sono imputabili ad alcune perdite occulte nell'impianto di acqua potabile; nel 2018 agli impianti di condizionamento e raffreddamento utilizzati per mitigare le alte temperature che si sono registrate durante l'estate.

**ACQUA PRELEVATA -
PROCESSO
PRODUTTIVO
DI VIA FLAVIA,
VIA CABOTO,
VIA MALASPINA**



Volume acqua prelevata da rete (mc). Fonte dati: lettura contatori consumo acqua.



■ 7.6

Biodiversità

Illycaffè integra i principi di responsabilità ambientale nell'operatività e nella gestione delle materie prime, in modo particolare del caffè verde. L'azienda investe sul territorio e sulle comunità che ne fanno parte: nelle zone di produzione, offre formazione e promuove l'uso delle migliori pratiche agronomiche, puntando a ridurre gli impatti più rilevanti della coltivazione e agendo nel pieno rispetto della biodiversità e degli ecosistemi. Inoltre, prevede appositi programmi di incentivazione e riconoscimento per quei produttori che promuovono la qualità e la sostenibilità ambientale, quali l'Ernesto Illy International Coffee Award, il Premio Ernesto Illy de Qualidade Sustentavel do café para Espresso e il Clube illy do Café.

Acqua nelle piantagioni

L'azienda fornisce indicazioni ai produttori sull'uso dell'acqua, evitando gli sprechi (per esempio realizzando e distribuendo specifici manuali water and coffee) e su macchinari che consumino meno di mezzo litro d'acqua per ogni litro di frutti lavorati (in genere si consumano dai 5 ai 10 litri). Anche alle acque residuali viene riservata particolare attenzione: le acque che fuoriescono dalle stazioni di lavaggio necessitano di un trattamento prima di essere immesse nei sistemi naturali. Con l'obiettivo di aumentare la sensibilità delle comunità interessate, illycaffè continua a proporre il corso online dedicato al trattamento delle acque reflue di processo e si è attivata, in alcuni Paesi, nell'implementazione di sistemi efficienti del trattamento delle stesse.

Agricoltura integrata: fertilizzazione azotata e utilizzo di prodotti chimici.

L'azienda promuove principi di agricoltura integrata limitando l'utilizzo dei principi attivi e favorendo le buone pratiche agronomiche come, ad esempio, l'uso di copertura vegetale del terreno, la riduzione dell'erosione del suolo per mezzo di coltivazioni lungo le curve di livello, la riduzione della lavorazione del terreno per mantenerne inalterata la fertilità e l'applicazione di nutrimenti, anche attraverso concimi organico-minerali, ammessi anche nella produzione biologica. A tal proposito in Brasile, nell'ambito dell'Università del Caffè, sono state messe in pratica attività di formazione e di sensibilizzazione, tra le quali:

- Corsi online specifici
- Workshop su "Rischio di contaminazione del caffè da residui di presidi fitosanitari. Corretta gestione degli stessi"
- Gestione integrata dei patogeni e degli insetti nocivi nelle piantagioni di caffè

In El Salvador e in India è stata realizzata un'attività di formazione estesa a tutti gli attori della filiera sulla prevenzione del rischio nell'utilizzo di prodotti fitosanitari, durante la quale è stato divulgato il manuale "Guidelines for a proper use and distribution of plant protection products".

Biodiversità

La biodiversità è un tema centrale della costante promozione delle tecniche di agricoltura integrata, effettuata dai tecnici di illycaffè durante le visite in campo. Oltre a tali consulenze, l'azienda realizza azioni di più ampio respiro per aumentare l'informazione e conoscenza sul tema e migliorare gli ecosistemi naturali.

■ 7.7

Emissioni in atmosfera

Il piano di sorveglianza e misurazioni e lo scadenario degli adempimenti ambientali, consentono di monitorare di frequente e di tenere sotto controllo gli inquinanti emessi in atmosfera.

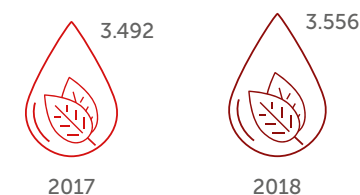
L'azienda si impegna a proteggere l'ambiente e a limitare l'uso di risorse naturali grazie alla politica di responsabilità ambientale, che mira a promuovere l'utilizzo razionale dell'energia e il ricorso a fonti energetiche rinnovabili. Le emissioni generate dai processi produttivi sono prevalentemente correlate alle fasi di impianto di caffè crudo e di tostatura del caffè e consistono essenzialmente nella liberazione in atmosfera di polveri, NOx (ossidi di azoto), COT (Carbonio Organico Totale) - prodotti dalla torrefazione del caffè - e sostanze organiche volatili. La Direttiva 2010/75/UE, relativa alla prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento, ha introdotto nuovi parametri di controllo delle emissioni inquinanti di NOx e COT per i camini delle tostatrici.

In virtù di ciò, illycaffè garantisce un controllo costante su base annuale di questi tipi di emissioni e trasmette i risultati ottenuti attraverso le attività di monitoraggio alla Provincia di Trieste, all'ARPA FVG, all'ASS n1 Triestina e al Comune di Trieste. In Friuli Venezia Giulia i valori limite di emissione autorizzati dalle autorità regionali sono di 350 mg/Nmc per NOx e di 50 mg/ Nmc per COT. Come si vede nella tabella di seguito, i valori registrati nel 2018 per le sedi di illycaffè sono risultati ampiamente al di sotto di tali limiti di legge.

Nei prossimi due anni illycaffè intende completare il rinnovo di parti degli impianti di tostatura.

EMISSIONI LEGATE AI SITI PRODUTTIVI IN ITALIA: STABILIMENTI DI VIA FLAVIA - VIA MALASPINA - CABOTO, TRIESTE (TONN CO₂eq)*

Gas naturale (Scope 1): emissioni dirette (derivante da combustione in impianti e macchinari fissi) di gas a effetto serra significative (TONN CO₂eq)*



Energia Elettrica (scope 2)
(100% dichiarata da fonti rinnovabili)



Indice di Intensità delle emissioni di CO₂ (=TONN CO₂eq/tonn caffè tostato nell'anno). Il calcolo non comprende le emissioni derivanti dalla flotta aziendale e comprende i consumi di gas naturale per riscaldamento e ACS, in quanto residuale.



*Parametri standard nazionali al 31/12/18 – Fonte MATTM. 1,972=1 (tCO₂/quantità)

**CONCENTRAZIONI NOX E COT CAMINI TOSTATRICI
E CAMINI DI RAFFREDDAMENTO IN MG/NM3
ANNO 2018, GRADO DI TOSTATURA NORMALE**

CAMINO		VALORE MEDIO		LIMITE MG/NM3
Catalizzatore N	Tostatrice E21	NOx	193,7	350
Bruciatore V		COT	5,29	50
Catalizzatore N	Tostatrice E22	NOx	342,8	350
Bruciatore V		COT	4,41	50
Catalizzatore N	Tostatrice E23	NOx	81,68	350
Bruciatore V		COT	29,3	50
Catalizzatore in rinnovamento	Tostatrice E24	NOx	222,4	350
Bruciatore V		COT	10,8	50

Per una gestione sostenibile del processo di tostatura, dal 2012 è attivo un impianto che recupera il calore della tosteria e lo riutilizza per regolare la temperatura presso l'intera area di produzione e degli uffici (il raffreddamento in estate si ottiene con l'ausilio di macchine "ad assorbimento", ovvero capaci di generare un ciclo frigorifero sfruttando le proprietà igroscopiche di alcuni sali). Inoltre, grazie al ricorso a un catalizzatore, gli inquinanti vengono eliminati per effetto dell'alta temperatura e dell'azione ossidante, riducendo le emissioni di polveri di caffè in atmosfera. L'eventuale produzione di polveri derivante dal trasporto del caffè è gestita in modo efficace grazie alle tecnologie applicate sui mezzi in cui il caffè transita, i quali sono tutti dotati di meccanismi di aspirazione e filtro per la sedimentazione delle polveri. Gli stessi sili di magazzino e di carico sono dotati della medesima tecnologia.

Dei principali vettori energetici in TEP, il 64% è di origine rinnovabile (energia elettrica) ed il rimanente 36% è di energia fossile (gas naturale metano).

Fonte energetica	TEP 2018	Origine	%
Energia elettrica	2.637	Fonte rinnovabile	100%
Metano	1.456	Fonte fossile	100%
Totale	4.093		100%, di cui 64% da fonte rinnovabile 36% da fonte fossile

7.8

Gestione dei rifiuti

L'azienda è impegnata a garantire una gestione responsabile e sostenibile dei rifiuti durante tutto il loro ciclo di vita, al fine di ridurre al minimo gli impatti che questi hanno sulla salute delle persone e sull'ambiente. Per fare questo, la gestione dei rifiuti nel sito produttivo e nel polo logistico di Trieste è controllata in tutte le fasi amministrative, produttive e post-produttive, comprese quelle relative al trasporto e allo smaltimento. illycaffè ha implementato varie procedure per migliorare la gestione dei rifiuti, quali l'identificazione delle diverse tipologie di rifiuto, l'utilizzo di appositi contenitori per la raccolta negli stabilimenti e negli uffici e la formazione del personale aziendale sul tema. Nel 2018 è stato recuperato il 99,4% dei rifiuti prodotti. Questi ultimi sono stati pari a 1.780.291 chili, in diminuzione rispetto al 2017 in quanto, nonostante la quantità di caffè tostato prodotta sia aumentata, è diminuita la quantità di banda stagnata (dismissione reparto). Il 89% dei rifiuti generati da illycaffè è considerato speciale, ovvero proveniente dall'attività produttiva e dai resi di produzione. Lo 0,18% del totale è inoltre considerato pericoloso; questa frazione viene smaltita a norma di legge entro i confini nazionali. La percentuale dei rifiuti solidi urbani nel 2018 è pari a 11% dei rifiuti totali prodotti. L'azienda è riuscita a ottenere un vantaggio dalla differenziazione efficiente: dalla vendita di alcuni rifiuti, come carta/cartoni, plastica, rottami ferrosi e banda stagnata, ha ottenuto 43.319,00 euro. Tale dato ha subito un forte calo rispetto all'anno precedente sia a causa di un generale crollo della valutazione dei materiali nel mercato del riciclo sia per il calo di scarti relativi soprattutto alla banda stagnata, rifiuto che rappresentava circa il 30% dei ricavi totali nell'anno.

Scarti di produzione

L'officina prototipi ha ideato un sistema per separare le capsule, facenti parte degli scarti di produzione, dal caffè, e recuperarle post percolazione. Tale attività consente non solo di ridurre le capsule deputate allo smaltimento, ma anche di indirizzare le varie componenti nel rispettivo destino di fine vita: la plastica viene destinata alla fabbricazione delle lastre in polipropilene a sezione alveolare, delle interfalde nonché di altri imballaggi industriali, mentre il caffè è conferito al compostaggio. illycaffè ha ridotto gli scarti provenienti dai reparti produttivi grazie alle migliorie apportate negli ultimi due anni agli impianti ed al processo di produzione.

RIFIUTI IN KG*	RIFIUTI TOTALI IN %	RIFIUTI PERICOLOSI	%	RIFIUTI NON PERICOLOSI	%
Avviati a smaltimento	0,6	2.230	70,3	8.420	0,5
Avviati a recupero (riciclo, compostaggio, recupero di energia, ecc.)	99,4	942	29,7	1.779.349	99,5
TOTALE		3.172		1.787.769	

* Fonte MUD 2018

■ 7.9

Smaltimento prodotti e pack riciclabili

illycaffè è molto attenta al tema dell'economia circolare – diventata tematica materiale per l'azienda e per i suoi stakeholder – e progetta ed implementa soluzioni innovative per rendere lo smaltimento e il disassemblaggio dei prodotti il più efficiente possibile dal punto di vista ambientale e sociale, attraverso un approccio basato su:

- **REDUCE:** nella fase di progettazione vengono presi in considerazione gli imballi primari e secondari più leggeri, basso consumanti e, dove possibile, di origine riciclata o riciclabile ed ecologica per l'intero ciclo di vita.
- **REUSE:** per gli imballi secondari l'azienda predilige l'acquisto di materiali riciclati che, in media, rappresentano l'80% della carta e del cartone acquistato e il 100% dei bancali utilizzati.
- **RECYCLE:** vengono privilegiati e progettati imballi riciclabili, realizzati con materiali non composti (metalli o plastiche).

Nel 2016 l'azienda ha svolto uno studio di LCA su tutto il portafoglio prodotti, dalla produzione delle materie prime, passando attraverso il processo produttivo, fino alla fase di utilizzo e smaltimento di tutti i componenti del prodotto. Questo studio ha contribuito a portare l'azienda ad un maggiore livello di consapevolezza dei principali impatti delle proprie attività ed ha fatto sì che venissero implementati dei piani di miglioramento. Nello specifico, l'azienda ha accentuato il focus sulla durabilità dei prodotti e sulla loro progettazione, in ottica di design for disassembling, per consentire di recuperare facilmente le parti, i componenti, i materiali delle macchine da

caffè alla fine della loro vita, e di modular design, con l'obiettivo di utilizzare la stessa componentistica su macchine diverse. In Italia illycaffè ha messo a disposizione del consumatore ECO Easy Capsules Opener, l'accessorio a uso domestico adatto a smaltire correttamente le capsule Iperespresso, una volta utilizzate. ECO permette in pochi passaggi di aprire la capsula per svuotarla dal caffè, così da potere conferire separatamente nei rifiuti la plastica dal caffè.

Continua la collaborazione con Università, centri di ricerca, associazioni di categoria e tavoli precompetitivi per trovare alternative valide, come l'uso di materiali biodegradabili o eco-compatibili.

■ ILLYCAFFÈ ALL'ESTERO: ILLY IPERESPRESSO RECYCLE PROGRAM

Negli Stati Uniti è attivo da anni l'illy iperespresso Recycle Program per la raccolta delle capsule esauste: nel 2018 sono state raccolte 1204708 capsule – in aumento del 34,4% rispetto al 2017. Una volta aperta e separata dal caffè, la plastica viene conferita nella opportuna filiera di fine vita – riciclo (recupero di materia) mentre il caffè è destinato al compostaggio.



TRACCIARE LA
STRADA SENZA
SEGNARE LA TERRA.

The image features three white ceramic coffee cups arranged vertically on the left side. The top cup contains a small amount of espresso. The middle cup is filled with a latte, featuring a detailed white leaf-shaped latte art design. The bottom cup is filled with a dark, black coffee. All three cups are placed on white saucers. The background is a soft-focus image of coffee beans, creating a warm and inviting atmosphere.

SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

STANDARD

8.1

Nota metodologica

Dal 2012, illego pubblica annualmente il Sustainable Value Report, utilizzato come strumento per la rappresentazione e comunicazione in modo chiaro l'integrazione tra la sostenibilità economica, sociale e ambientale messa in atto nei processi decisionali aziendali, nella strategia, nella governance e nel modello di business, coerentemente con le aspettative di tutti gli stakeholder che, direttamente o indirettamente, sono interessati dall'attività di illego. Il Value Report, inoltre, risponde all'esigenza di comunicare un percorso responsabile, fatto di comportamenti, pratiche e prodotti sostenibili, che l'azienda ha avviato nel corso degli anni.

Linee guida e processo di reporting

Il Sustainable Value Report 2018 è stato redatto secondo i "Sustainability Reporting Standards" emessi dal Global Reporting Initiative (GRI), con un livello "In accordance-Core".

Per la realizzazione del Sustainable Value Report è stato attuato un processo di coinvolgimento che ha visto il contributo attivo sia delle diverse aree organizzative operanti nella sede centrale di illego, sia dei referenti delle filiali. Il processo di reporting si è basato sui sistemi informativi in essere presso l'azienda - controllo di gestione, contabilità, qualità, ambiente, internal audit, sicurezza, gestione del personale, ecc. - che sono stati integrati con specifici strumenti di raccolta e analisi dati. L'obiettivo aziendale resta quello di rinforzare ulteriormente il sistema di reporting, estenderlo progressivamente a tutte le realtà e aumentare l'accuratezza e l'affidabilità dei dati.

Sebbene illego non rientri all'interno dei confini previsti dalla direttiva Barnier 2014/95/UE - relativa alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità - ha scelto di impegnarsi nella realizzazione annuale volontaria del proprio Report non finanziario, implementato a partire dalla grande rilevanza degli ambiti trattati e nell'interesse dei propri stakeholder.

Il Sustainable Value Report 2018 di illego è stato sottoposto alla verifica esterna della società DNV GL Business Assurance Italia S.r.l. Una copia della dichiarazione di assurance è presente al seguente link:

http://valuereport.illego.com/pdf/ASSURANCE_2018_ita.pdf

Periodo di rendicontazione

Le informazioni inserite all'interno del sustainable value report fanno riferimento al periodo 01/01/2018 - 31/12/2018, se non diversamente indicato all'interno del testo.

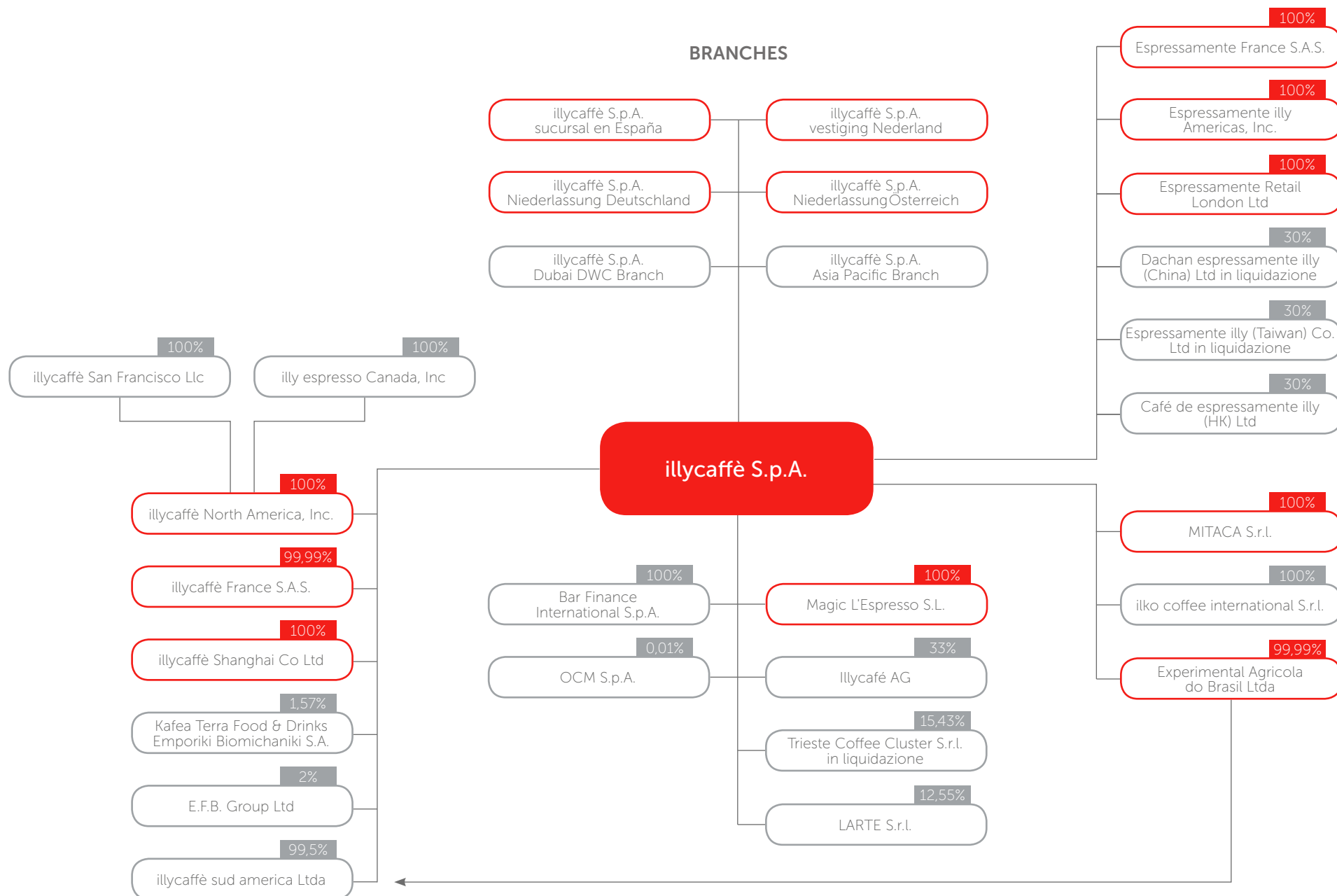
Cambiamenti significativi

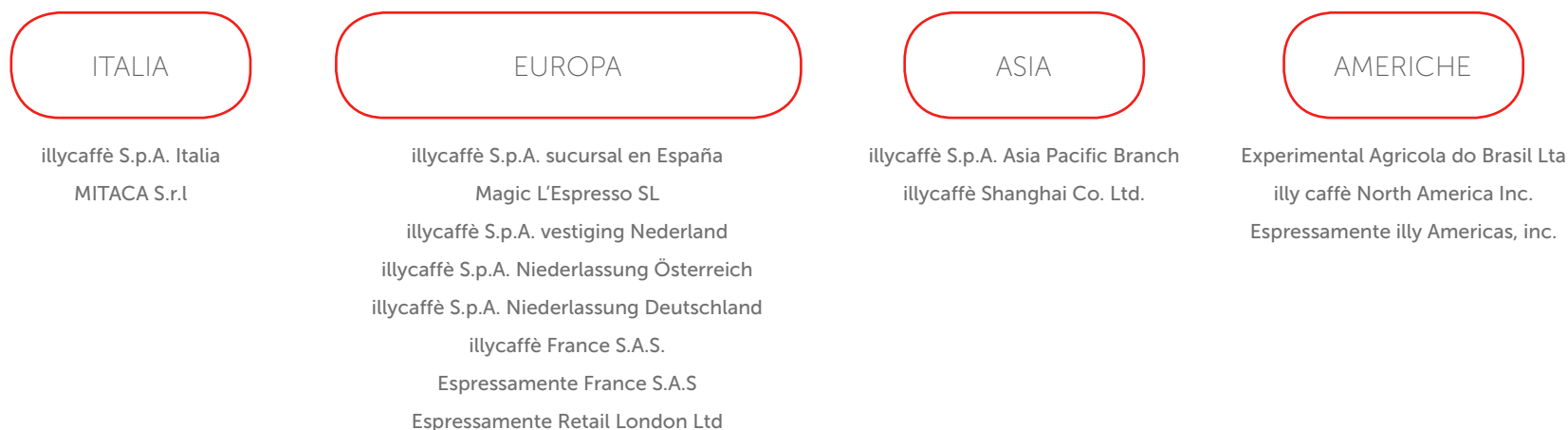
La struttura del presente Sustainable Value Report ha subito una variazione rispetto agli anni precedenti: ispirandosi al framework dell'Integrated Reporting, illego ha deciso di adottare la struttura basata sui Capitali.

Perimetro di rendicontazione

La presente Dichiarazione non comprende i dati e le informazioni relative alle società con meno di 3 dipendenti, alla luce del fatto che tali organizzazioni sono ritenute poco impattanti (se rapportate al totale complessivo di illego) per quanto riguarda le ricadute socio-economiche e ambientali (riferite ai cinque ambiti del D.lgs. 254/2016), in ragione della loro incidenza in termini di fatturato, di dipendenti e, soprattutto, della tipologia di attività: trattasi infatti di filiali di rappresentanza, all'interno delle quali le attività svolte sono essenzialmente di tipo amministrativo.

Il Gruppo al 31 dicembre 2018 è composto dalle società di seguito elencate, con evidenziate le società ricomprese nel perimetro di rendicontazione del Sustainable Value Report 2018.





In alcuni casi le informazioni e i dati relativi alle performance sono riferite ad alcune società: in questo caso nel report viene riportato un esplicito riferimento alla variazione di perimetro. Poiché lo standard GRI richiede che vengano considerate le attività che abbiano un significativo impatto in termini di sostenibilità (materialità), laddove possibile, il report sviluppa approfondimenti anche lungo la catena del valore (ad esempio per le attività nelle piantagioni di caffè). Come spiegato all'interno del capitolo "Capitale Naturale", i dati e le informazioni ambientali presentati fanno riferimento alla sola illycaffè S.p.A, in quanto gli impatti delle altre società controllate possono essere ritenuti meno rilevanti. Infatti, oltre che per la natura delle attività svolte nelle altre società (di tipo amministrativo):

- I maggiori impatti ambientali sono legati alle attività produttive, ubicate a Trieste, negli stabilimenti della capogruppo;
- Più del 56% dei dipendenti dell'azienda globale è dipendente della capogruppo.

Contatti:

per commenti, richieste, pareri e spunti di miglioramento sulle attività di sostenibilità di illycaffè e sulle informazioni contenute all'interno del presente Value Report, potete contattare: e-mail: valuereport@illy.com

■ 8.2

Tabella GRI

GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	NOTE	PARAGRAFO
102-1	Nome dell'organizzazione		illycaffè
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi		illycaffè
102-3	Luogo delle sedi principali		illycaffè
102-4	Paesi di operatività		illycaffè
102-5	Assetto proprietario e forma legale		illycaffè
102-6	Mercati serviti		illycaffè
102-7	Dimensione dell'organizzazione		illycaffè
102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori		Capitale umano
102-9	Catena di fornitura		Strategia e governo della sostenibilità
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	Non sono avvenuti cambiamenti significativi dell'organizzazione	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	illycaffè adotta l'approccio prudenziale per la riduzione degli impatti ambientali dei processi produttivi e dei prodotti, tramite sistemi di gestione ambientale e salute e sicurezza, il sistema di risk management e la supervisione del Comitato di Sostenibilità	illycaffè – Capitale produttivo – Capitale umano – Capitale naturale
102-12	Iniziative verso l'esterno		Capitale relazionale
102-13	Partecipazioni ad associazioni		Il valore della comunità e del territorio
102-14	Dichiarazione del vertice aziendale		Lettera agli stakeholder
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		Missione, visione, valori
102-18	Struttura di governo		Corporate Governance
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		Strategia e governo della sostenibilità
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Al 100% dei dipendenti sono applicate le disposizioni dei Contratti nazionali e delle normative vigenti nei diversi Paesi in cui l'azienda opera	

102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder		Strategia e governo della sostenibilità
102-43	Approccio di coinvolgimento degli stakeholder		Strategia e governo della sostenibilità
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse		Strategia e governo della sostenibilità
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato		Nota metodologica
102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto		Nota metodologica
102-47	Elenco degli aspetti materiali		Dialogo con gli stakeholder
102-48	Modifiche rispetto al precedente bilancio		Nota metodologica
102-49	Cambiamenti significativi nell'attività di reporting		Nota metodologica
102-50	Periodo di rendicontazione		Nota metodologica
102-51	Data di pubblicazione del report più recente		Nota metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione		Nota metodologica
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report		Nota metodologica
102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard		Nota metodologica
102-55	Tabella contenuti GRI		Tabella identificazione GRI
102-56	Attestazione esterna		Assurance
103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale		Dialogo con gli Stakeholder
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito		I risultati economici
202-2	Proporzione di alti dirigenti assunti dalla comunità locale		Occupazione
203-1	Sviluppo ed impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità		Capitale relazionale – capitale intellettuale – strategia e governo della sostenibilità
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali		Fornitori di beni e servizi

205-2	Comunicazione e formazione in merito a politiche e procedure anticorruzione	L'azienda ha adottato un Modello di Organizzazione, gestione e controllo (ai sensi del D.Lgs. 231/2001) che mira ad impedire o contrastare la commissione di vari reati tra cui la corruzione	
206-1	Azioni legali per comportamenti anti-concorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	Tematica non materiale	
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume		Materie prime
302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione		Energy management
303-1	Prelievi idrici per fonte		Water management
304-2	Impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità		Biodiversità
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)		Emissioni in atmosfera
305-2	Emissioni di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)		Emissioni in atmosfera
305-7	Ossidi di azoto (NOx), di zolfo (SOx) e altre emissioni significative in atmosfera		Emissioni in atmosfera
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo ambientale	Non si sono verificate sanzioni pecuniarie o formali contestazioni relative a problematiche ambientali né in Italia né all'estero	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	L'azienda non ha acquisito nuovi fornitori di rilievo nel 2018 e pertanto nessun nuovo fornitore è stato valutato secondo criteri ambientali	
401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale		Occupazione
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time		Comunicazione interna e welfare aziendale
402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	Nessuno	
403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro		Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro

403-3	Lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortunio o di malattia professionale		Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente		Formazione e sviluppo del capitale umano
405-1	Diversità di dipendenti e degli organi di governo		Occupazione
405-2	Rapporto tra la remunerazione delle donne e degli uomini		Occupazione
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate	<i>Nessun episodio registrato</i>	
407-1	Attività e fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi	<i>Il rischio è molto basso, per cui nessuna azione intrapresa</i>	
408-1	Operazioni e fornitori ad alto rischio minorile		Filiera del caffè verde
409-1	Operazioni e fornitori ad alto rischio di lavoro forzato od obbligatorio	<i>Il rischio è basso, per cui nessuna azione intrapresa</i>	
410-1	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani		Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro
411-1	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale	<i>Nessun episodio registrato</i>	
412-3	Accordi di investimento e di contratti significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a valutazione		Filiera del caffè verde
413-1	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo		Il valore della comunità e del territorio
414-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali	<i>L'azienda non ha acquisito nuovi fornitori di rilievo nel 2018 e pertanto nessun nuovo fornitore è stato valutato secondo criteri ambientali, pratiche di lavoro, diritti umani e impatto sulla società</i>	
415-1	Valore totale dei contributi politici	<i>Nessun contributo politico versato a partiti e relative istituzioni. illycaffè aderisce ad associazioni di settore e di rappresentanza e sostiene il pagamento delle relative quote associative</i>	

416-2	Casi di non-conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	<i>Nel corso dell'anno 2018 è stato effettuato il richiamo sul prodotto in barattolo da 250 grammi in grani, a fronte del quale sono stati riconosciuti rimborsi assicurativi.</i>	
417-3	Casi di non conformità riferiti all'attività di marketing e la comunicazione	<i>Nessun episodio registrato</i>	
418-1	Reclami documentali relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti	<i>Nessun episodio registrato</i>	
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico	<i>Nessun episodio registrato</i>	

■ 8.3

Assurance

Introduzione

DNV GL Business Assurance Italia S.r.l. ('DNV GL') è stata incaricata dal Management di illycaffè S.p.a. ('illycaffè') di condurre una verifica sul suo Sustainable Value Report 2018 ('il Report') rispetto ai Sustainability Reporting Standards della Global Reporting Initiative ('GRI').

La nostra verifica ha riguardato il Report 2018, nella versione resa disponibile da illycaffè agli stakeholder nel proprio sito web.

Per i dettagli sulla composizione di illycaffè e sul perimetro di rendiconto, si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Report.

illycaffè è responsabile della raccolta, analisi, aggregazione e presentazione delle informazioni contenute nel Report. La verifica è fondata sull'assunzione che i dati e le informazioni forniteci in buona fede dall'Organizzazione siano complete, sufficienti e autentiche.

La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci, in accordo con le condizioni concordate con l'Organizzazione, è unicamente verso il management di illycaffè.

Questa Dichiarazione di Assurance Indipendente è destinata esclusivamente agli stakeholder di illycaffè e non è destinata ad essere e non deve essere utilizzata da persone diverse da questi.

Scopo dell'Assurance

Lo scopo del lavoro concordato con illycaffè ha incluso i seguenti aspetti:

- Analisi, secondo un Moderate level di Assurance, delle attività e dei dati legati alla sostenibilità, riconducibili al periodo compreso tra gennaio e dicembre 2018, così come contenuti nel Report 2018.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dai Sustainability Reporting Standards GRI, secondo l'opzione 'Core'.

La nostra verifica è stata condotta nel mese di luglio 2019 presso la sede centrale di Trieste.

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal Bilancio d'esercizio 2018 certificato di illycaffè S.p.A. e non sono compresi nello scopo della nostra verifica.

Metodologia di verifica

La nostra verifica è stata pianificata e condotta nel rispetto del protocollo di verifica 'VeriSustain' di DNV GL, basato sulla nostra esperienza professionale e sulle best practice internazionali in materia di assurance (tra le quali l'International Standard on Assurance Engagements - ISAE 3000).

In accordo con il Protocollo, disponibile su richiesta sul nostro sito internet*, il Report è stato valutato rispetto ai seguenti criteri:

- aderenza ai principi dei Sustainability Reporting Standards GRI;
- Sustainability Reporting Standards GRI, rispetto ai requisiti richiesti per l'opzione Core;
- ISAE 3000, per la verifica delle informazioni non finanziarie.

Abbiamo esaminato e sottoposto a review i dati e le altre informazioni resi disponibili da parte di illycaffè. Abbiamo recepito le informazioni e i dati tecnici dai sistemi di gestione certificati.

Per le informazioni relative alla supply chain del caffè verde, abbiamo recepito le risultanze delle attività di audit condotte nel 2018 in riferimento allo schema "Responsible Supply Chain Process".

Abbiamo condotto audit a campione su:

- i meccanismi attuati da illycaffè per l'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità descritte nel Report;
- i processi per la determinazione della materialità dei contenuti da includere nel Report;
- i processi per la generazione, la raccolta e la gestione dei dati quantitativi e qualitativi inclusi nel Report.

Abbiamo intervistato 17 referenti aziendali coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Report 2018.

* <https://www.dnvgl.com/assurance/reporting/index.html>

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV GL, il Sustainable Value Report 2018 di illycaffè è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance dell'Organizzazione.

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Sustainable Value Report 2018 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in linea con i requisiti "Core" richiamati dai Sustainability Reporting Standards GRI.

Ulteriori conclusioni e osservazioni sull'adozione dei principi di rendicontazione e delle informazioni sulle performance specifiche sono riportate di seguito.

Inclusività

Le attività di coinvolgimento degli stakeholder sono ben strutturate e condivise all'interno dell'Organizzazione, con apprezzabile aderenza tra i programmi implementati e la strategia di sostenibilità.

Contesto di sostenibilità

Le informazioni presentate all'interno del Report riflettono la strategia, gli impegni e le attività svolte da illycaffè in relazione al contesto di sostenibilità all'interno del quale l'Organizzazione opera.

Materialità

Il Report include i principali aspetti materiali riguardanti le prestazioni dell'Organizzazione e le istanze degli stakeholder e aderisce al principio. I contenuti del Report sono il risultato di una mappatura consolidata degli stakeholder e di un processo strutturato per identificare gli argomenti rilevanti.

Completezza

Il Report copre gli impatti materiali in modo soddisfacente per consentire agli stakeholder di valutare le performance di sostenibilità di illycaffè nel 2018. Le informazioni contenute nel report si riferiscono alla struttura definita nel perimetro; nel caso di dati attribuiti a un perimetro più limitato, il documento identifica tale restrizione.

Accuratezza

Dalla nostra analisi dei dati e dei processi aziendali che li generano, i dati riportati nel Report sono frutto di attività stabili e ripetibili. Le informazioni contenute nel Report risultano pertanto accurate e dettagliate.

Bilanciamento

Il Report è una descrizione completa e imparziale dell'impatto della sostenibilità di illycaffè. Il documento riflette la volontà dell'Organizzazione di rappresentare le attività ed i risultati per il 2018 in modo equilibrato e coerente con le strategie aziendali.

Chiarezza

Le informazioni presentate nel Report sono comprensibili e accessibili dagli stakeholder di illycaffè.

Comparabilità

Le informazioni riportate consentono agli stakeholder di analizzare i cambiamenti nelle prestazioni economiche, ambientali e sociali dell'Organizzazione rispetto alle performance passate.

Affidabilità

illycaffè ha sviluppato una metodologia efficace per la raccolta di informazioni da utilizzare nel Report. I dati presentati nel Report oggetto della nostra verifica sono risultati identificabili e rintracciabili; il personale responsabile è stato in grado di dimostrare in modo attendibile l'origine e l'interpretazione dei dati.

Durante la nostra attività, abbiamo rilevato un numero limitato di errori non rilevanti, che sono stati corretti prima della versione finale del Report.

Tempestività

illycaffè rendiconta periodicamente una volta all'anno per consentire alle parti interessate di prendere decisioni informate.

Opportunità di miglioramento

Di seguito si riporta una sintesi delle osservazioni e opportunità comunicate al management di illycaffè che, ad ogni modo, non influiscono sulle nostre conclusioni sul Report:

- per garantire un maggior allineamento con il principio di Tempestività, si raccomanda rendicontare più in prossimità agli impatti descritti nel Report;
- per garantire un completo allineamento con il principio di Completezza, si ritiene importante proseguire nell'attività di rendiconto delle performance di sostenibilità dei fornitori che operano per conto di illycaffè.

Competenza e Indipendenza di DNV GL

DNV GL è uno dei principali provider di servizi legati alla sostenibilità, tra cui la verifica dei bilanci di sostenibilità. I nostri specialisti di assurance ambientale e sociale lavorano in più di 100 paesi.

DNV GL non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Report, ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance. DNV GL conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica.

DNV GL declina ogni responsabilità o corresponsabilità per ogni decisione che qualsiasi persona o entità possa intraprendere basandosi sulla presente Dichiarazione di Assurance.

Per DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.

Fabrizio Foglia
Lead Verifier



Zeno Beltrami
Reviewer



Vimercate (MB), 13-11-2019