



SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development:
Sustainability

Sustainable value report 2017

INDICE

Lettera dell'Amministratore Delegato	3	Capitolo 3: valore ambientale	58
Capitolo 1: identità	5	3.1 Ricominciamo dal futuro partendo dal presente	59
1.1 Profilo del Gruppo	6	3.2 Impegno ambientale	62
1.1.1 Il gruppo illy	7	3.3 Emissioni in atmosfera	65
1.2 Storia, mission, visione e valori	8	3.4 Materie prime	68
1.2.1 Mission, vision e valori	8	3.5 Energy management	69
1.2.2 La storia di illycaffè e le tappe della sostenibilità	9	3.6 Water management	71
1.2.3 Fondazione Ernesto Illy	12	3.7 Gestione dei rifiuti	72
1.3 Strategia e governo della sostenibilità	13	3.8 Smaltimento prodotti e pack riciclabili	73
1.4 Politica di Sostenibilità 2030	14	3.9 Trasporti e logistica green	75
1.5 Corporate governance	15	3.10 Agricoltura sostenibile e biodiversità	77
1.6 Sistemi di gestione e certificazioni	17	Capitolo 4: valore economico	79
1.7 Università del Caffè	19	4.1 Approccio di illycaffè alla ricerca e innovazione	80
1.8 Stakeholder di illycaffè	22	4.2 La filiera	85
1.8.1 Mappa degli stakeholder e canali di dialogo	22	4.2.1 Il modello illycaffè per una filiera sostenibile	85
1.8.2 L'engagement e la materialità	23	4.2.2 La selezione dei migliori produttori: <i>Responsible Supply Chain Process</i>	88
Capitolo 2: valore sociale	27	4.2.3 Trasferimento di conoscenze: il ruolo dell'azienda per lo sviluppo della filiera	92
2.1 Qualità e sicurezza dei prodotti illy	28	4.2.4 Miglioramento continuo: premi e incentivi per i produttori	96
2.2 I clienti illy	30	4.3 Valore Aggiunto economico	97
2.2.1 Creazione di valore e sostenibilità per i clienti	32	Capitolo 5: standard	100
2.2.2 Ascolto e soddisfazione del cliente	33	5.1 Nota metodologica	101
2.2.3 Comunicazione e informazione responsabile	36	5.2 Tabella GRI	104
2.3 Le persone illycaffè	37	5.3 Assurance	107
2.3.1 Politiche per le Risorse Umane	37		
2.3.2 Occupazione	38		
2.3.3 Formazione e sviluppo del personale	41		
2.3.4 Salute e sicurezza	43		
2.3.5 Comunicazione interna e welfare aziendale	45		
2.4 Fornitori di beni e servizi	47		
2.5 illycaffè e la comunità	52		
2.5.1 Arte estetica e cultura	54		
2.6 Diritti umani	57		



La nostra cultura: la sostenibilità

Il *Sustainable Value Report* rappresenta per illycaffè e per i suoi stakeholder un punto di riferimento per strategie, impegni, risultati conseguiti e obiettivi futuri su temi centrali legati alla sostenibilità economica, sociale e ambientale. Costituisce uno strumento di gestione che ci consente di verificare i progressi compiuti e di individuare le aree di miglioramento, fornendo nel contempo l'evidenza di come lo sviluppo sostenibile sia parte integrante della strategia, del modello di business e dei comportamenti dell'azienda. Il nostro approccio su questi temi è riconosciuto e apprezzato a livello internazionale, tanto che anche nel 2017 illycaffè è stata – per il sesto anno consecutivo – l'unica azienda italiana inserita nella lista mondiale delle *Most Ethical Companies*, redatta da Ethisphere Institute.

Il 2017 è stato anche l'anno in cui abbiamo ridefinito la *governance* della sostenibilità, adattandola alle nuove sfide che ci attendono. Abbiamo istituito un Comitato di Sostenibilità, composto da membri del Consiglio di Amministrazione competenti in materia, con il compito di analizzare le tematiche più rilevanti e i relativi impatti, assistendo lo stesso Consiglio nelle sue scelte. Questo passaggio testimonia il completo coinvolgimento degli amministratori aziendali verso un'integrazione totale fra le logiche economico-finanziarie e quelle socio-ambientali, coerente con l'impegno che illycaffè ha preso nei confronti dei propri stakeholder di perseguire una crescita responsabile e sostenibile. Coerentemente con tale approccio, nel corso dell'anno abbiamo potenziato il progetto di *Sourcing Risk Management* attraverso il quale sono stati mappati, sulla base di criteri definiti, i rischi reali e potenziali lungo la nostra catena di fornitura, relativi ad ambiente, salute e sicurezza, oltre agli aspetti di natura etica e sociale.

Sono proseguite le partnership e le attività con istituzioni internazionali volte al miglioramento delle condizioni di vita delle comunità del caffè: in particolare segnaliamo i progetti in atto con Unido in Etiopia e con SENA in Colombia oltre al progetto di reinserimento degli ex guerriglieri Farc e a supporto delle vittime della guerra civile, che ha ricevuto un'attenzione importante dai media internazionali.

Anche quest'anno abbiamo raggiunto risultati concreti a fronte delle attività svolte, che si sono tradotte in effettiva creazione di valore. Tutto questo lo dobbiamo alla passione e all'impegno delle nostre persone, in tutte le funzioni aziendali, che approfitto per ringraziare di cuore: perché la sostenibilità è la nostra cultura, e se non fosse la cultura di tutti non saremmo arrivati dove siamo, con la tensione necessaria al miglioramento continuo.

Andrea Illy
Presidente illycaffè



SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability



identità



■ 1.1

Profilo di illycaffè

Numeri chiave di illycaffè

140

i Paesi in cui è presente

100.000

circa: gli esercizi pubblici
in cui è servito il caffè illy

29

nuovi punti vendita
monomarca aperti nel 2017

1.290

il numero di dipendenti
nel mondo

467

milioni di euro:
il fatturato 2017

illycaffè ha sede a Trieste ed è guidata 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, e 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 150 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 7 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 26 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, ma anche 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), **Dammann Frères** (casa di *specialty teas*) e **Mastrojanni** (azienda vinicola in Montalcino). Ha inoltre una partecipazione nell'azienda **Agrimontana** (società leader nella produzione di prodotti di alta pasticceria, tra cui marrons glacés e confetture). 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. Presidente del Gruppo è **Riccardo Illy**.

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

Storia, mission, visione e valori

■ 1.2.1 **Mission, vision e valori****MISSION**

Deliziare tutti coloro che, nel mondo, amano la qualità della vita e la bellezza, attraverso il migliore caffè che la natura possa offrire, esaltato dalla tecnologia e dall'arte.

VISION

Vogliamo essere, nel mondo, **punti di riferimento** della **cultura** e dell'**eccellenza** del caffè. Un'azienda innovativa che propone i migliori prodotti e luoghi di consumo e che, grazie a ciò cresce e diventa **leader dell'alta gamma**.

VALORI

illy è una *stakeholder company* che si prefigge di migliorare la qualità della vita attraverso l'etica e l'eccellenza.

L'Eccellenza, intesa come passione per la qualità, la bellezza ed il miglioramento continuo.

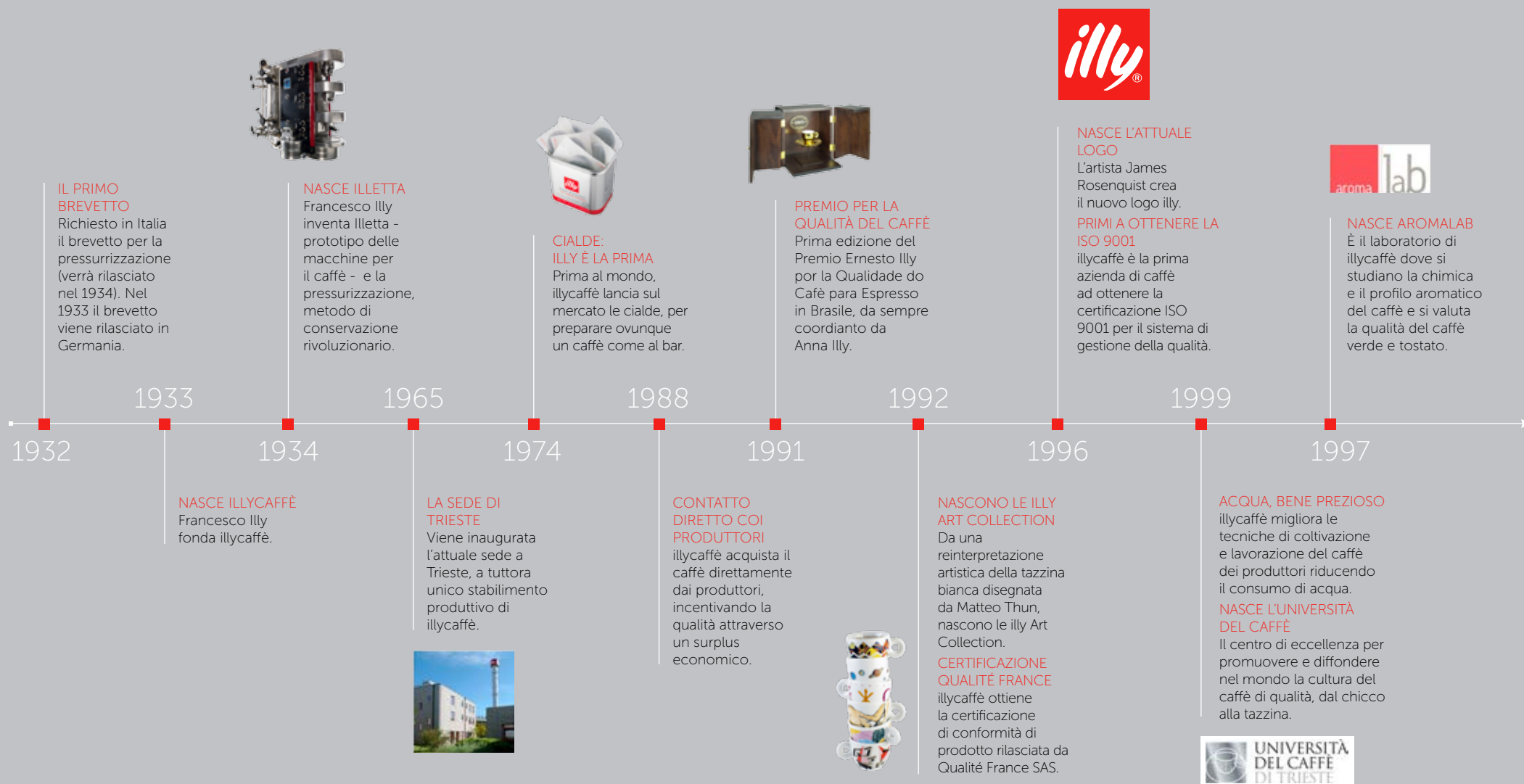
L'Etica, intesa come creazione di valore a lungo termine attraverso la trasparenza, la sostenibilità e la crescita personale.

 DOWNLOAD

Materiale disponibile
per il download

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

1.2.2 La storia di illycaffè e le tappe della sostenibilità





PROGRAMMI IN GUATEMALA

illycaffè sviluppa un programma di micro imprenditorialità e formazione per i coltivatori di caffè del Guatemala.

CREAZIONE DI SENSORYLAB, TECHLAB E BIOLAB

illycaffè crea altri 3 laboratori in cui sviluppa ricerche continue inerenti tutti gli aspetti del caffè.

CERTIFICAZIONE AMBIENTALE EMAS

illycaffè migliora l'impegno ambientale con l'Emas, per promuovere costanti miglioramenti dell'efficienza ambientale delle attività industriali.

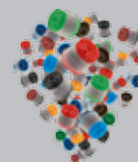
NASCE ERNESTO ILLY SCIENZE PRIZE

illycaffè, in occasione della candidatura di Trieste all'Expo 2008, avvia una collaborazione con TWAS - The Academy of Sciences for the Developing World e lancia un premio dedicato ai ricercatori provenienti dai Paesi emergenti e in via di sviluppo.



IPERESPRESSO

Arriva il sistema a capsule Iperespresso.



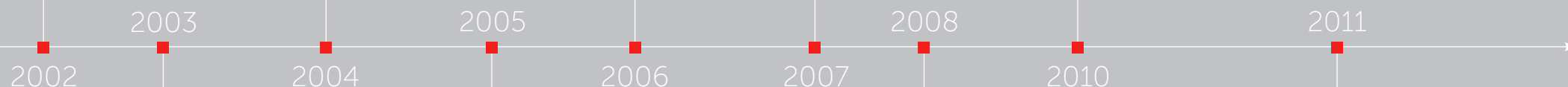
CERTIFICAZIONE IFS

Con la certificazione International Food Standard, illycaffè prosegue l'impegno nella qualità e sicurezza alimentare.



ACCREDITAMENTO ISO 17025

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



NASCE ESPRESSAMENTE ILLY

Nasce Espressamente illy, catena di bar in franchising per proporre in tutto il mondo l'autentica esperienza del caffè italiano.

CERTIFICAZIONE AMBIENTALE ISO14001

illycaffè certifica che il proprio un sistema di gestione è adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività.

TOSTATURA A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

Entra in funzione il nuovo impianto di tostatura a Trieste, a bassa emissione dei fumi prodotti dalla torrefazione del caffè.

EMAS AWARD

L'impegno di illycaffè a migliorare gli aspetti ambientali della produzione viene riconosciuto a livello internazionale.

PROGRAMMI IN ETIOPIA

Con il sostegno dell'International Coffee Organisation, illycaffè avvia un progetto per dimostrare che la qualità del caffè etiope, adeguatamente trattato dopo il raccolto, è in grado di competere con le migliori varietà del mondo.

CERTIFICAZIONE BRC - BRITISH RETAIL CONSORTIUM

illycaffè incrementa il suo impegno nelle certificazioni per alimenti e prodotti sicuri.

NASCE FOOD SCIENCE LAB

Il laboratorio dedicato al food e all'area dei prodotti "consumabili" a base di caffè.



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.



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.





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.



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.

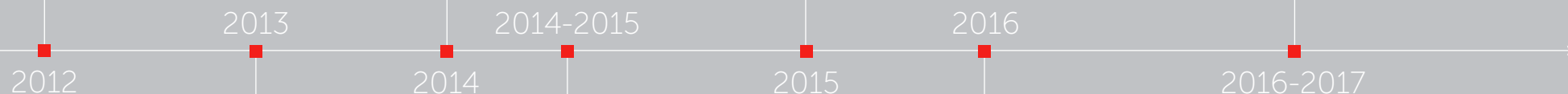


WORLD MOST ETHICAL COMPANY

illycaffè riceve il riconoscimento World's Most Ethical Company, per il quinto anno consecutivo.

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.



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, per il secondo anno consecutivo.



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.



■ 1.2.3 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](#).

La Fondazione sostiene, con una donazione triennale iniziata nel 2016, il **World Happiness Report** – il Rapporto Mondiale sulla Felicità elaborato da **Sustainable Development Solutions Network** (SDSN).

■ 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

■ 1.3

Strategia e governo della sostenibilità

illycaffè ha orientato da sempre le proprie strategie verso un modello di business sostenibile, che integra gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali. Per illy 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: già da anni l'azienda ha sviluppato un programma di **Corporate Social Responsibility** che include **sistemi di gestione ambientale, ottimizzazione dell'uso dell'energia, ricerca e innovazione, responsabilità condivisa, tracciabilità della materia prima, supporto alle comunità locali**, il tutto basato su una visione di lungo periodo.

La filiera del caffè illy si regge su **quattro pilastri fondamentali**: selezionare e lavorare direttamente con i migliori produttori di Arabica nel mondo, capaci di soddisfare i requisiti di illycaffè; trasferire loro la conoscenza attraverso gli agronomi illy e l'Università del Caffè, condividendo le migliori pratiche agronomiche per una produzione di qualità nel rispetto dell'ambiente; riconoscere la produzione di alta qualità con un prezzo superiore a quello di mercato, per stimolare il miglioramento continuo e



rendere sostenibile la produzione; costruire una Comunità illy che coinvolga i coltivatori e crei una cultura dell'eccellenza, tramite relazioni dirette basate sulla conoscenza, lo scambio e la crescita.

Per illycaffè il principio guida del fare impresa è la creazione di valore per tutti gli attori coinvolti lungo la filiera produttiva. 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, e i fornitori, che garantiscono un prodotto eccellente; poi le comunità con cui illycaffè entra in relazione; infine, gli azionisti, a servizio dell'impresa.

Per ognuno degli stakeholder illycaffè realizza la sostenibilità economica, attraverso la creazione di valore condiviso; sociale, attraverso la crescita delle persone; ambientale, attraverso il rispetto del Pianeta.



■ 1.4

Politica 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 Etico¹ e delle altre politiche e strategie aziendali.

Per approntare la Politica di Sostenibilità 2030, illycaffè ha sviluppato le seguenti attività:

- **Analisi della rilevanza dei 17 Sustainable Development Goals (SDGs)** rispetto alla catena del valore del caffè;
- Identificazione dei **9 macro-obiettivi e conseguenti impegni**, declinati in forma di target al 2030 ed enunciati nella Politica di Sostenibilità 2030;
- Elaborazione di un **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 Si rimanda al Codice Etico scaricabile dal sito www.illy.com

IMPEGNO	OBIETTIVO
CATENA RESPONSABILE DEL VALORE & 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
FELICITÀ & 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 & 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

■ 1.5

Corporate Governance

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.

Comitato Controllo Interno e Rischi

Vigila 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

Composto da 3 Consiglieri indipendenti. Formula proposte al Consiglio di Amministrazione sui compensi dell'Amministratore Delegato e degli Amministratori, e 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 a *supply chain*, prodotto, sicurezza, salute, ambiente, proprietà intellettuale, commerciale, informatico, legale, finanziario e reputazionale, collegati alla gestione aziendale di breve e medio termine. Predispone un Programma di Valutazione dei Rischi, con redazione di periodiche relazioni a Presidente, Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza e Controllo.

Internal Audit

Svolge attività di audit rivolta all'analisi e verifica dell'adeguatezza, 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, ha funzioni d'indicazione e controllo in ambito sostenibilità.

In virtù dell'importanza attribuita alla sostenibilità, nel corso del 2017 l'azienda **ha introdotto il Comitato di Sostenibilità**: composto da 3 membri del Consiglio di Amministrazione, il Comitato di Sostenibilità 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 circa lo scenario globale in termini di sostenibilità e circa le 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 key topic su cui impostare l'attività del 2018, con un focus sul tema del **risk assessment**.

Il Piano operativo di sostenibilità 2017-2021 si traduce in concreti impegni di illycaffè:

- 34 obiettivi di sostenibilità
- 84 linee di intervento



■ 1.6

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 2017, sono state svolte 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.

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

HACCP



Prevenzione o minimizzazione dei rischi per la sicurezza nei processi di preparazione di cibi e bevande (obbligatorio in molti paesi, tra cui UE).

Sistema applicato da HACCP illycaffè S.p.A.

BRC FOOD CERTIFICATE



Garantisce che un'organizzazione sia idonea alla produzione, confezionamento, deposito e distribuzione di alimenti sicuri e prodotti di consumo sicuri.

Applicato da illycaffè S.p.A.

IFS FOOD CERTIFICATE



Garantisce la qualità e la sicurezza alimentare dei prodotti alimentari di marca, al dettaglio e all'ingrosso.

Applicato da IFS illycaffè S.p.A.

CERTIFICATO DI CONFORMITÀ PRODOTTO



Attesta la conformità del prodotto a un disciplinare concordato, e tale da assicurare il miglior soddisfacimento dei consumatori.



Applicato da Qualité France e garantisce la certificazione religiosa per prodotto Halal e Kosher (Israele, USA, OU, Comunità ebraica di Venezia)

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001



Definisce come deve essere sviluppato un efficace sistema di gestione ambientale.

Applicato da illycaffè S.p.A.

SISTEMA DI GESTIONE ENERGIE ISO 50001



Definisce come deve essere sviluppato un efficace sistema di gestione delle energie.

RESPONSIBLE SUPPLY CHAIN PROCESS



illycaffè è la prima azienda al mondo ad ottenere la certificazione DNV GL che attesta la sostenibilità in tutta la filiera produttiva.

Applicato da illycaffè S.p.A.

LABORATORI ACCREDITATI ISO 17025



I laboratori Aromalab e Sensorylab illycaffè sono riconosciuti e accreditati da Accredia.

REGISTRAZIONE EMAS



(Eco-Management and Audit Scheme) Sistema per il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e per la pubblicazione della dichiarazione ambientale. Certificato da APAT (Agenzia per la Protezione dell'Ambiente e Servizi Tecnici) Comitato Ecolabel - Ecoaudit



■ 1.7

Università del Caffè

Highlights

26

sedi attive nel mondo

243.543

persone formate dal 2000

25.625

corsisti nel 2017:
549 produttori, 16.945 professionisti,
8.702 consumatori e 429 corsisti on line

NUMERO TOTALE CORSISTI	2015	2016	2017
Produttori	190	1134	549
Professionisti	15810	16178	16945
Consumatori	3662	4556	8702
Corsisti on-line	n.a.	305	429
TOTALE	19662	22173	25625

L'Università del Caffè nasce a Napoli nel 1999. Nel 2002 si trasferisce a Trieste, nella sede di illycaffè. 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**.

L'attività formativa dell'Università del Caffè è pensata per far sì che tutti i protagonisti coinvolti nella filiera possano **crescere e migliorare il livello di qualità di ogni singola fase nei diversi settori di competenza**. Un circolo virtuoso della conoscenza, destinato alla creazione di valore nel tempo attraverso la crescita, la sostenibilità e la trasparenza.

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 presso i clienti, con attività di consulenza rivolte a temi legati alla **trasformazione del prodotto** e alle **ricette**, ma anche 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 numerosi corsi giornalieri** dedicati allo staff di un unico locale.

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

- **Istruttori**, ad oggi 33;
- **Professori associati**, ad oggi 39;
- **Professori ordinari**, ad oggi 40.

Anche nel 2017 l'Università del Caffè ha proseguito nella diffusione della cultura e della conoscenza del caffè. In particolare, sono stati **creati libri, video** (inclusi i sei filmati realizzati per il settore B2B) e **nuovi manuali per le guide** che quotidianamente accompagnano i visitatori all'interno del sito produttivo. In collaborazione con la casa editrice Hoepli sono stati curati, inoltre, **due capitoli del testo scolastico "Professionisti in Sala & Bar"**, il più adottato negli Istituti professionali alberghieri d'Italia.

Nel corso dell'anno è stata inaugurata a Pechino la **terza sede dell'Università del Caffè** della Cina e le filiali del **Nepal**, nella prestigiosa Silver Mountain School of Management a Kathmandu, e di **Taiwan**, presso il distributore illycaffè a Taipei.



ALTA FORMAZIONE PER I PRODUTTORI

Nel 2017: formati 549 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 6250 tra coltivatori, partner della filiera e professionisti operanti nel settore del caffè hanno partecipato al nostro percorso formativo finalizzato alla creazione di un prodotto finale di eccellenza. Durante il corso, ai partecipanti viene data la possibilità di approfondire le tematiche più rilevanti all'interno del settore, dalle tecniche di coltivazione responsabile e di trading, fino agli aspetti economico-amministrativi e di logistica.

CORSI DIVULGATIVI PER I CONSUMATORI

Nel 2017: hanno partecipato 8.702 consumatori.

L'Università del Caffè organizza corsi dedicati agli appassionati di caffè, incentrati su diverse tematiche e svolti secondo diverse modalità, come i **'Corsi sulla cultura del caffè e sulla degustazione'** inseriti all'interno del tour aziendale. Il tour comincia con un corso tenuto da un docente dell'Università del Caffè e abbinato ad una degustazione della durata di un'ora, cui segue una visita dell'intero stabilimento gestita da guide abilitate.

In generale, le attività di divulgazione sono sviluppate con diversi tagli didattici e si focalizzano su diversi macro-argomenti, quali cultura del caffè, economia, sostenibilità, salute, usi e costumi.

CORSI DI FORMAZIONE PER I PROFESSIONISTI DEL SETTORE

Nel 2017: formati 16.945 professionisti.

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

Tra le iniziative realizzate, si segnala il concorso a premi **Maestri dell'Espresso Junior**, pensato per i docenti e gli studenti degli istituti alberghieri italiani, con l'obiettivo di formare i professionisti di domani. Nel 2017 il concorso **ha registrato l'adesione di 64 istituti alberghieri e si è sviluppato in tre sessioni formative** (Trieste, Bari, Milano) dedicate principalmente ai docenti di tali istituti. L'Università del Caffè è inoltre presente nel **Comitato di governance del progetto continuativo di formazione per la Forza Vendite Ho.Re.Ca. Italia**, finalizzato alla realizzazione di un piano formativo permanente dedicato agli Area Manager, Agenti e *Quality Promoter*, in collaborazione con la direzione Vendite Italia, Marketing Ho.Re.Ca. e Risorse Umane di illycaffè.

COLLABORAZIONI CON UNIVERSITÀ, ENTI E ASSOCIAZIONI IN ITALIA E ALL'ESTERO

L'autorevolezza dell'Università del Caffè è riconosciuta sempre più da parte di Università, enti e associazioni sia in Italia che all'estero. Le testimonianze dell'Università del Caffè sono inserite all'interno di lezioni universitarie e Master di settore.

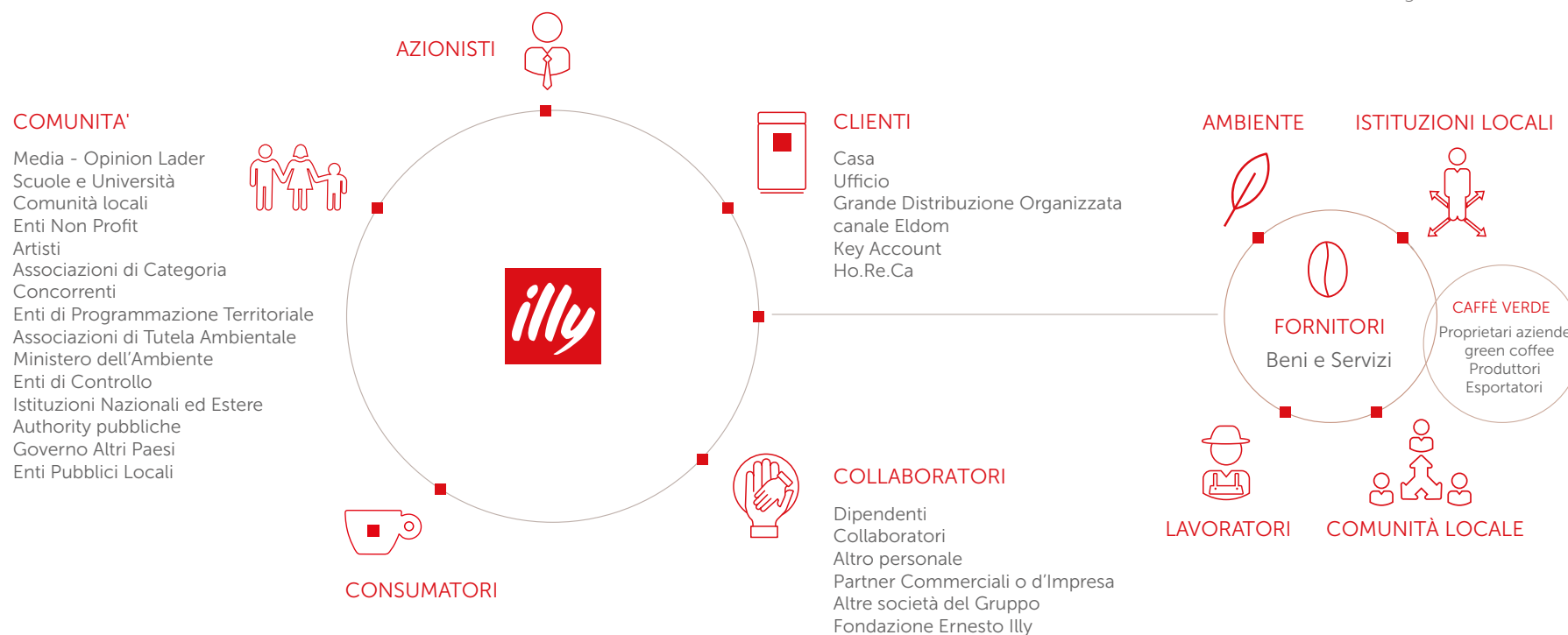
Tra gli esempi di collaborazioni attive si segnalano quelle con:

- CUOA Vicenza - International MBA focalizzato su Innovation & Creativity;
- Università di Pisa - Masterfood, Master Universitario di 1° livello in *Food Quality Management and Communication*;
- MCI Management Center Innsbruck University;
- LIUC Università Carlo Cattaneo - Mafood, Master in *Food Management*;
- Master Ernesto Illy - *Coffee Economics and Science*;
- MIB Trieste School of Management.

Per approfondire le attività svolte dall'Università del Caffè è possibile consultare il sito web dedicato, [cliccando qui](#).

■ 1.8

Stakeholder di illycaffè



■ 1.8.1 Mappa degli stakeholder e canali di dialogo

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*.

Nel corso del 2017 sono state attivate diverse iniziative di coinvolgimento, volte all'individuazione ed alla conseguente analisi delle indicazioni e delle aspettative dei principali portatori di interesse dell'azienda. 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 ed ambientali dell'azienda – le questioni, cosiddette, materiali/rilevanti – e dando conto della loro gestione.

■ 1.8.2 L'engagement e la materialità

Nel 2017 illycaffè 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:

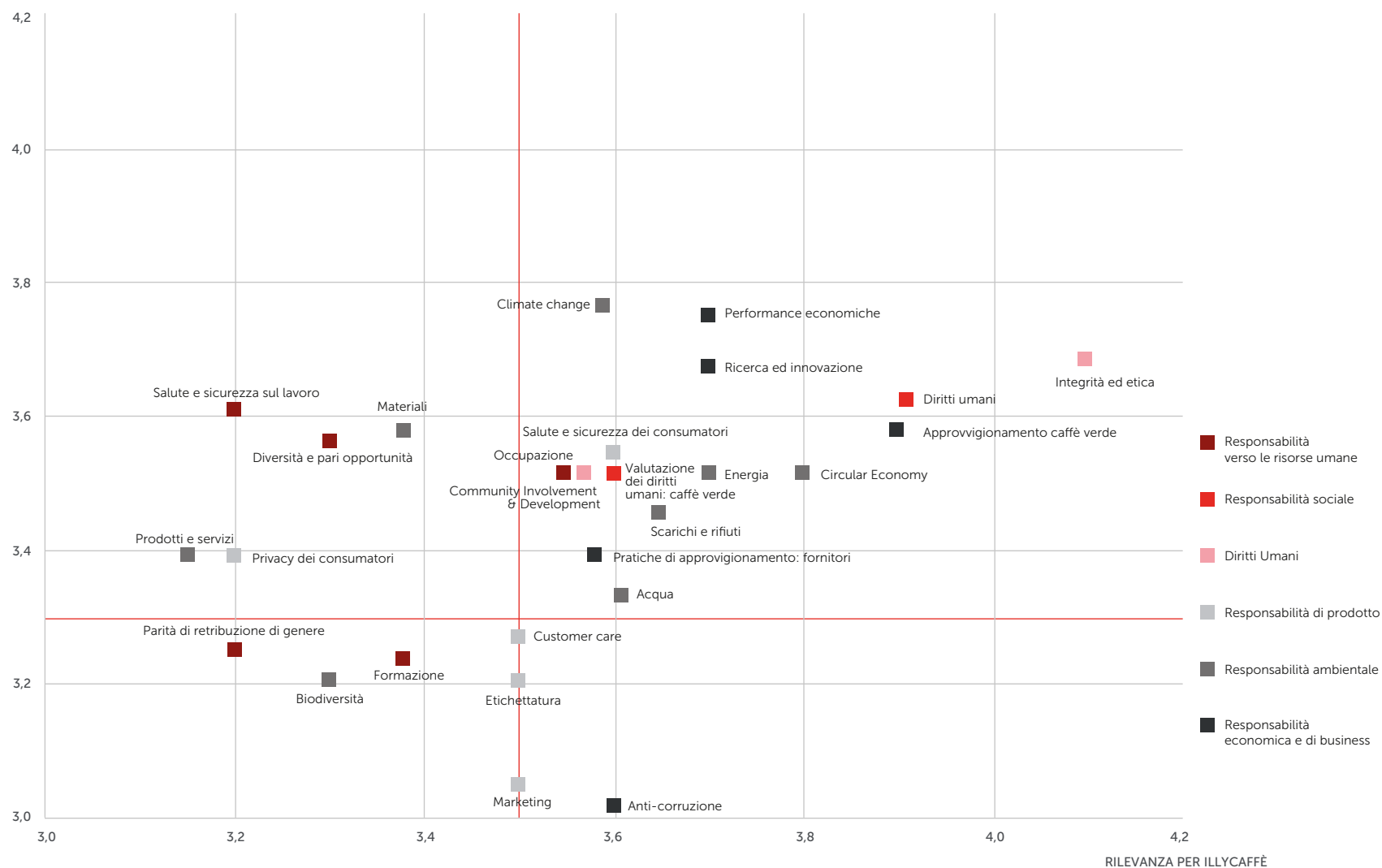
- un'analisi interna basata su diverse fonti interne pubbliche e non pubbliche;
- un'analisi esterna di *benchmark* di settore, condotta su un campione di *competitor* a livello nazionale ed internazionale;

- un'analisi di settore e di altre fonti esterne, per individuare altre potenziali tematiche rilevanti.

Tramite le analisi svolte, sono state individuate **27 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 l'azienda" 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, sono stati definiti **il valore 3,5** come soglia di materialità per la prospettiva interna aziendale e **il valore 3,3** per la prospettiva degli stakeholder esterni.

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 *Value Report*, nella quale viene descritta la loro gestione.

PERIMETRO DEGLI IMPATTI							
TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA ILLYCAFFÈ	TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	IMPATTO INTERNO ALL'AZIENDA	IMPATTO ESTERNO ALL'AZIENDA	AMBITO	TEMI RILEVANTI	POLITICHE	RIFERIMENTO
Occupazione	General Disclosure (GRI 102-8) Employment (GRI 401)	Tutta l'azienda	Tutti i fornitori	Responsabilità verso le risorse umane	Occupazione	- Codice Etico - Politica di Sostenibilità	1.4
Performance economiche	Economic Performance (GRI 201)	Tutta l'azienda	Investitori, comunità finanziaria	Responsabilità economica e di business	Performance economiche	- Responsible Supply Chain Process - Politica di Sostenibilità - Codice di condotta per i fornitori - Modello di organizzazione e gestione 231	1.4, 2.5, 4.2
Ricerca ed innovazione		Tutta l'azienda	Fornitori		Ricerca ed innovazione		
Approvvigionamento caffè verde	Indirect economic impacts (GRI 203) Procurement Practices (GRI 204) Local Communities (GRI 413)	Capogruppo	Fornitori caffè verde, Authority locali		Approvvigionamento caffè verde		
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	Salute e sicurezza dei consumatori	- Politica per la qualità - Accredитamento laboratori (ISO 17025) - Linee Guida sulla sicurezza alimentare e la conformità di prodotto: HACCP, BRC, IFS, Qualitè France	2.1

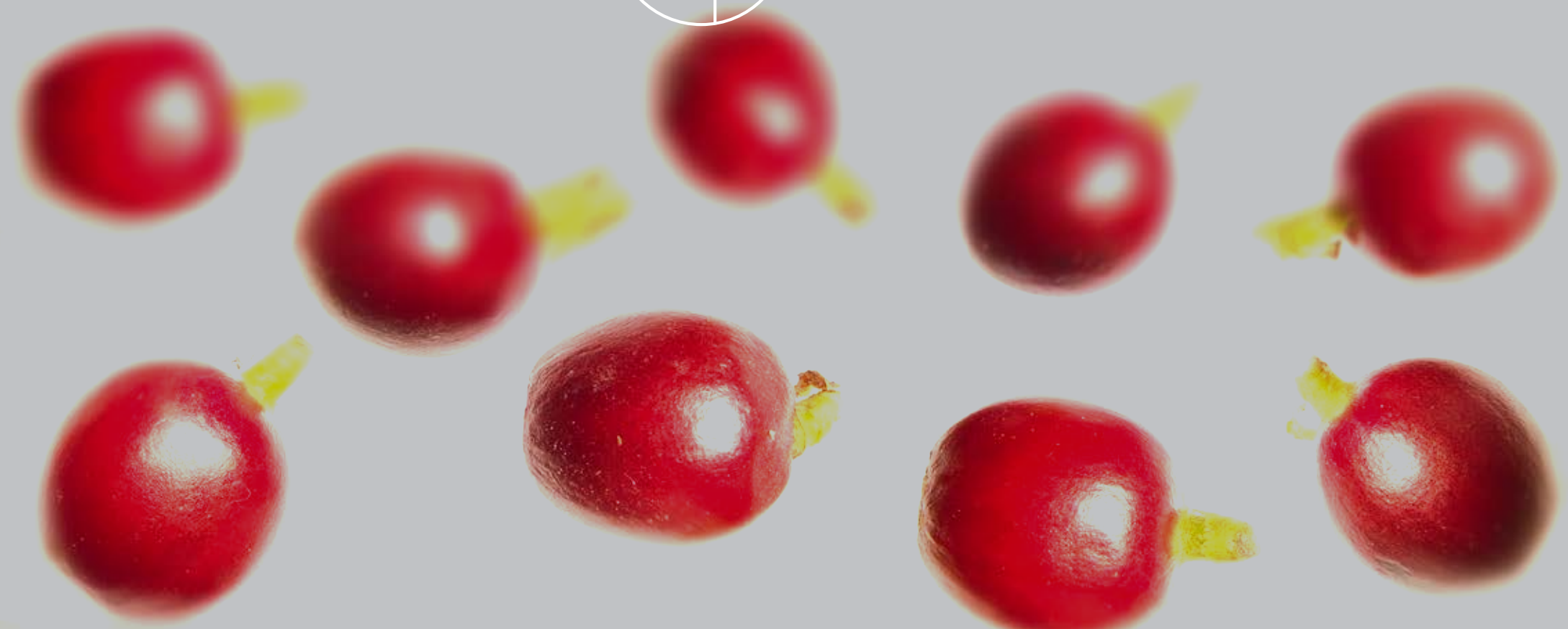
PERIMETRO DEGLI IMPATTI							
TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA ILLYCAFFÈ	TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	IMPATTO INTERNO ALL'AZIENDA	IMPATTO ESTERNO ALL'AZIENDA	AMBITO	TEMI RILEVANTI	POLITICHE	RIFERIMENTO
Circular Economy		Tutta l'azienda	Fornitori, Clienti, Consumatori	Responsabilità ambientale	Circular Economy	- Politica di Sostenibilità - Politica ambientale ISO 14001 - Responsible Supply Chain Process - Politica energetica ISO 50001	1.4, 3.2
Energia	Energy (GRI 302)	Società produttive	Fornitori		Energia		
Climate change	Materials (GRI 301) Emissions (GRI 305)	Società produttive	Fornitori		Climate change		
Scarichi e rifiuti	Effluents and waste (GRI 306)	Società produttive			Scarichi e rifiuti		
Acqua	Water (GRI 303)	Società produttive			Acqua		
Diritti umani	Non Discrimination (GRI 406) Human Rights Assessment (GRI 412)	Tutta l'azienda	Tutti i fornitori	Diritti umani	Diritti umani	- Politica di Sostenibilità - Adesione ai Principi Global Compact - Codice etico - Codice di Condotta per i fornitori - Responsible Supply Chain Process	1.4, 2.5
Valutazione dei diritti umani: caffè verde	Human Rights Assessment (GRI 412)	Capogruppo	Fornitori caffè verde		Valutazione dei diritti umani: caffè verde		
Integrità ed etica	Anticorruption (GRI 205)	Tutta l'azienda	Collaboratori esterni, Partner, consulenti, agenti, procuratori	Responsabilità sociale	Integrità ed etica	- Politica di Sostenibilità - Codice etico - Responsible Supply Chain Process	1.4, 4.2
Community Involvement & Development	Local Communities (GRI 413)	Tutta l'azienda			Community Involvement & Development		

SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability



valore sociale



■ 2.1

Qualità e sicurezza dei prodotti illy

Highlights

4.566

i campioni di caffè verde esaminati nei laboratori di illycaffè nel 2017

54.240

i campioni di caffè tostato esaminati nei laboratori di illycaffè nel 2017

554

la media delle degustazioni giornaliere per garantire la qualità del prodotto

illycaffè intende offrire il miglior caffè al mondo, frutto di una lavorazione capace di integrare le tecnologie più all'avanguardia e 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.²



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 finale. 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.

Qualità, certificazioni, sicurezza alimentare

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 2017 tutte le certificazioni dall'azienda sono state aggiornate e mantenute; gli audit interni ed esterni condotti secondo i diversi piani di monitoraggio, sono stati:

- **29** audit interni, incluso l'accreditamento (di cui: 5 accreditamento, 13 SGQAE, 8 SGA, 3 sicurezza e igiene alimentare).
- **13** audit di parte terza (di cui: 2 QF, 2 accredia, 1 RSCP, 1 BRC, 1 IFS, 1 ISO 9001, 1 ISO 14001, 1 ISO 50001, 3 Kosher)
- **308** audit c/o fornitori (di cui 304 fornitori di caffè verde)

Le certificazioni *British Retail Consortium (BRC)*, *International Food Standard (IFC)*, *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.

Nel 2017 è stato installato un nuovo impianto di tostatura in Mitaca S.r.l., stabilimento che produce sistemi a capsule per caffè espresso, per poter produrre il caffè tostato utile a soddisfare sia il fabbisogno dell'azienda stessa per i prodotti in capsule IES, MPS e UNO, sia per produzioni presso terzi. In questo caso, a seconda della destinazione, il caffè tostato viene stagionato in sili pressurizzati o in apposite *big bags*, dove viene sottoposto ad un processo di lavaggio a base di azoto. La società Mitaca e tutti gli altri stabilimenti in cui vengono svolte attività funzionali (assemblaggio, confezionamento, etichettatura, etc) sono monitorati direttamente da auditor esperti di illycaffè.

² Nel corso del 2017, l'azienda non ha ricevuto alcuna sanzione per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti le tematiche di qualità, sicurezza alimentare, rintracciabilità e similari.

■ ATTIVITÀ SPECIFICHE 2017 PER AUMENTARE IL PRESIDIO SULLA SICUREZZA ALIMENTARE

- Piano di autocontrollo manuale HACCP per illy Shop di Trieste, Università del Caffè di Trieste, supporto a illy Caffè di Roma.
- Presidio specifico per i punti vendita diretti: illy Store Milano, bar illy Caffè di Milano e bar illy Caffè di Porta di Roma.
- 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.

■ 2.2

I clienti illy

Highlights

29

nuovi punti
vendita "illy Caffè"

4.570.851

visite al sito web e

233.838

ordini on-line

9 baristi su 10

raccomandano illy ai loro
colleghi ³

59.576

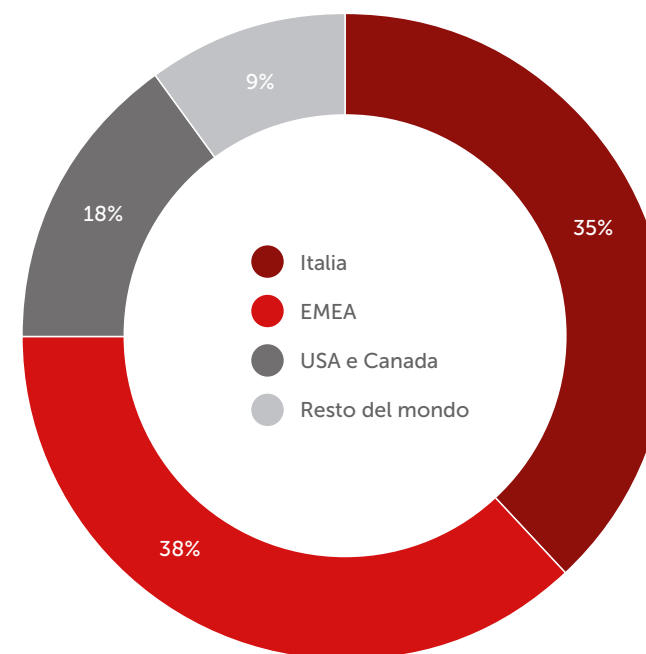
contatti con il servizio
di customer care

Ai clienti e ai consumatori di illy viene offerto un unico 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: media per chi cerca un profilo di gusto più morbido e aromatico; scura per chi cerca il gusto intenso; extra scura per chi predilige un gusto persistente di cioccolato fondente e pan tostato.

Per valorizzare le singole note del suo blend, l'azienda propone la linea Monoarabica, offrendo agli intenditori la possibilità di degustare in purezza 9 varietà di Arabica che compongono il blend illy: Brasile, Etiopia e Guatemala, Colombia, Costa Rica, India, El Salvador, Nicaragua e Tanzania.

Nel 2017 l'export ha generato il 65% del fatturato.

RICAVI PER AREA GEOGRAFICA - 2017



³Fonte: Dati interni di Customer Satisfaction, 2017

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



■ 2.2.1 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.

Iniziative 2017 per la creazione di valore nel canale B2C

illycaffè prosegue il programma di sviluppo dell'offerta B2C attraverso i punti vendita monomarca ad insegna '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 coi consumatori. L'evoluzione del format introdotta recentemente si pone sul mercato come simbolo dell'*Italian lifestyle*, proponendo luoghi in cui vivono alcuni dei valori fondanti di illycaffè: bellezza, socializzazione, creatività e cultura enogastronomica.

Nel corso del 2017 **sono stati aperti 29 punti vendita a insegna 'illy Caffè'** (26 in franchising e 3 in gestione diretta) a fronte di 22 chiusure (21 in franchising/licensing ed 1 in gestione diretta), a seguito della scadenza naturale dei contratti di affitto corrispondenti o all'applicazione del piano di riqualificazione della rete, che punta a incrementare la profittabilità e la qualità nella gestione dei punti vendita.

Per quanto concerne il format illy Shop, **i punti vendita aperti nel 2017 sono stati 10 a fronte di 5 chiusure.**

A fine 2017 **la rete dei punti vendita monomarca si compone di 247 punti vendita** (170 illy Caffè e 77 illy Shop), suddivisi tra 222 in franchising/licensing e 25 in gestione diretta.

Continua a crescere anche l'interesse dei consumatori nei confronti dell'acquisto di prodotti on-line attraverso l'e-commerce illy: nel 2017, a livello globale, si sono registrate **4.570.851 visite al sito web e 233.838 ordini online.** Sempre nel 2017, illycaffè ha avviato un progetto di Digital Transformation

pluriennale in un'ottica di **armonizzazione tra le realtà di vendita on-line e offline**, tale da offrire al proprio consumatore un'esperienza *omni-channel*. Nella stessa ottica di miglioramento continuo, illy sta investendo nel **potenziamento e nella digitalizzazione della customer care.**

Iniziative 2017 per la creazione di valore nel canale B2B

Nel 2017 illy si conferma la marca di caffè più richiesta al bar in Italia: il 59% delle persone che sceglie un bar facendo attenzione al brand del caffè servito vuole infatti poter gustare l'eccellenza di illycaffè.⁴ Anche i baristi dimostrano un grado di soddisfazione elevato nei confronti di illy.⁵

Durante l'anno sono iniziate le vendite del nuovo barattolo professionale da 3 chilogrammi che utilizza una tecnologia innovativa (aggraffatura) con vantaggi di performance produttive e logistiche, miglioramento della qualità in tazza e rinnovamento del design; aspetti che si stanno dimostrando molto apprezzati da consumatori e clienti. La nuova linea di produzione sul prodotto 3 chili ha consentito di lanciare sul mercato anche il formato da 1,5 chili con la stessa tecnologia che mira a garantire elevati standard di qualità in tazza anche nei locali che generano volumi contenuti.

L'offerta di una gamma completa di servizi e di prodotti consente, da un lato, di rispondere a ogni necessità di business, dall'altro, di potersi differenziare dalla concorrenza. L'attività di formazione basata sui corsi tenuti dall'Università del Caffè e la consulenza personalizzata continuano a essere arricchite e migliorate. Lo sviluppo della nuova tipologia di **tostatura Extra Scura** ha permesso di rispondere alle singole esigenze territoriali in termini di percezione di qualità del caffè e di abitudini di consumo.

La pagina *professional* del sito web di illycaffè, rivolta ai clienti e *prospect*, è stata rinnovata nel 2017, con l'obiettivo di estendere i contenuti in modo segmentato a tutto il mondo Ho.Re.Ca. La pagina prevede un nuovo approccio di tipo consulenziale e *problem solving* fornito attraverso 'pillole' sviluppate con il supporto di Università del Caffè. Nel 2017 c'è stato un aumento del numero complessivo di visite, nonché di richieste di contatto finalizzate a informazioni commerciali.

⁴ Fonte: GfK Sinottica, 2017B, 12.000 casi rappresentativi

⁵ Fonte: Dati interni di Customer Satisfaction, 2017

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 sostenibile, 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. si segnalano:

- 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;
- La possibilità di ottenere indicazioni su come sostenere il **modello di business delle capsule professionali**.

■ ILLYCAFFÈ E I GRANDI OPERATORI NAZIONALI E INTERNAZIONALI DEL SETTORE OSPITALITÀ E TRASPORTI

Da anni l'azienda porta avanti collaborazioni coi più importanti esponenti del settore ospitalità, trasporti, ristorazione, retail e fashion, sia nazionali che internazionali. Nel settore *hospitality* si confermano le partnership con gruppo Marriot, gruppo Accor, Kempinski Hotels e One & Only Kerzner Grou, dove illy offre il proprio prodotto all'interno di tutte le strutture.

Nel settore *trasporti*, tra le partnership strategiche continua la collaborazione con United Airlines, dove illy è il caffè ufficiale a bordo degli aeromobili e nelle lounge; Singapore Airlines, Cathay Pacific, Air France ed Emirates hanno scelto illy per le proprie business class e first class mentre le linee da crociera Silversea Cruises e Cunard Cruises offrono illy sulle loro navi. In Italia prosegue la collaborazione anche con Trenitalia e Costa Crociere.

■ 2.2.2 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 2017 ci sono stati 59.576 contatti con il *customer care*:

- sono aumentate le richieste di assistenza/servizi legate principalmente all'incremento delle richieste da parte del cliente finale sui contratti di abbonamento illylovers e a quelle commerciali da parte di potenziali clienti;
- sono aumentate le richieste di informazioni da parte dei consumatori;
- sono diminuite le segnalazioni sulla qualità del prodotto caffè, pari a 2867.

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

- **social network**;
- ricerche di **customer satisfaction** rivolte ad Artisti del Gusto, bar illy, clienti online;
- **survey telefoniche** per Artisti del Gusto, ex clienti Ho.Re.Ca, Ho.Re.Ca Iperespresso;
- interazione dei *Quality Promoter* e dei consulenti tecnici attraverso operazioni e/o attività di informazione direttamente nel locale del cliente;
- visite in azienda organizzate ad hoc.

Qualità in tazza

Per supportare ulteriormente i clienti del canale Ho.Re.Ca. è stato varato il progetto "Qualità in tazza". Un team qualificato di tecnici propone **servizi di assistenza e consulenza personalizzata** ai gestori dei locali. In particolare, questa iniziativa prevede:

- il monitoraggio della qualità in tazza illycaffè servita dai Clienti Horeca e Vending (su richiesta) 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, da settembre 2012 è 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 illy agli italiani. L'accordo prevede lo svolgimento di un'attività di analisi su campioni di caffè, oltre alla sperimentazione di un nuovo metodo di analisi 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 *Quality Assurance* che li analizza e li gestisce, avvalendosi della collaborazione delle diverse funzioni aziendali interessate.

1. L'attività di gestione reclami è stata oggetto di revisione in ottica di incremento di efficienza ed efficacia, attraverso: Stesura dei flussi di gestione interna alla qualità dei reclami in funzione della tipologia di prodotto oggetto del reclamo, con assegnazione delle responsabilità operative;
2. Aggiornamento degli script di diagnosi identificativa da parte del customer care e del service macchine.
3. Clusterizzazione delle famiglie di reclamo.
4. Impostazione del sistema di quantificazione economica costi reclamo di mercato.

■ INDAGINE SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI IN ITALIA

Nell'ultimo quadrimestre del 2017, tramite il servizio di Customer Care, **sono stati intervistati telefonicamente quasi 1200 baristi**, localizzati su tutto il territorio nazionale. Si tratta di un campione rappresentativo, in quanto costituisce circa il 15% del totale clienti, gestiti tramite la rete diretta.

L'obiettivo dell'intervista è stato quello di **verificare il livello di soddisfazione dei clienti B2B Italia**, attraverso il monitoraggio i alcuni fattori chiave nella relazione, come qualità, assistenza tecnica, comunicazione e attenzione alla sostenibilità.

I risultati mostrano un'**elevatissima soddisfazione nei confronti di illycaffè** (voto >8,5), che trova conferma in un'elevata propensione a rimanere clienti illy e a raccomandare il brand ad altri professionisti. Molto alta la soddisfazione dei clienti (>8) anche verso **l'eticità e l'attenzione alla sostenibilità** da parte di illycaffè, ritenuta un elemento di grande importanza da parte degli stessi clienti. Tra gli altri motivi di soddisfazione spiccano la **qualità del caffè** (77% dei clienti), la relazione e competenza della forza vendita (per il 67% dei clienti) e immagine che il marchio dà al bar (per il 65% dei clienti).



DIFFUSORI DI
VALORE, PORTATORI
D'INTERESSE.

■ 2.2.3 Comunicazione e informazione responsabile

Per coinvolgere emotivamente e intellettualmente il consumatore, offrendogli un'esperienza polisensoriale, l'azienda ha scelto di trasferire l'eccellenza anche sulla tazzina, il principale 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 - come nella *Kalokagathia* dei Greci. 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 e lo sviluppo di eventi culturali di rilevanza internazionale.

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.

- illycaffè aderisce al codice di autodisciplina pubblicitario;
- per rafforzare la verifica di congruità e di conformità con tutte le normative dei Paesi di riferimento, illycaffè sottopone le proprie etichette al parere professionale di una società specializzata nell'attività di promozione e sviluppo della qualità agro-alimentare).



■ 2.3

Le persone illycaffè

Highlights**1.290**dipendenti al 31.12.17
a livello di consolidato⁶**15,2**ore medie di formazione
pro capite

■ 2.3.1 Politiche per le Risorse Umane

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. illycaffè 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 Etico⁷ 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, monitorando 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 tutte quelle conoscenze e informazioni che fanno di ogni collaboratore un **brand ambassador**.

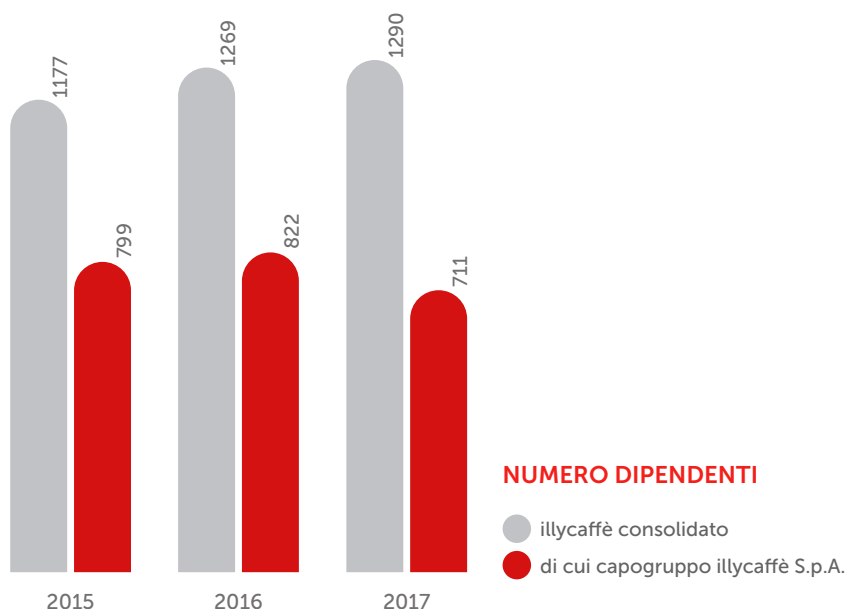
⁶ Per maggiori informazioni sul perimetro dei dati sul personale, si rimanda alla nota metodologica al capitolo 5.1

⁷ Si rimanda al Codice Etico scaricabile dal sito www.illy.com

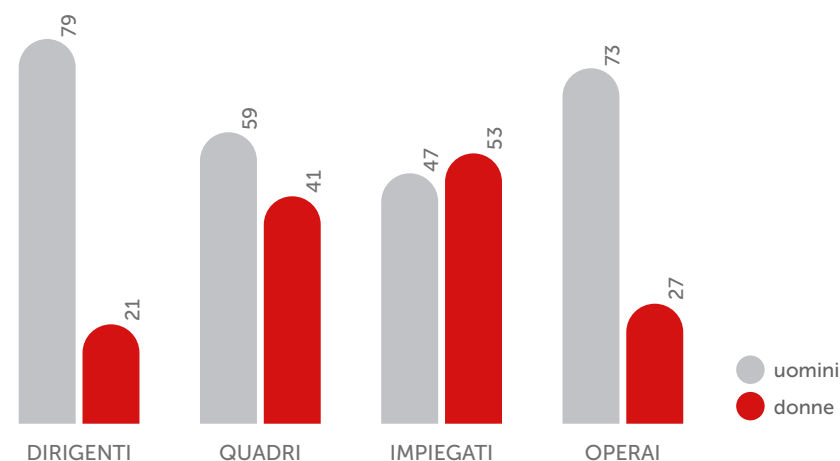


■ 2.3.2 Occupazione

A conferma del trend di crescita degli anni precedenti, l'organico complessivo di illycaffè al 31 dicembre 2017 è pari a 1290 unità, 711 delle quali in Italia: l'incremento di organico complessivo è stato dell'1,7% rispetto all'anno precedente.

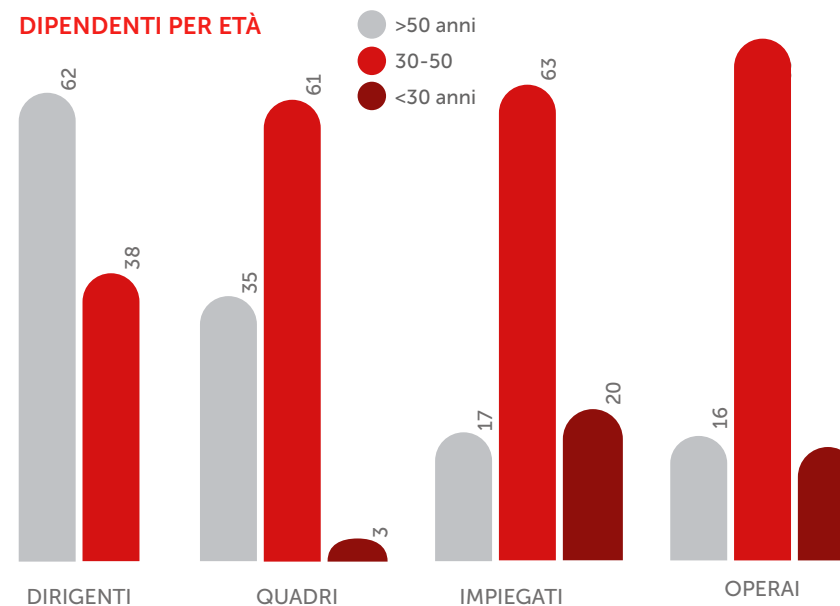


Con riferimento alle società ricomprese nel perimetro di rendicontazione (che rappresenta il 98,8 circa del totale dei dipendenti), le donne rappresentano il 43,0% e, in base alla suddivisione per fasce d'età, i dipendenti che hanno tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte del personale (63,0% del totale).



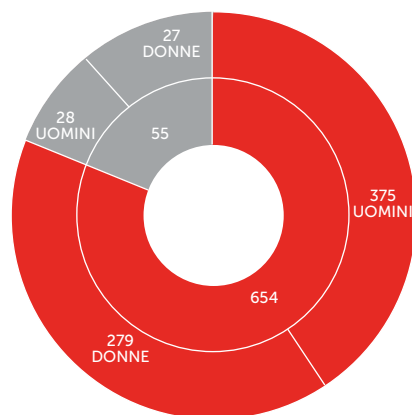
A fronte di una domanda di mercato variabile, al 31 dicembre 2017 il personale illycaffè Italia assunto a tempo indeterminato è pari a 654 e rappresenta il 91,9% del totale: di questi, la maggior parte è assunta a tempo pieno. Il ricorso al part time riguarda 50 dipendenti, prevalentemente donne (94,0% dei casi).⁸ Inoltre, nel corso dell'anno sono stati attivati due contratti di apprendistato a tempo pieno, 40 contratti di somministrazione e 3 stage a tempo pieno, con il fine di accogliere studenti provenienti dagli Istituti Scolastici e dell'Università del territorio.

DIPENDENTI PER ETÀ

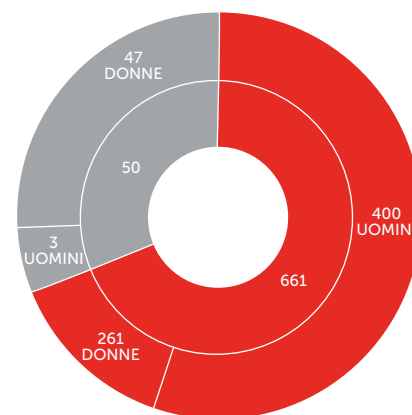


⁸ Le informazioni riportate sono riferite ad illycaffè S.p.A. a causa delle diversità contrattuali presenti all'estero.

PERMANENT E TEMPORARY



FULL TIME E PART TIME



Si evidenzia che il 42,5% dei dirigenti in Italia e il 2,68% nel resto del mondo provengono dalle comunità stesse in cui lavorano, a testimonianza dell'impegno dell'azienda nel valorizzare le risorse provenienti dalle comunità locali in cui opera.

MEMBRI DELL'ORGANO DI GOVERNO PER FASCE D'ETÀ 31/12/17	<30 ANNI			30-50 ANNI			>50 ANNI		
Consiglio d'Amministrazione	0			1			12		

MEMBRI DELL'ORGANO DI GOVERNO PER GENERE AL 31/12/2017	DONNE			UOMINI			TOTALE		
Consiglio d'Amministrazione	4			9			13		

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 l'2,8% 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 ed 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 0.83 nel caso dei dirigenti, 0.93 per gli impiegati, 0.87 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 nel 2017, calcolato come rapporto tra le persone uscite nel periodo e il totale organico presente alla fine del periodo, è pari al 5,7%. È, invece, 9,4% il tasso di assunzioni, pari al rapporto tra assunti nell'anno e il totale a fine periodo.

	N. ASSUNZIONI			N. CESSAZIONI			TASSO ASSUNZIONI*			TASSO CESSAZIONI*		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Uomini	46	20	42	24	13	25	12,07%	5,18%	10,42%	6,30%	3,37%	6,20%
<30 anni	17	5	22	1	4	4						
30-50	27	15	16	16	6	12						
>50 anni	2	0	4	7	3	9						
Donne	32	21	25	14	5	16	11,30%	7,02%	8,12%	4,95%	1,67%	5,19%
<30 anni	15	5	16	1	2	6						
30-50	17	15	9	7	3	10						
>50 anni	0	1	0	6		0						
Totale	78	41	67	38	18	41	11,75%	5,98%	9,42%	5,72%	2,63%	5,77%

* Il calcolo va effettuato dividendo il N. assunzioni o N. cessazioni per il numero totale di dipendenti alla fine del 2017



■ 2.3.3 Formazione e sviluppo del personale

Le persone sono **al centro degli interessi dell'azienda**, nonché componente fondamentale della strategia di sviluppo e crescita: 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.

La ciclicità del piano formativo coinvolge in maniera differente le varie figure professionali, le quali, di anno in anno, sono coinvolte in misura maggiore o minore a seconda degli obiettivi formativi e le attività realizzate in periodi precedenti. I percorsi formativi vengono costruiti e suddivisi per competenze

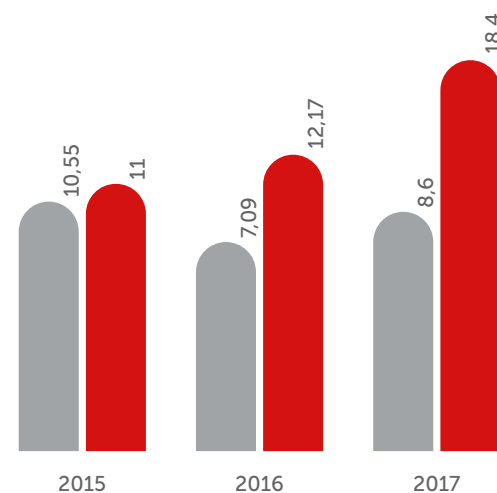
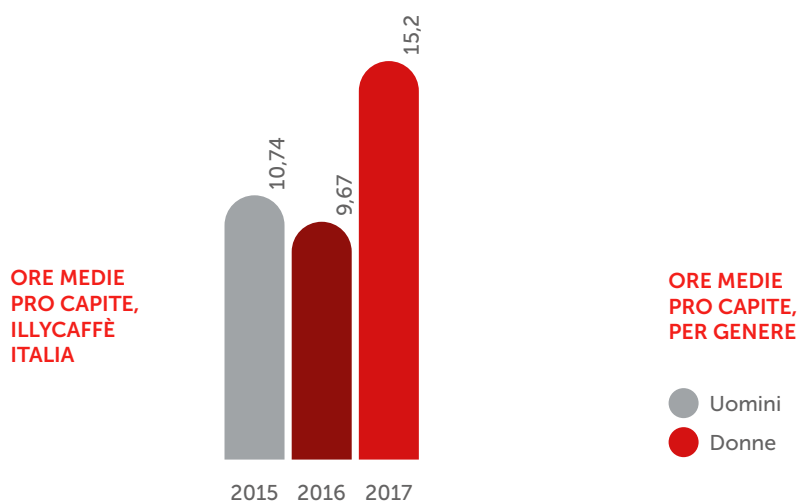
tecniche e competenze comportamentali, le metodologie didattiche variano in base alla tipologia del corso. illycaffè collabora da anni con le migliori scuole di formazione aziendale, come la SDA Bocconi di Milano, il MIB di Trieste, la London School of Economics, il Sole 24 Ore Formazione.

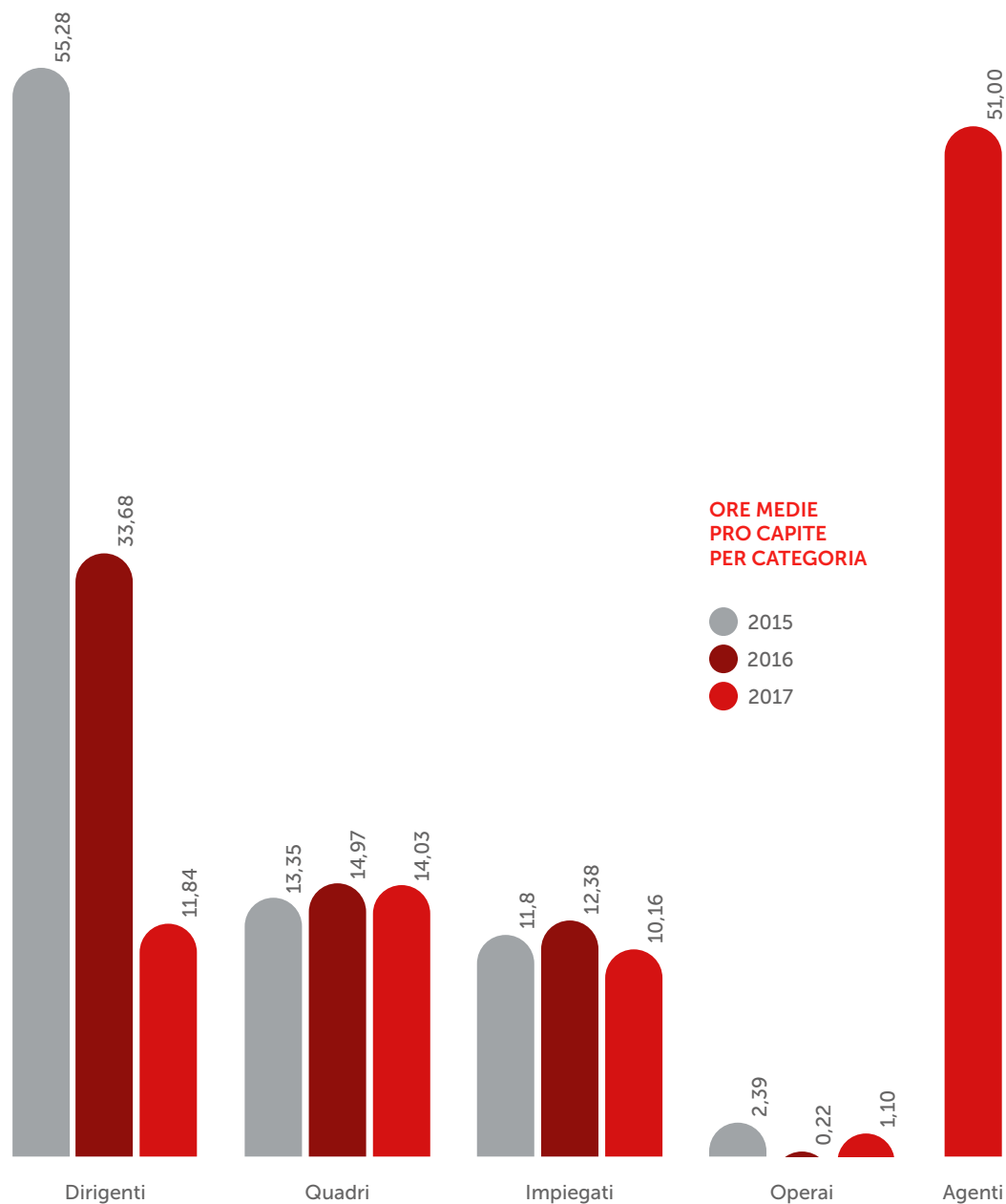
■ EXPERIENCE MAKERS

un importante programma di formazione con durata annuale (2017-2018), è stato dedicato alla popolazione commerciale di Ho.Re.Ca. Italia, con i seguenti obiettivi:

- Far evolvere il ruolo del commerciale verso un modello di vendita consulenziale;
- Garantire un livello eccellente di conoscenze e competenze nella comunità rispetto al mondo Ho.Re.Ca. e al mondo caffè;
- Attivare un revamp di interiorizzazione e conoscenza dei valori, dell'offerta e dello stile illy;
- Sostenere un processo di sviluppo personale su competenze di vendita, negoziazione, comunicazione e pianificazione.

Nel 2017 sono stati coinvolti 18 area manager con 88 ore di formazione ciascuno, 11 Quality Promoter e 157 agenti con 52 ore ciascuno, alle quali è stato affiancato un percorso di approfondimento in modalità e-learning.





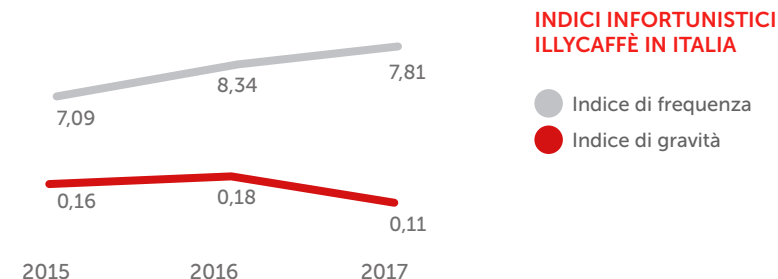
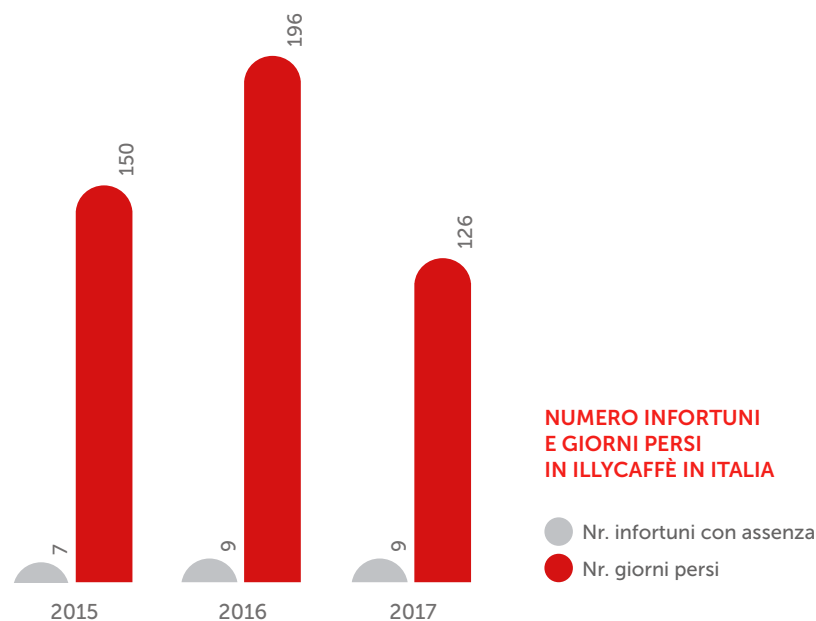
ILLYCITIZEN

Un programma di formazione e ingaggio dei collaboratori illy, che ha coinvolto progressivamente sia la sede centrale, sia le filiali. Il programma ha vissuto varie fasi, dapprima la formazione sulle conoscenze aziendali (strategia, organizzazione etc.), successivamente un lavoro di chiarimento e definizione dei comportamenti caratterizzanti i cittadini illy (il rispetto, la collaborazione e la coerenza); poi ha operato sul coinvolgimento e l'ascolto dei clienti per identificare le aree di miglioramento nella relazione e nella erogazione dei servizi aziendali. Dal 2017 il programma si è focalizzando sullo sviluppo del ruolo di Ambassador aziendale con l'obiettivo primario di rendere i collaboratori sempre più consapevoli così da contribuire al successo della marca. Le modalità didattiche utilizzate sono state: sessioni live, e-learning e gamification.

■ 2.3.4 Salute e sicurezza

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 maggiormente nei lavoratori la cultura della propria 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 2017 si contano 33 persone componenti le squadre antincendio e 35 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.



In Italia nel corso dell'anno si sono verificati 9 infortuni sul luogo di lavoro, che hanno coinvolto 7 uomini e 2 donne, per un totale di 126 giorni di assenza⁹ e non vi sono stati casi di malattie professionali. Il tasso di assenteismo per il 2017¹⁰ è pari a 4,4%.

Si segnala, inoltre, che sono stati registrati 6 infortuni relativi a personale di ditte terze operanti all'interno degli stabilimenti di illycaffè, per un totale di 268 giorni di assenza.

	INDICE DI FREQUENZA	INDICE DI GRAVITÀ
Impianti produttivi di Trieste	4,61	0,08
Punti vendita (Roma, Milano e Trieste)	51,47	0,58

⁹ 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.

¹⁰ 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 alcuni operai impiegati presso gli stabilimenti.

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 2017 sono state erogate **2.135 ore di formazione in tema salute e sicurezza, coinvolgendo 438 collaboratori, per una media annua di 5,3 ore per gli uomini e 4,4 per le donne**.

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 degli stabilimenti di illycaffè devono attenersi a tutte le norme di legge. L'azienda estende a tutti quanti operino nei propri stabilimenti le attività di informazione e vigilanza, l'applicazione del DUVRI (Documento Unico Valutazione Rischi Interferenze), richiede una comunicazione tempestiva circa gli eventuali infortuni che dovessero occorrere per verificare se le cause dell'incidente possano essere ricondotte a responsabilità di illycaffè e intervenire di conseguenza.

■ 2.3.5 Comunicazione interna e welfare aziendale

Per facilitare la collaborazione inter-funzionale, aumentare il senso di appartenenza, incrementare la diffusione dei valori e della cultura aziendali, illycaffè pone particolare attenzione alla comunicazione interna: durante tutto l'anno si sono susseguiti gli incontri "*Momenti Exchange*" per presentare in anteprima progetti, prodotti o semplicemente per comunicare notizie che coinvolgono l'azienda.

Il **patto di corresponsabilità fra tutti i cittadini illy**, attivo dal 2013, è finalizzato a definire gli impegni reciproci dei collaboratori, dei dirigenti e della proprietà con lo scopo di salvaguardare l'unicità di illy. Il patto stabilisce che è importante lavorare con passione, con umiltà e spirito di autocritica, avendo uno sguardo allargato a tutta l'azienda ed esponendo il proprio punto di vista con lealtà.

Prosegue il **progetto "Made in illy"** 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.

BENEFIT

A favore di tutti i collaboratori - anche quelli con un contratto part-time e a termine - illycaffè Italia ha definito alcuni benefit di natura finanziaria e sociale. Si tratta di iniziative che mirano in alcuni casi al miglioramento del benessere personale dei collaboratori e delle loro famiglie, mentre altri cercano di soddisfare alcune esigenze di natura extra-lavorativa.

Asilo nido e Libri di studio

Dal 2007 l'azienda supporta i genitori finanziando il 30% della retta mensile di alcuni asili nido privati convenzionati: nel 2017 vi erano 3 strutture convenzionate, delle quali hanno usufruito 30 figli di dipendenti.

Assistenza sanitaria e previdenza complementare

Dal 2003 l'azienda paga un premio (a suo totale carico) per l'assistenza sanitaria integrativa del dipendente e del suo nucleo familiare. Nel corso del 2017 le richieste di rimborso sono state 1.767 (1.621 nel 2016). Per la previdenza integrativa l'azienda versa un contributo superiore alla previsione contrattuale di 147.000 euro, in linea con il 2016. Gli iscritti ai fondi pensione aperti individuali dall'azienda, al 31 dicembre 2017 erano 336, in calo rispetto ai 344 del 2016 poiché 8 sono cessati.

Mensa, Convenzioni e altri servizi "*time saving*"

Nella sede di Trieste i lavoratori hanno a disposizione una mensa aziendale (gestita da una ditta esterna specializzata) in cui l'azienda copre il 67% del costo del pasto. Sempre nella sede di Trieste, illycaffè offre alcuni servizi aggiuntivi, come ad esempio uno sportello bancomat. Numerose sono anche le convenzioni sviluppate con esercizi pubblici, palestre, teatri, negozi, ambulatori medici, agenzie del territorio con l'obiettivo di contribuire alla qualità della vita e al benessere dei lavoratori anche fuori dall'azienda.

■ 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 aziendali, convenzioni, omaggi, servizi *time saving*, vengono offerti anche servizi di consulenza legale e di supporto psicologico. In Spagna, 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.

A photograph of an elderly woman with a joyful expression, looking upwards and to the left. She is wearing a wide-brimmed straw hat with a dark band and a white short-sleeved polo shirt. A pair of red-rimmed glasses is tucked into the collar of her shirt. The background is a lush, green coffee plantation with dense foliage and banana trees under a bright sky. The lighting is natural, suggesting a sunny day.

UN CAFFÈ CHE
CREA INDIPENDENZA.

■ 2.4

Fornitori di beni e servizi

illy intrattiene rapporti di mutuo beneficio con i propri fornitori, selezionandoli e indirizzandoli anche in funzione dell'allineamento con i suoi valori. Come riportato nel proprio 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"*¹¹.

In particolare, tale approccio si traduce in:

- **sicurezza dei prodotti - servizi - processi.** Il valore creato dall'azienda nel lungo periodo per i propri *stakeholder* consiste innanzitutto nel garantire, prima ancora dell'eccellenza qualitativa, prodotti, processi e servizi sicuri nel rispetto delle normative vigenti;
- **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 l'impegno a rispettare il codice etico di illycaffè.

Anche nel 2017, grazie al progetto di **Sourcing Risk Management**, l'azienda è stata in grado di 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, *social & ethics*, *compliance*, *innovation*, ecc), nonché quelli legati a fattori esogeni (Paese e mercato). Sempre nel 2017 è proseguito il percorso di **ottimizzazione e standardizzazione degli approvvigionamenti** (a esclusione del caffè verde che ha una gestione separata), rendendone la gestione più organica e centralizzata nella Direzione Acquisti; è stato, inoltre, messo a regime il processo per la graduale valutazione dei fornitori basato sulla **Vendor Evaluation**. I fornitori strategici e/o critici sono stati valutati attraverso una metodologia strutturata basata sull'attribuzione di punteggi (*vendor rating*) che permettono di misurare le performance negli acquisti. Il processo di *Vendor Evaluation*, in particolare, è stato rivisto e migliorato secondo logiche sempre più orientate ad instaurare rapporti di partnership e a migliorare in modo continuo le *performance* complessive. Le nuove logiche consentono di **monitorare e misurare sistematicamente** le *performance* dei fornitori durante tutto il periodo di collaborazione, basandosi su parametri oggettivi e soggettivi. I parametri evidenziati toccano diversi aspetti legati al mondo acquisti, *know-how* tecnologico, qualità e logistica.

¹¹ A supporto di questo impegno, nelle Condizioni Generali di Acquisto allegate agli Ordini di Acquisto, si rimanda al link che contiene il codice etico di illycaffè.

Politiche

Attraverso una nuova procedura 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 2017 si conferma il largo utilizzo del modello decisionale **Decision Matrix quale strumento di selezione e valutazione dei fornitori**. Tale meccanismo di selezione che si basa su requisiti per il 60% di natura tecnica e per il 40% di natura economica. Sono stati introdotti **tre diversi modelli di matrice decisionale** (*Advanced, Medium e Standard*) che si differenziano per numero di KPI e per il relativo peso.

L'utilizzo della Matrice Decisionale sta beneficiando, inoltre, dell'introduzione del **Portale Procurement** che permette di **raccogliere, sintetizzare e confrontare un'importante quantità di dati** in pochi passaggi. All'interno del portale è previsto un dettagliato questionario di pre-qualifica con domande specifiche su organizzazione societaria, operatività geografica, informazioni economico-finanziarie, referenze, certificazioni, innovazione, aspetti etici e sostenibili.

La fase di implementazione del **Portale Procurement** ha visto l'attivazione graduale di diversi moduli che coprono alcune attività del processo d'acquisto, siano esse primarie o di supporto. Nello specifico, è stato attivato il modulo denominato **"Albo Fornitori"** che ha permesso, in primo luogo, di popolare la piattaforma con 600 fornitori attuali (che rappresentano oltre l'80% del PVO generato nel 2017), e in secondo luogo di offrire al mercato di fornitura una piattaforma d'ingresso strutturata per inviare le proprie auto-candidature.

Ad oggi, oltre la metà dei fornitori presenti sul Portale *Procurement* ha già completato il **processo di pre-qualifica**. I fornitori presenti in piattaforma hanno, inoltre, la possibilità di partecipare ad eventi negoziali (richieste d'offerta ed aste) o ad accedere a generiche richieste d'informazioni grazie all'attivazione del modulo di Sourcing.

La Direzione Acquisti ha recentemente pubblicato nel nuovo portale *Procurement* di illycaffè il **Codice di Condotta** per i propri fornitori. Questo documento 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 ed integrità commerciale
- Diritti umani e del lavoro
- Ambiente

Da novembre 2017, nell'ottica di una continua innovazione ed evoluzione, sia i fornitori potenziali, sia che quelli effettivi sono sottoposti a un'attenta valutazione preventiva per mezzo del Portale *Procurement*.

Una valutazione più approfondita degli aspetti ambientali e/o sociali è prevista invece nel **processo di qualifica**, dove vengono affrontati temi quali:

- 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 odi genere e sfruttamento minorile
- Formazione dei dipendenti extra obblighi di legge
- *UN Global Compact* o altre iniziative internazionali per la sostenibilità
- *Welfare* aziendale
- Monitoraggio e risparmio dei consumi idrici ed energetici
- Riduzione e/o recupero dei rifiuti
- Energie rinnovabili
- Attività finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali

Dalla data di attivazione di questo modulo sono state **gestite in piattaforma 15 negoziazioni**, mettendo a confronto fornitori esistenti con altri potenziali nuovi fornitori. In tutte queste negoziazioni i fornitori esistenti sono stati considerati i migliori da un punto di vista di soluzione tecnica ed economica. Sono inoltre in lancio (*GoLive* nel 2018) i moduli che coprono il processo di qualifica e l'attività di *Contract Lifecycle Management*, mentre i moduli relativi alla *Vendor Evaluation* e al *Sourcing Risk Management* verranno attivati nel Portale *Procurement* entro il 2018.

Oltre alla qualifica del fornitore, il Portale *Procurement* si prefigge obiettivi di più ampio respiro come:

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

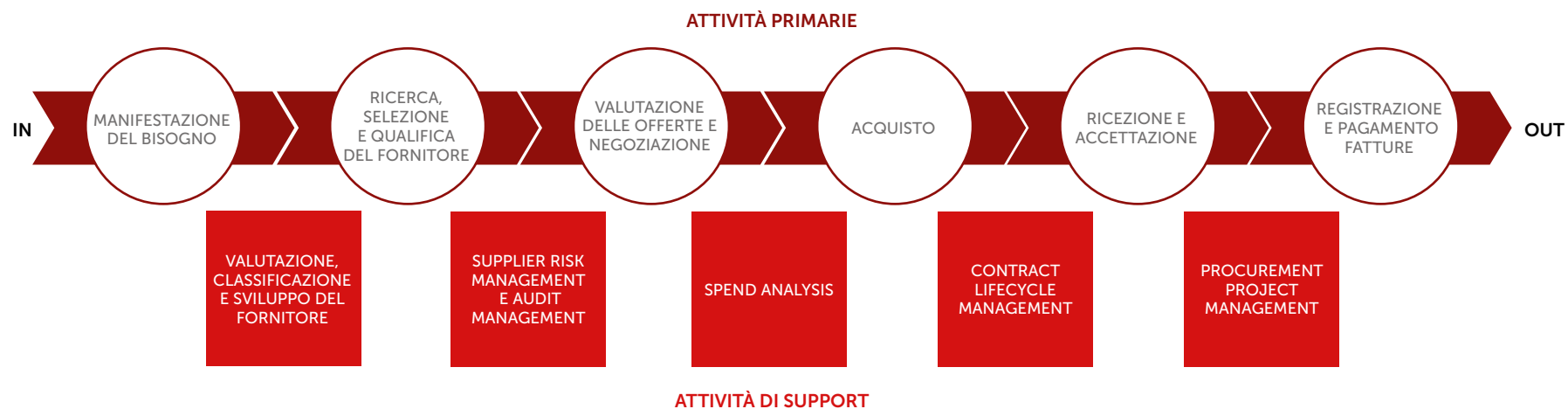
- Benefici economici (grazie alla digitalizzazione del *workflow*)
- Riduzione del Total Cost of Ownership (TCO) nelle diverse categorie di acquisto

Approccio di gestione

Il modello organizzativo attuale segue una **logica di specializzazione verticale** che consente di offrire alle funzioni richiedenti degli specialisti nelle seguenti macro-categorie merceologiche:

- *General Services*
- *Food*
- *Marketing & Communication*
- *Mobility Management*
- *Packaging*
- *Co-Packing*
- *IT*
- *Coffee Machines & Accessories*
- *Utilities*

Queste categorie vengono gestite all'interno di un'organizzazione di cinque dipartimenti per la parte sia strategica, sia operativa. La Direzione Acquisti monitora in maniera costante il **PURCHASING CYCLE END 2 END** focalizzando la propria attenzione sia sulle attività primarie, sia su quelle di supporto.



Rischi

Il **Supplier Risk Management** recentemente sviluppato verrà implementato sul Portale Procurement entro il 2018 per garantire una gestione del rischio fornitore e fornitura dei principali materiali e prodotti.

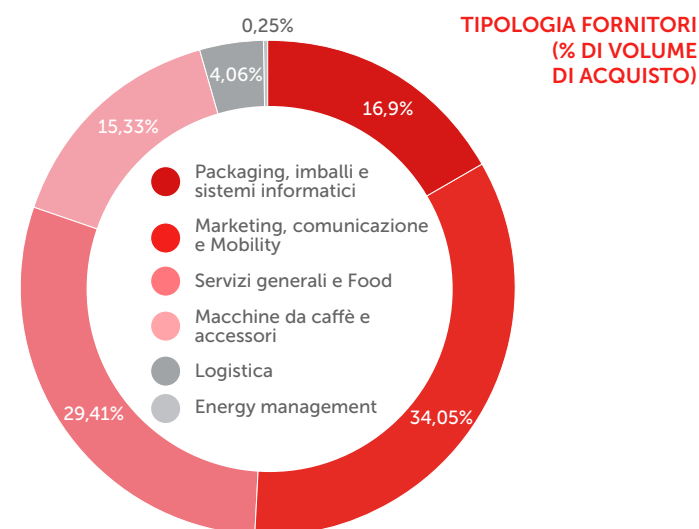
Nello specifico, è stato avviato un processo virtuoso e strutturato che, partendo dall'individuazione delle principali aree di rischio, mapperà i principali fornitori sulla base di una Matrice di Rischio.

Il processo secondo cui si svilupperà il *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

L'azienda non ha acquisito nuovi fornitori di rilievo nel 2017 e pertanto nessun nuovo fornitore è stato valutato secondo criteri ambientali, pratiche di lavoro, diritti umani e impatto sulla società.

Sono stati effettuati soprattutto audit/controlli qualitativi su merci e servizi (non avevano valenza in tema di etica e sostenibilità). I principali audit sono stati svolti principalmente per fornitori cinesi (3 audit) e fornitori italiani (2 audit).

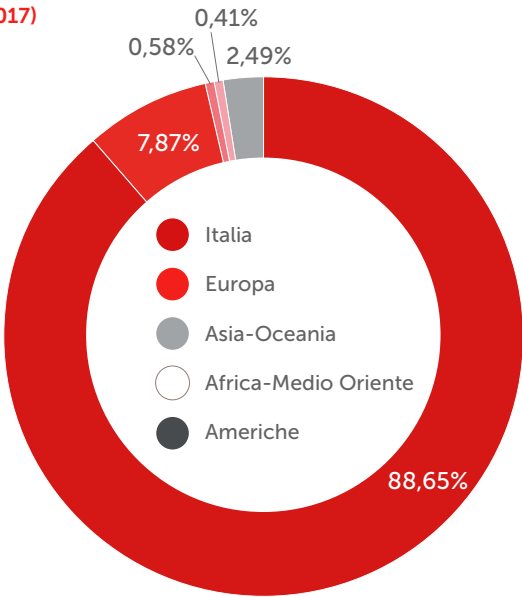


CATEGORIA MERCEOLOGICA	NUMERO FORNITORI	% SUL TOTALE	PVO IN 000/€	% DI SPESA
Packaging, imballi e sistemi informatici	204	16,90%	56.676	37,06%
Marketing, comunicazione e Mobility	411	34,05%	30.310	19,82%
Servizi generali e Food	355	29,41%	26.817	17,54%
Macchine da caffè e accessori	185	15,33%	26.325	17,22%
Logistica	49	4,06%	12.106	7,92%
Energy management	3	0,25%	676	0,44%
Totale	1.207	100,00%	152.910	100,00%

Tra questi, l'azienda ritiene strategici e/o critici quei fornitori i cui beni o servizi hanno un impatto economico particolarmente significativo (tipicamente con fatturato di vendita a illycaffè superiore a 500.000€), quelli che operano in partnership di processo produttivo/distributivo, o ancora quelli che forniscono a illycaffè materie prime e servizi rilevanti per il business aziendale. Considerando il solo parametro economico, i fornitori di illycaffè con volumi di vendita superiori a 500.000 € sono 53, contro i 46 del 2016.

Dalla mappatura per area geografica dei principali fornitori non caffè emerge **come l'85,09% del fatturato di acquisto sia prodotto in Italia**, a conferma dell'orientamento aziendale di rifornirsi prevalentemente presso operatori nazionali. Il 10,2%, invece, si riferisce a fornitori con sede nel resto d'Europa, mentre il 3,89% di essi è situato in Asia e Oceania. Infine, circa lo 0,95% degli acquisti proviene dalle Americhe.

PROVENIENZA FORNITORI
(% VOLUME
DI ACQUISTO 2017)



PROVENIENZA FORNITORI	NUMERO FORNITORI	% SUL TOTALE	PVO IN 000/€	% DI SPESA
Italia	1070	88,65%	130.111	85,09%
Europa	95	7,87%	15.314	10,02%
Asia – Oceania	7	0,58%	5.943	3,89%
Africa - Medio Oriente	5	0,41%	96	0,06%
Americhe	30	2,49%	1.447	0,95%
Totale	1.207	100,00%	152.910	100,00%

■ 2.5

illycaffè e le comunità

Highlights

Diversi progetti per la promozione e lo sviluppo di iniziative a forte ricaduta sociale nei Paesi produttori in cui opera, consolidando nel tempo un dialogo stabile con organizzazioni governative, istituzioni e associazioni di categoria, enti di ricerca e università legati alla filiera del caffè.

Nel 2017 è stato celebrato il venticinquesimo anniversario di illy Art Collection, in occasione della 57° Esposizione Internazionale d'Arte della Biennale di Venezia.



Comunità internazionale

La qualità del caffè illy incomincia dalla collaborazione diretta con i produttori di caffè e si fonda su **quattro pilastri fondamentali**:



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, illycaffè 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.



PAESE	ISTITUZIONE
Brasile	CECAFÈ - Conselho dos Exportadores de Cafè do Brasil Embrapa - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuaria Universidade São Paulo Universidade Federal de Viçosa Instituto Terra Funarbe - Fundação Arthur Bernardes
Colombia	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia Fundación Natura SENA - Servicio Nacional de Aprendizaje
Guatemala	Anacafé Governo del Guatemala
El Salvador	Consejo Salvadoreño del Cafè
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

In particolare, in Colombia si è ulteriormente consolidato il **progetto di riforestazione nella comunità di Tamara**, iniziato nel 2012, che si focalizza sul trattamento delle acque di lavaggio del caffè. Prosegue la collaborazione con UNIDO per il progetto *Improving the Sustainability and Inclusiveness of the Ethiopian Coffee Value Chain through Private and Public Partnership*,

che coinvolge l'intero settore etiope del caffè. Nato nel corso del 2015 da un accordo siglato tra illycaffè, la Fondazione Ernesto Illy e l'Organizzazione delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Industriale, sotto il patrocinio del Ministro Etiope dell'Industria, il progetto ha l'obiettivo di aumentare la qualità e la capacità di produzione di caffè e di consentire ai piccoli produttori di accrescere i propri guadagni, incoraggiando lo sviluppo economico locale. La partnership si colloca all'interno dell'**Ethiopia Programme for Country Partnership**, volto a contribuire al progresso dell'Etiopia, facendolo diventare un Paese con un reddito sostenibile entro il 2025.

Un altro esempio di programma ad ampio spettro nasce in Colombia nel 2015 dalla dichiarazione d'intenti tra illycaffè e SENA - *Servicio Nacional de Aprendizaje*, istituzione pubblica nazionale che si occupa di formazione al lavoro, - per l'avvio di una cooperazione con 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.

■ 2.5.1 Arte, estetica e cultura

illycaffè è da più di vent'anni un operatore competente e attivo nel mondo dell'arte contemporanea, come testimoniano 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**.

La Biennale di Venezia e i 25 anni di *illy Art Collection*

Sin dal 1992 illycaffè realizza la serie di tazzine d'artista **illy Art Collection** con la collaborazione di grandi maestri e giovani talenti, reinvestendone i ricavi dalle vendite in progetti e iniziative dedicati ai giovani creativi. **Nel corso del 2017 sono state lanciate due nuove illy Art Collection**: la prima, nata dalla collaborazione con l'artista, architetto e designer Ron Arad; la seconda, che porta i decori del fotografo e *instant artist* Maurizio Galimberti.

Nel 2017 si è anche celebrato il **venticinquesimo anniversario di illy Art Collection**. La celebrazione dell'anniversario si è tenuta Venezia con l'installazione *"THE DISH RAN AWAY WITH THE SPOON everything you can think of is true"* realizzata dall'artista Robert Wilson: uno spazio onirico ispirato da illy Art Collection dove tutto diventa possibile, proprio come sulla piccola tela bianca di porcellana delle tazzine affidate alla mano di un artista.

illy @ Milano Design Week

illycaffè ha riaffermato la passione per l'arte e per il design partecipando **all'edizione 2017 del Salone del Mobile di Milano e del Fuori Salone**.

Il Fuori Salone ha ospitato la presentazione in anteprima della Ron Arad illy Art Collection, esposta nel loggiato del Cortile Centrale dell'Università Statale, e di **"SPYRE", l'installazione di Ron Arad** presentata nel Cortile d'Onore dell'Università Statale di Milano, in occasione della mostra evento "MATERIAL IMMATERIAL", organizzata dalla rivista Interni. Un omaggio del designer a illy e all'essenza del caffè che nasce dalla macinazione del chicco senza subire trattamenti, rievocata nella texture ossidata, nel colore e nell'integrità dell'acciaio.

"PROFUMO DI SOGNO. Viaggio nel mondo del caffè" di Sebastião Salgado @ Paris Photo

La mostra **"PROFUMO DI SOGNO. Viaggio nel mondo del caffè"**, di Sebastião Salgado curata da Lélia Wanick Salgado, è approdata nel 2017 a Parigi. Quest'anno la mostra è stata esposta a Parigi in occasione dei 10 anni del *Salon de la Photo*. Ha raccolto **una selezione di circa 80 fra le foto più rappresentative del viaggio fotografico intrapreso da Sebastião Salgado, con l'obiettivo di immortalare e celebrare le donne e gli uomini del caffè e i veri e propri paradisi dove lo si produce.**

Artissima 2017 – Torino

Nel 2017 illy ha confermato, per il diciassettesimo anno consecutivo, il suo sostegno ad Artissima, la principale fiera d'arte contemporanea in Italia, tenutasi dal 3 al 5 novembre all'Oval Lingotto di Torino.

Proseguendo la collaborazione iniziata nel 2001, l'azienda sostiene nello specifico **Present Future**, la sezione di Artissima dedicata ai talenti emergenti, che prevede la consegna del **Premio illy Present Future** all'artista la cui ricerca è considerata come la più innovativa.

Il premio, che dal 2012 offre al vincitore l'opportunità di esibire le proprie opere negli spazi del Castello di Rivoli Museo d'Arte Contemporanea, rappresenta la volontà dell'azienda di supportare la comunità artistica e i giovani talenti nel loro percorso di crescita.

Una giuria di respiro internazionale ha assegnato il Premio illy Present Future 2017 all'artista **Cally Spooner** presentata dalle gallerie **GB Agency** a Parigi e **Zero...** a Milano con l'opera "Soundtrack for a Troubled time" (2017).

Contestualmente **Cécile B. Evans**, vincitrice dell'edizione 2016 del Premio illy Present Future, ha inaugurato la mostra **Amos' World: Episode One** al Castello di Rivoli Museo d'Arte Contemporanea.

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 other coffee plants. 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.

■ 2.6

Diritti umani

L'impegno di illycaffè in materia di rispetto dei diritti umani 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 RSCP prevede il **monitoraggio periodico e la gestione attiva** di aspetti quali il lavoro minorile, il lavoro forzato e obbligato, i diritti sindacali, il lavoro straordinario, la salute e la sicurezza, la gestione delle diversità e le pari opportunità. La certificazione prevede che, in fase

di verifica in campo, l'auditor possa avere accesso ai registri dell'azienda agricola, possa visitare personalmente i locali destinati ai lavoratori e alle attrezzature a loro uso e possa quindi **valutare il rispetto delle legislazioni nazionali in materia di lavoro**. Questo è un requisito minimo per la fornitura di caffè all'azienda. Fornitori riscontrati **non conformi con la legislazione nazionale cogente in materia di lavoro** vengono inseriti in una lista nera e quindi devono 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.

Grazie anche a 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: non sono state rilevate pratiche scorrette né violazioni.

Anche nel 2017 **Ethisphere Institute** ha confermato illycaffè nella lista delle **World's Most Ethical Companies**. Si tratta del quinto riconoscimento consecutivo per illycaffè, a dimostrazione dell'impegno dell'azienda nella promozione e nell'attuazione di standard e pratiche etiche.



SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability



valore ambientale

■ 3.1

Ricominciamo dal futuro partendo dal presente

Highlights

+18,7%

spese per la tutela
ambientale rispetto al 2016

100%

energia elettrica
proveniente
da fonti rinnovabili

12.290

piante ed alberi nativi
piantati grazie al
progetto di riforestazione
Támara, in Colombia

L'ambiente è un patrimonio da salvaguardare nell'interesse di tutte le comunità e delle generazioni future. Partendo da questo presupposto, illycaffè 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. L'azienda opera inoltre in conformità alle normative nazionali e regionali dei Paesi in cui svolge il proprio business.

La politica ambientale di illy 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.





illycaffè 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, l'azienda 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 inoltre sviluppato **nuovi modelli di packaging a minor impatto ambientale** e ha introdotto innovazioni eco-efficienti nel processo produttivo. 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.

In generale, la responsabilità che l'azienda si assume nei confronti dell'ambiente e delle generazioni future trova riscontro negli obiettivi di miglioramento che si è data e che si impegna a perseguire in futuro.

ILLYCAFFÈ ALL'ESTERO: ESEMPI E BUONE PRATICHE

Le filiali estere portano avanti gli obiettivi dell'azienda in campo ambientale: in alcune sedi sono stati installati impianti di illuminazione a LED, mentre viene praticata trasversalmente la raccolta differenziata.

Negli Stati Uniti è attivo *illy iperespresso Recycle Program* per la raccolta delle capsule esauste: nel 2017 sono state raccolte 896440 capsule - in aumento del 28.8% rispetto al 2016 - per un totale di più di 8120Kg di polipropilene e 6005kg di caffè avviati a riciclo. Una volta aperta e separata dal caffè, la plastica viene conferita nella opportuna filiera di fine vita - riciclaggio (recupero di materia) mentre il caffè è destinato al compostaggio.

■ 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 stata inserita in questa lista per il quinto anno consecutivo nel 2017, a dimostrazione dell'impegno dell'azienda nella promozione e nell'attuazione di standard e pratiche etiche. Il 2017 vede l'undicesima assegnazione del premio da parte di Ethisphere a quelle aziende che esercitano la propria influenza per promuovere e guidare un cambiamento positivo, che valutano l'impatto delle proprie azioni su dipendenti, investitori, clienti e azionisti e che sfruttano i loro valori e la loro cultura come sostegno e guida alle decisioni quotidiane.

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%), cittadinanza d'impresa e responsabilità (20%), cultura dell'etica (20%), gestione (15%), leadership, innovazione e reputazione (10%).

■ 3.2

Impegno ambientale¹²

Grazie all'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale (S.G.A), certificato secondo la norma ISO14001, 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.

¹² 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 65% 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 E CERTIFICAZIONI PER LA GESTIONE AMBIENTALE

- **Politica Ambientale e Dichiarazione Ambientale:** strumenti utili per la definizione della strategia aziendale e di tutte le attività intraprese da illycaffè nel campo della sostenibilità ambientale, compresa percorsi formativi rivolti all'intero personale dell'Organizzazione per far sì che ogni dipendente sia in grado di comprendere queste tematiche e contribuire attivamente al perseguimento degli obiettivi definiti in questo ambito.
- **Sistema di Gestione Ambientale:** monitoraggio continuo e archiviazione dei dati riguardanti i consumi e la gestione dei rifiuti presso i tre siti dell'azienda.
- **Life Cycle Assessment:** illycaffè utilizza l'ultima versione del 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, l'AUA 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 2017 sono stati consumati 280.135 litri di **carburante** (benzina e gasolio) per un totale di 3.501.688 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 546 tCO₂ equivalenti.

Conversione gas diesel alimentazione diesel

Fonte: GHG: 0,156 kgCO₂/Km

L'azienda, inoltre, ha adottato specifiche soluzioni per ridurre i consumi energetici e rendere più efficiente la gestione dei rifiuti. È presente inoltre 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 rilevati¹³.

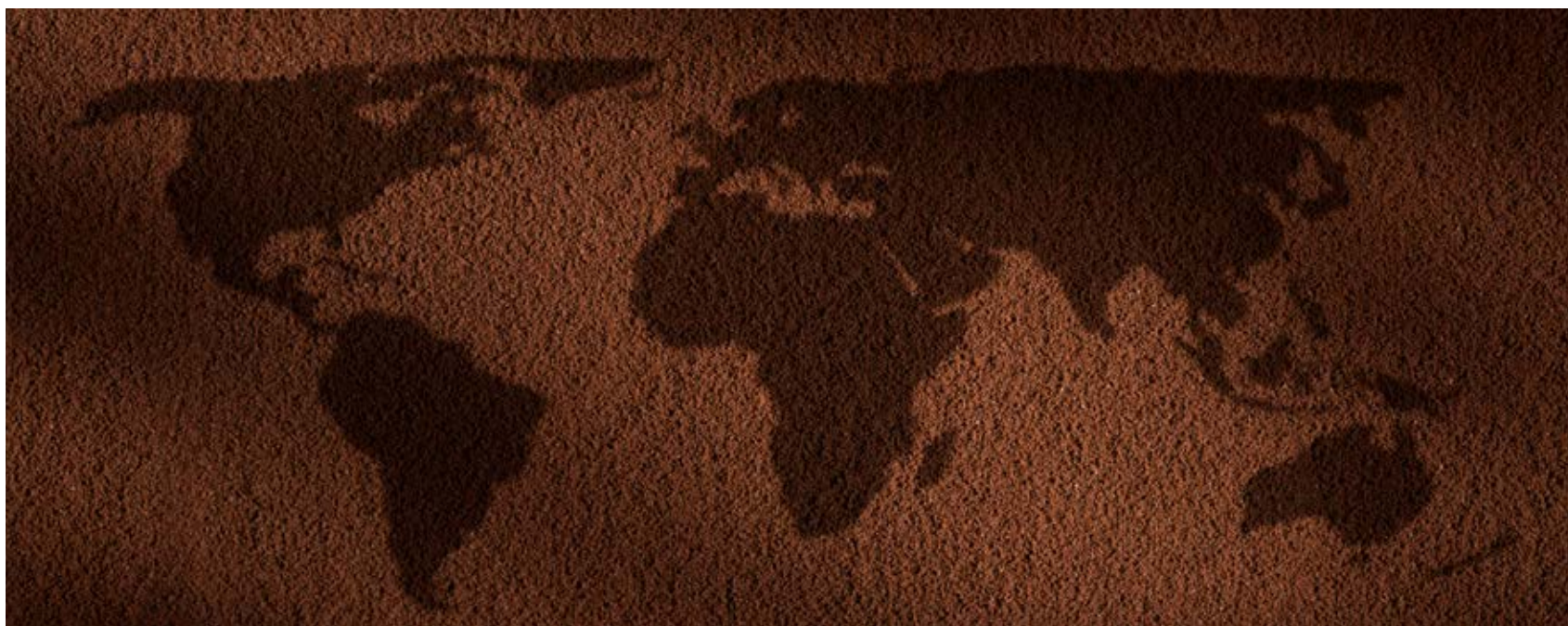
¹³ Nel 2017 l'azienda non ha ricevuto ammende o sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale. Allo stesso modo, non sono pervenuti reclami riguardanti gli impatti ambientali.



Le **spese per la tutela ambientale** sostenute dalla capogruppo nel 2017 sono state pari a 671,3 mila euro (+18,7% sul 2016):

Spese della capogruppo illycaffè	2015	2016	2017
Trattamento e smaltimento dei rifiuti, compresi i rifiuti elettronici	489,4 mila €	538,5 mila €	496,6 mila €
Servizi esterni per la gestione ambientale	9 mila €	9 mila €	10 mila €
Certificazione esterna dei sistemi di gestione ambientale	7,3 mila €	5,8 mila €	1,5 mila €
Ricerca e sviluppo	30 mila €	/	141,4 mila €
Altro	23,9 mila €	11,9 mila €	21,8 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. Tuttavia, anche presso queste società la capogruppo intraprende numerose iniziative finalizzate ad **un'attenta gestione dell'energia, dei rifiuti e dei materiali**. Ogni Paese gestisce in modo autonomo le attività di progettazione ed esecuzione di tali iniziative, al fine di trovare le migliori soluzioni a livello locale dal punto di vista normativo, comunitario e di mercato.



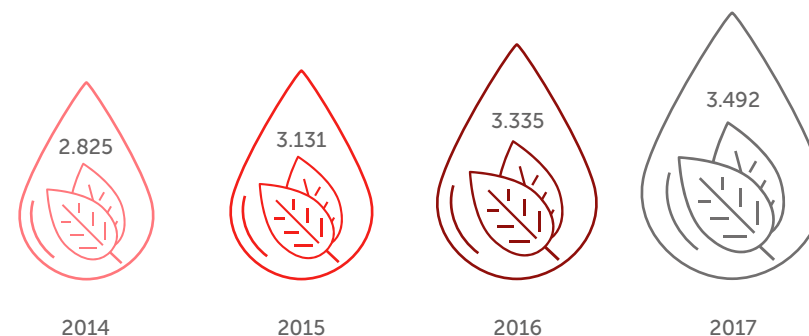
■ 3.3

Emissioni in atmosfera

L'azienda si impegna a proteggere l'ambiente e a limitare l'uso di risorse naturali grazie alla politica di responsabilità ambientale, mirata a promuovere l'utilizzo razionale dell'energia e il ricorso a fonti energetiche rinnovabili.

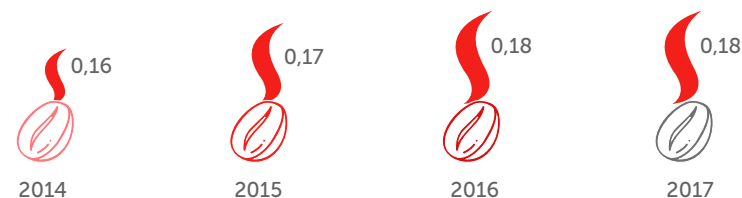
Le emissioni generate dai processi produttivi sono prevalentemente correlate alle fasi di impianto di caffè crudo e di tostatura del caffè e consistono essenzialmente nella liberazione in atmosfera di polveri, NOx (ossidi di azoto), COT (Carbonio Organico Totale) - prodotti dalla torrefazione del caffè - 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 2017 per le sedi di illycaffè sono risultati ampiamente al di sotto di tali limiti di legge.

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 ad 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)

*Coefficiente per inventario delle emissioni di CO₂. Fonte ISPRA, tCO₂ /Un = 1,955 – coefficiente di ossidazione = 1

**CONCENTRAZIONI NOX E COT CAMINI TOSTATRICI
E CAMINI DI RAFFREDDAMENTO IN MG/NM3
ANNO 2017, GRADO DI TOSTATURA NORMALE**

CAMINO		VALORE MEDIO	LIMITE MG/ NMC
Tostatrice E21	NOx	274,73	350
	COT	37,87	50
Raffred. E21	NOx	1,38	350
	COT	7,17	50
Tostatrice E22	NOx	158,38	350
	COT	37,73	50
Raffred. E22	NOx	0,56	350
	COT	9,67	50
Tostatrice E23	NOx	51,47	350
	COT	48,1	50
Raffred. E23	NOx	0,01	350
	COT	4,01	50
Tostatrice E24	NOx	224,47	350
	COT	20,2	50
Raffred. E24	NOx	0,01	350
	COT	3,63	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 gli 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 ad 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 silos di magazzino e di carico sono dotati della medesima tecnologia.

Dei nostri vettori energetici, il 65% è di origine rinnovabile (energia elettrica) ed il rimanente 30% è di energia fossile.

Fonte energetica	T.E.P 2017	Origine	%
Energia elettrica	2.684	Fonte rinnovabile	65%
Metano	1.440	Fonte fossile	35%
Totale TEP	4.124		100%



PRODUCT OF EL SALVADOR

IL NOSTRO VERDE È
A MISURA D'AMBIENTE.

■ 3.4

Materie prime

La materia prima principale per illycaffè 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, in particolare: 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. Rispetto al 2016, si osserva un calo percentuale relativo alla voce "varie" che deriva da un minor acquisto di alcuni materiali di consumo quali i solventi ed i prodotti chimici.

Tipo	in % sul peso totale	Proveniente da fonte rinnovabile oppure no* (SI / NO)	Var. % 2017-16
Imballi carta/ cartone	7,8	SI	+2,6
Metalli	14	NO	-5,4
Caffè crudo	63,5	NO	+0,63
Plastiche	6,7	NO	+3,08
Azoto	6,9	NO	+25,5
Varie	1,1	NO	-35,3

* Non-renewable materials = Resources that do not renew in short time periods, such as minerals, metals, oil, gas, or coal

** Recycled input materials = Materials that replace virgin materials that are purchased or obtained from internal or external sources, and that are not by-products and non-product outputs (NPO) produced by the organization.

■ 3.5

Energy management

illycaffè garantisce una gestione responsabile delle risorse energetiche, in ottica di miglioramento continuo. L'azienda ha volontariamente introdotto in Italia l'**Energy Manager**, una figura professionale che si occupa di coordinare e monitorare il sistema energetico e di gestire al meglio le energie disponibili, verificando i consumi e promuovendo azioni che conducano a una prestazione energetica sempre più efficiente. Nelle fasi di produzione vengono principalmente utilizzati l'**energia elettrica ed il metano** mentre, con riferimento al parco mezzi aziendale, **benzina e gasolio**.

Per quel che concerne l'energia elettrica, a parità dell'output prodotto - ovvero il caffè tostato - che è cresciuto del 5,4% rispetto all'esercizio precedente, **i consumi elettrici sono diminuiti del 3,03%**. Nel 2017, presso i tre siti di Trieste, si è registrato un **consumo totale di energia elettrica pari a 42.303.600 MJ**, consumo interamente soddisfatto da energia da fonte rinnovabile (idroelettrica) garantita¹⁴.

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 2017 è stato di 69.687.932 MJ** 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 2017 la crescita del suo utilizzo - pari al 4,7% - è stata inferiore all'aumento della produzione del caffè tostato. **L'obiettivo della riduzione del 20% dei consumi aziendali resta una priorità e viene mantenuto il termine previsto (2020) per il suo raggiungimento.**

Nel 2017 sono **continue le iniziative rivolte all'efficientamento ed al migliore utilizzo delle energie disponibili** (*building automation*, ottimizzazione impianti esistenti di recupero calore, gruppo frigorifero ad assorbimento da recupero calore, involucri immobili, coperture bianche con elevato albedo, etc.).

Con riferimento alla gestione della flotta aziendale, **nel 2017 sono stati consumati 280.135 litri di carburante** (benzina e gasolio) per un totale di 3.501.688 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 546 tonnellate. (Fattore di conversione: 0,156 KgCO₂/km. Fonte GHG).

CONSUMO DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE - PRINCIPALI FATTORI ENERGETICI	2015	2016	2017
Consumo di Metano (non rinnovabile)	62.477.090	66.549.031	69.687.932
Electricity consumption MJ (100% comprovata da fonti rinnovabili)	42.112.800	43.628.760	42.303.600
Totale consumo di energia (MJ)	104.589.890	110.177.791	111.991.532
Indicatore consumi energetici per tonnellata di caffè tostato	5,69	5,82	5,61

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

¹⁴ L'azienda non cede all'esterno energia elettrica autoprodotta.



Iniziative di efficienza energetica ed energia rinnovabile

Prosegue l'impegno nella ricerca e nell'implementazione di soluzioni energetiche efficienti: alla luce delle nuove 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. **Al 31 dicembre 2017, risulta completata l'installazione nella palazzina M dell'azienda (adibita a uffici) e in gran parte dello stabilimento.** Inoltre, sono stati ottenuti risparmi sui consumi per raffrescamento e condizionamento grazie all'intervento sull'efficienza degli involucri sia ad uso produttivo/manifatturiero che dei servizi.

Per quel che concerne la produzione di energia rinnovabile, si sottolinea lo stato di efficienza dell'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 alcune delle sue coperture ad una terza parte con l'obiettivo di dare un contributo allo sviluppo delle energie rinnovabili. L'impianto, connesso alla rete di distribuzione dal 1° luglio 2011, ha prodotto nel corso dell'anno 2017 851.153 kWh¹⁵.

¹⁵ Misure trasmesse a Gestore dei Servizi Energetici.

■ 3.6

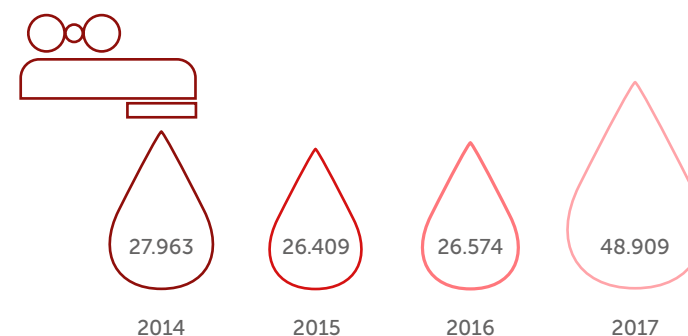
Water management

A partire dal 2013 illycaffè ha migliorato la gestione dei consumi idrici inerenti ad ogni gruppo di processo, attivando contatori per singola utenza così da gestire direttamente l'utilizzo per ogni necessità aziendale.

Nei siti di via falvia, via malaspina e via caboto, la quantità totale di acqua prelevata dalla rete è pari a 48.909 mc (in aumento del 35,8% rispetto al 2016 a causa di un guasto), mentre **la quantità di acqua scaricata in fognatura** stimata a partire dal dato di prelievo e **per il 2017 è risultata pari a 32.215 mc**. 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 3kg, da 250g e dei barattoli serving.

La parte restante è utilizzata per l'irrigazione, l'antincendio, gli usi potabili e sanitari.

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



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



■ 3.7

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 2017 è stato recuperato il 99,5% dei rifiuti prodotti. Questi ultimi sono stati pari a 2.004.368 chili, in diminuzione rispetto al 2016 in quanto, nonostante la quantità di caffè tostato prodotta sia aumentata, è diminuita la quantità di banda stagnata (dismissione reparto) e la quantità di ferro/acciaio da demolizione (nel corso del 2016 effettuate rottamazione di macchinari e svuotamento magazzini).

Il 91% 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.

RIFIUTI SCARICATI STAB. DI TRIESTE - IT (KG) 2017	PERICOLOSI	NON PERICOLOSI
Avviati a smaltimento	1.460	8.930
Avviati a recupero (riciclo, compostaggio, recupero di energia, ecc.)	2.030	1.991.948
TOTALE	3.490	2.000.878

In base alle informazioni fornite dal fornitore del servizio di smaltimento rifiuti;

*Si segnala un errore di battitura nel Value Report 2016: il valore corretto dei rifiuti considerati pericolosi era pari allo 0,20%.

La **percentuale dei rifiuti solidi urbani nel 2017 è pari a 9% dei rifiuti totali prodotti ed è il 9,9% del totale dei rifiuti speciali**. illycaffè è riuscita a ottenere un vantaggio dalla differenziazione efficiente: dalla vendita di alcuni rifiuti, come carta/cartoni, plastica, rottami ferrosi, sfridi di rame, e di banda stagnata, ha ottenuto 115.241,00 euro¹⁶.

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.

¹⁶ L'azienda non importa né esporta rifiuti pericolosi e non ha effettuato nessun sversamento significativo nel corso del 2017.

■ 3.8

Smaltimento prodotti e *pack* riciclabili¹⁷

illycaffè dimostra una sensibilità sempre più marcata per l'economia circolare – diventata tematica materiale per l'azienda e per i suoi *stakeholder* - progettando ed implementando soluzioni innovative per rendere lo smaltimento ed il disassemblaggio dei prodotti il più efficiente possibile dal punto di vista ambientale e sociale, attraverso un approccio basato sui principi dell'economia circolare:

- **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 corso del 2016 illycaffè 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*.

A Trieste l'azienda ha proseguito il **test di sperimentazione del progetto di raccolta di capsule esauste**. All'interno degli esercizi commerciali, sono state posizionate delle **reverse vending machine** nelle quali i clienti possono conferire le capsule esauste che poi vengono raccolte e smaltite. illycaffè ha, inoltre, in Italia messo a disposizione del consumatore Eco Easy Capsules Opener, l'accessorio a uso domestico per smaltire correttamente le capsule lperespresso, una volta utilizzate. ECO permette in pochi passaggi di aprire la capsula e svuotarla dal caffè, così da potere conferire nei rifiuti separatamente la plastica dal caffè.

Continua la collaborazione con il **Centro Ricerca Rifiuti Zero del Comune di Capannori** in tema di innovazione capsule di caffè, riciclo, recupero e riuso; e con Università, centri di ricerca, associazioni di categoria e tavoli precompetitivi per trovare alternative valide, come l'uso di materiali biodegradabili o eco-compatibili.

¹⁷ Per una trattazione più approfondita sul tema dell'innovazione si rimanda al capitolo 4.2 (Innovazione & Ricerca)



TRACCIARE LA
STRADA SENZA
SEGNARE LA TERRA.

■ 3.9

Trasporti e logistica green

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. Ad oggi sono stati ricavati 250 metri cubi di area 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 definite politiche di sostenibilità relativamente all'abbattimento degli impatti. illycaffè sta valutando le potenzialità del sistema di imballaggio *Big-bag*, allo scopo di aumentare l'efficienza delle successive manipolazioni.

LOGISTICA IN USCITA

Destinazione: Italia

illycaffè si incarica della spedizione della merce ai propri clienti in Italia. Il totale delle spedizioni viaggia in Italia 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 ed una Politica per la Responsabilità Etica e Sociale. In Italia esistono magazzini intermedi che permettono di ottimizzare la distribuzione ai punti vendita.

Destinazione: Estero

Tutto il trasporto verso i Paesi europei avviene via gomma con determinate eccezioni (vedi sotto) 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. illycaffè ha adottato 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 le filiali illycaffè (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.



■ 3.10

Agricoltura sostenibile e 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 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.

Agricoltura integrata: fertilizzazione azotata e utilizzo di prodotti chimici.

illycaffè 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 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.

La **Fondazione Ernesto Illy** continua a sviluppare il **progetto di riforestazione a Támara**, in Colombia, con alberi nativi nei pressi delle sorgenti d'acqua. Il proposito del progetto è quello di incrementare la portata d'acqua di alcune risorgive, per indicare una possibile soluzione all'impoverimento delle falde che, a causa del disboscamento per la creazione di pascoli, hanno visto negli anni una progressiva riduzione della portata. La riforestazione **ha coinvolto ulteriori 60 piccoli produttori**, oltre agli 80 della prima fase del progetto, con materiale arboreo fornito dalla *Gobernación de Casanare*. L'iniziativa ha l'obiettivo anche di migliorare le pratiche di gestione dell'acqua nel processo

di produzione del caffè per 200 famiglie, oltre a formarle sulla cura ambientale con il coinvolgimento di due scuole della zona del progetto stesso. Infine, tra i corsi di formazione online organizzati in Brasile, uno in particolare ha trattato il tema della biodiversità, analizzando quali sono i cambiamenti apportati nel nuovo codice brasiliano sulla conservazione della foresta nativa, quali sono le tecniche di recupero della flora locale, per spiegare come adeguare tali concetti alla coltura del caffè.

■ **COLLABORAZIONE CON CIRAD (MONTPELLIER, FRANCIA) PER L'AMERICA CENTRALE**

La collaborazione con l'istituto internazionale di ricerca CIRAD (Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement) ha come obiettivo 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 Roga 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.



SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development:
Sustainability



valore economico

■ 4.1

Approccio di illycaffè ad innovazione e ricerca

Highlights

304

le visite in campo realizzate a 304 produttori e 20 strutture di lavorazione/selezione del caffè verde esportabile. In termini di area sono stati sottoposti a verifica diretta 35.715 ettari di piantagioni

1.100

coltivatori coinvolti con corsi e convegni nel 2017

+1,7%

il Valore Economico Distribuito al 31 dicembre a livello consolidato rispetto al 2016



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 di illycaffè:

- nel 1933: la **pressurizzazione** (sistema di conservazione che prevede la sostituzione dell'aria all'interno delle confezioni con gas inerte ad alta pressione) per mantenere inalterata la freschezza e contemporaneamente esaltare nel tempo gli aromi del caffè;
- nel 1935: **illetta**, progenitrice delle attuali macchine per caffè professionali con la **formula dell'espresso ad alta pressione**, favorendola diffusione delle macchine per espresso nei bar;
- nel 1974: la **cialda in carta E.S.E.**, il primo sistema porzionato, industrializzata 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, la **selezionatrice bicromatica**, che permette di scegliere solo quelli perfetti: basta infatti un solo chicco difettoso tra i cinquanta che compongono una tazzina di caffè per comprometterne la qualità.

L'innovazione più recente di illycaffè è, infine, **Iperespresso**: un sistema in capsule che estrae il caffè in due fasi, iperinfusione ed emulsione, dando luogo ad 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 grazie al suo **Dipartimento di Ricerca e Sviluppo** – di seguito descritto – 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. Come Aromalab, anche Sensorylab è certificato ISO 17025.2005, *Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura*.

SENSORYLAB

I principali ambiti di innovazione di illycaffè sono declinati in ottica di economia circolare, volta alla sostenibilità ambientale, alla valorizzazione dei materiali e alla massimizzazione del recupero di rifiuti e degli scarti. Ciò significa intervenire sulla **funzionalità, sull'estetica e sul design, sui materiali e sulla praticità**, senza compromettere la piacevolezza e la qualità dei prodotti.

La **progettazione e il design** dei prodotti permettono il disassemblaggio per il recupero e il riuso delle diverse componenti; la ricerca è sempre più rivolta verso **materiali compostabili e green-based**; lo sviluppo di **nuove tecnologie** mira alla riduzione dei consumi e alla durabilità delle macchine.

A seguito dello studio sul ciclo di vita dei prodotti – **Life Cycle Assessment** – condotto lo scorso anno, l'azienda ha raggiunto un livello di consapevolezza maggiore rispetto all'impatto dei propri prodotti e processi, che l'hanno portata ad attuare piani di miglioramento per la riduzione degli scarti, pur senza inficiare l'alto standard qualitativo.

Nel corso del 2017 gli esperti illy, in collaborazione con i laboratori di ricerca AromaLab, SensoryLab e FoodScienceLab, hanno realizzato uno studio volto all'individuazione ed esaltazione delle note aromatiche più distintive dei caffè Arabica. Nel 2018 è nata la nuova gamma di alta qualità **Arabica Selection**, una prestigiosa 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 (i sentori floreali dell'Etiopia, quelli fruttati della Colombia, il caramello del Brasile e il cioccolato del Guatemala).

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.

PROCESS & COFFEE

- illycaffè, in ottica di un futuro **no-package**, è alla ricerca continua di materiali barrieranti compostabili per le capsule, che permettano 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, i quali consentono sia una **riduzione di consumi energetici** in fase di sigillatura, evitando la saldatura grazie al metodo dell'aggraffatura, sia una riduzione dei materiali utilizzati con una conseguente riduzione di circa il 10% del peso.
- È inoltre disponibile l'**apricapsule Eco** (Easy Capsule Opener), il sistema che permette di separare la plastica delle capsule lperespresso dal caffè a casa propria, nel rispetto dell'ambiente.
- Sono in fase di aggiornamento ed approfondimento le migliori procedure per la raccolta ed il trattamento delle capsule esauste, nel rispetto delle diverse normative locali.

LE INNOVAZIONI INTRODOTTE
NEGLI ULTIMI ANNI

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.

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.

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.

2007



X2
X2 prima macchina professionale Horeca a boiler con capsule Iperespresso.

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.

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.

■ 4.2

La filiera

La filiera del caffè verde presenta diverse fasi di lavorazione, dalla separazione dei semi dal frutto fino all'esportazione dei prodotti. L'obiettivo di illycaffè è **monitorare e garantire tracciabilità e qualità** della materia prima lungo tutta la catena e gestire le relazioni tra produttori e ambiente sulla base del principio di territorialità. Ciò significa **instaurare collaborazioni durature e dirette con la comunità e con tutti gli attori della filiera del caffè verde**, attraverso un maggiore coinvolgimento dei produttori e investimenti mirati alla formazione e al trasferimento di conoscenza, sulla base dei bisogni e delle esigenze manifestate a livello locale.

Le figure coinvolte nella filiera sono:

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

In questo contesto, un ruolo centrale assume la **collaborazione con le Istituzioni locali, Agenzie Governative** (es. i *Coffee Board* nei Paesi Africani o in India), **Istituzioni internazionali** (es: ICO), **Enti di ricerca** (es: Università di S. Paolo), etc. 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.

■ 4.2.1 Il modello illycaffè per una filiera sostenibile

Per ottenere un caffè di altissima qualità, illycaffè **opera a stretto contatto con i coltivatori dei Paesi dove cresce la più pregiata Arabica**. La qualità richiesta, infatti, non può derivare solo da una selezione finale ma, anche, da una conoscenza di tutti gli attori chiave della *supply chain*.

Negli ultimi 25 anni illycaffè ha messo a punto **un sistema di relazioni dirette con i propri fornitori basato su quattro pilastri**, come di seguito illustrato:

- I.** selezionare e lavorare con i migliori produttori, ossia quelli impegnati per uno sviluppo costante della produzione di qualità sostenibile;
- II.** trasferire loro conoscenza e motivarli a produrre qualità;
- 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'investimento per le **attività di monitoraggio e supporto della filiera di approvvigionamento del caffè verde** è stato pari a 530.300 € nel 2017, per un totale di 5,53 milioni di € a partire dal 2011.

FILIERA TRACCIATA E GARANTITA





■ ILLYCAFFÈ PER LA PREVENZIONE E MITIGAZIONE DEL LAVORO MINORILE

Il monitoraggio della filiera porta con sé la tematica del lavoro minorile – generata da situazioni di povertà estrema, sia economica che culturale, unitamente alla mancanza di controlli governativi – che è estremamente importante per illycaffè: in caso di violazione i supplier vengono inseriti in black list.

Il problema si è verificato con 3 fornitori di terzo livello in Colombia: in due casi sui tre riscontrati, i minori – figli o parenti del proprietario della piantagione – hanno collaborato durante uno sciopero degli insegnanti della scuola di appartenenza, pertanto non si tratta di un'attività che viene svolta regolarmente. Nel terzo caso invece sono stati identificati 2 ragazzi, rispettivamente di 12 e 13 anni, figli dei raccoglitori stessi.

I tre produttori – i quali hanno ricevuto immediata informazione su ciò che prevede la legge in materia – si sono impegnati a non impiegare più lavoro minorile, sottoscrivendo un documento di presa visione dell'informativa, sottoposto da un tecnico illycaffè.

È il terzo anno consecutivo in cui si riscontra un atteggiamento aperto e positivo da parte dei produttori nel momento in cui il tecnico svolge un'azione puntuale di formazione. I produttori ammettono, quasi sempre, l'ignoranza che hanno in materia di legislazione del lavoro e si dimostrano propositivi nel voler risolvere la Non Conformità.

illycaffè – conscia della necessità di agire a livello istituzionale – affronta virtuosamente il tema in modo attivo e propositivo tramite diversi progetti in collaborazione con le cooperative dei fornitori.

Un progetto virtuoso viene già realizzato in Cauca: il progetto, iniziato nel 2014, è rivolto a 55 scuole rurali e pubbliche della regione e prevede l'insegnamento di nozioni riguardanti il caffè nelle 4 materie previste dal programma scolastico ministeriale. In aggiunta, è stato creato un modulo che prevede l'esercitazione pratica nella piantagione di proprietà della scuola e nell'attigua struttura di "beneficio" – zona dove viene depolpato ed asciugato il caffè. Ogni studente che decide di partecipare al progetto (lo può fare solo se sostenuto dalla famiglia che mette a disposizione la propria terra), riceve annualmente un numero di semi che varia da 500 a 1500 unità, in modo da terminare il ciclo scolastico con un'attività produttiva propria che fornisca un ingresso economico. Queste risorse permettono allo studente di poter scegliere se continuare con gli studi universitari o dedicarsi direttamente al lavoro. Si è già visto che il progetto sta riducendo notevolmente il lavoro minorile e l'abbandono scolastico.

In ottica di continuo miglioramento, le azioni che illycaffè intendere seguire sono:

- Supporto del progetto Escuela e Café con formazione ed acquisto di caffè.
- Possibile divulgazione del progetto nel dipartimento di Nariño.

■ 4.2.2 La selezione dei migliori produttori: *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, integrandolo con le **linee guida internazionali più autorevoli ed emergenti in ambito di sostenibilità e responsabilità d'impresa applicate al settore agroalimentare**.

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 ECX in Etiopia che è in fase di miglioramento);
- **trasferisce alla filiera del caffè verde le conoscenze** per il continuo miglioramento della qualità e della sostenibilità del prodotto;
- garantisce un **compenso maggiorato rispetto alla media del mercato** per premiare i produttori della qualità superiore prodotta.

La RSCP si applica ad **ogni attore della supply chain di illycaffè**, non solo, quindi, a livello di singola azienda agricola. Lo standard applicato alla catena di fornitura del caffè verde prevede che l'azienda **monitori i propri fornitori** verificando che siano rispettati i requisiti minimi di legge (indispensabili per mantenere il rapporto con l'azienda) e contempla **verifiche puntuali sulle seguenti aree**:

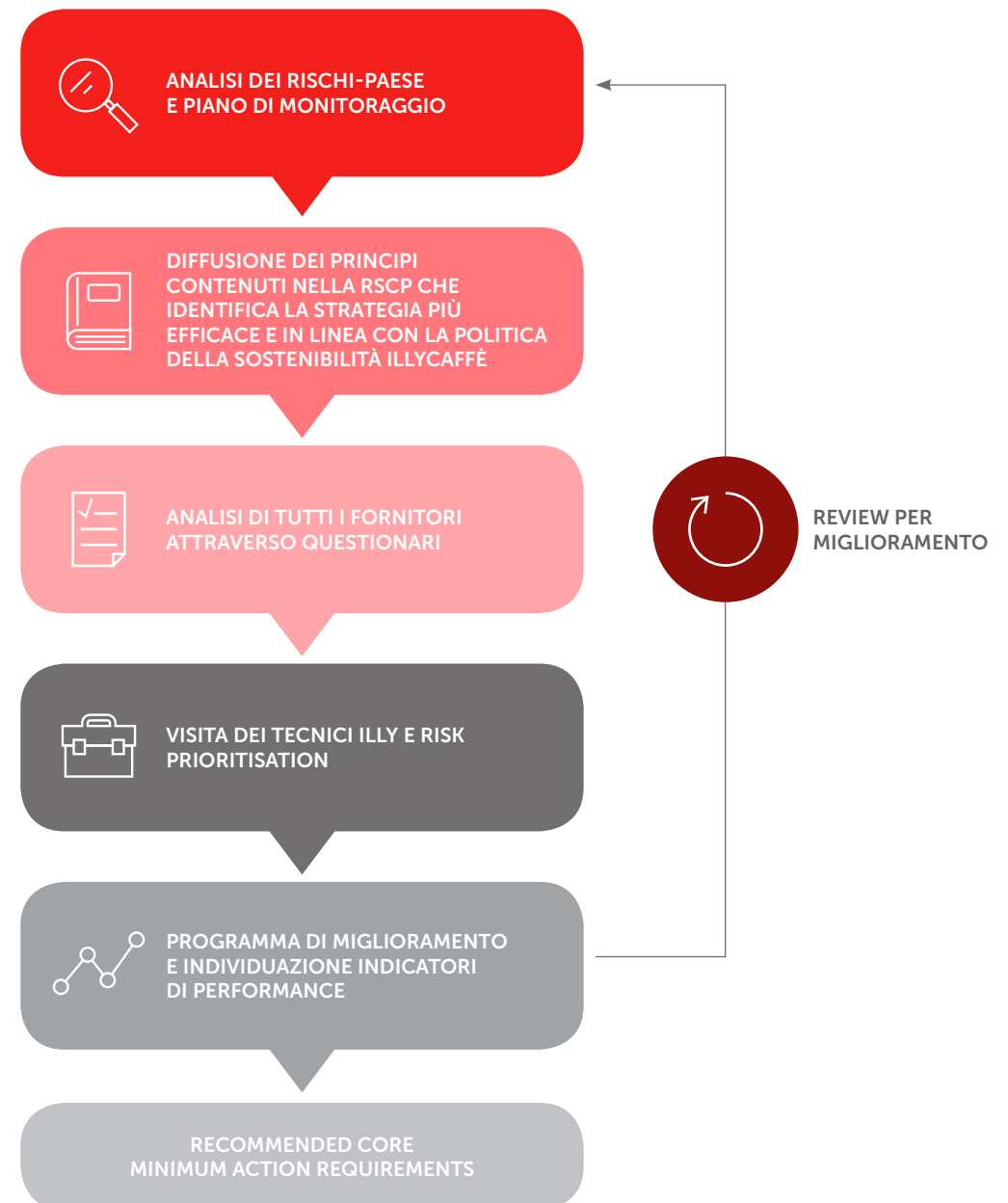
AREA	TEMATICHE
AMBIENTE	• Utilizzo del suolo • Gestione dell'acqua • Qualità dell'acqua • Impatti sulla comunità locale • Biodiversità
OCCUPAZIONE	• Pratiche agronomiche utilizzate • Attrezzature impiegate per la produzione • Condizioni di lavoro • Rischi di incidenti e infortuni • Capacità e competenze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

In particolare, 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 2013 illycaffè realizza e aggiorna ogni anno un apposito **documento di risk assessment** che analizza rischi ambientali, *business ethics risks*, *employment risks* e *product risks*, valutandoli sia a livello di Paese, sia di organizzazione e di supply chain. Tale strumento consente di migliorare il processo di monitoraggio, in con particolare attenzione ai punti su cui concentrare le azioni future.

Durante l'ultima attività di verifica, relativa all'anno 2017, illycaffè conferma il trend rilevato negli anni precedenti: **i rischi sociali sono prevalentemente circoscritti a supply chain costituite da piccoli produttori**, mentre problemi gestionali legati alla trascuratezza di parametri ambientali risultano essere fattori comuni in alcuni contesti nazionali (e non solo nella produzione del caffè). Da qui l'esigenza di **consolidare ulteriormente la 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, al fine di diffondere la cultura della sostenibilità.

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.

I KPI servono ad illycaffè per valutare le proprie *performance* nei confronti delle filiere. In base alle rilevazioni, l'azienda si pone **obiettivi specifici, identificando le azioni più adeguate in coerenza con i target individuati**. L'azienda si impegna periodicamente a revisionare e riformulare tali requisiti, così che siano coerenti con i mutamenti territoriali, generalmente gradualmente e osservabili solo nel medio e lungo periodo.

Monitoraggio della filiera

La verifica degli aspetti ambientali, del lavoro, dei diritti umani e sociali sulla base dei requisiti del *Responsible Supply Chain Process* è fondamentale nell'individuare **programmi e iniziative per accrescere la cultura della sostenibilità e della qualità** nelle filiere coinvolte.

Particolare attenzione è rivolta al **monitoraggio della prima fase di origine della materia prima**, presso il coltivatore. Nel 2017, le origini interessate dal monitoraggio sono state, in ordine decrescente per numero di visite: Brasile, Colombia, India, Nicaragua, Honduras, Costa Rica, El Salvador. Il campionamento dei produttori è stato fatto sia in base alla valutazione dei rischi effettuata da illycaffè (a livello Paese, filiera, organizzazione), sia dei volumi acquistati, sia a seconda degli esiti di precedenti cicli di monitoraggio.

Nel 2017 sono state realizzate **visite in campo a 304 produttori e 20 strutture di lavorazione/selezione del caffè verde esportabile**. In termini di area sono, quindi, stati sottoposti a verifica diretta 35.715 ettari di piantagioni. Le attività di monitoraggio svolte sono state deliberatamente **concentrate in aree più critiche**, prendendo in considerazione maggiori indicatori rispetto agli anni precedenti, proprio per poter comprendere meglio la reale natura delle problematiche da affrontare in campo.

Grazie all'impegno dell'azienda nell'implementazione di una catena di fornitura sostenibile, il 100% dei **fornitori di primo e secondo livello** (esportatori, cooperative e associazioni) risulta essere conforme alle politiche di approvvigionamento illy. Per quanto riguarda i **fornitori di terzo livello**, ovvero i produttori, risulta che nel 2017 il 99% rispetti i requisiti del protocollo *Responsible Supply Chain Process*.

Dall'inizio del programma sono stati visitati direttamente in campo più di **2.200 produttori**. Dopo anni di verifiche, la realtà di certi Paesi – come per esempio in Brasile i cui produttori sono stati verificati nell'arco di un triennio – è ben conosciuta e non è più quindi il numero dei produttori verificati a rappresentare un obiettivo di gestione responsabile, quanto piuttosto lo studio di come apportare miglioramento ad una filiera già matura.

La mappatura del territorio permette infatti **lo studio e la realizzazione di progetti locali**, capaci di cogliere e gestire le esigenze delle comunità. Ciò è possibile grazie alla scelta attenta e meticolosa dei fornitori con cui l'azienda opera sul campo, alla sinergia con le loro azioni di sostenibilità e al rapporto con le istituzioni locali.

■ 4.2.3 Trasferimento di conoscenze: il ruolo dell'azienda per lo sviluppo della filiera

illycaffè realizza programmi di trasferimento di *know-how* lungo le filiere di caffè verde, promuovendo **attività di studio, ricerca e innovazione per migliorare le conoscenze sul caffè**. Si adopera inoltre, costantemente, per migliorare le **condizioni di vita e produttive dei coltivatori**.

Le iniziative realizzate nel 2017 hanno visto il coinvolgimento di oltre 1.100 partecipanti¹⁸.

La **qualità è stata al centro di un esteso progetto di formazione** che ha coinvolto quasi tutte le origini da cui illycaffè acquista: Colombia, Guatemala, Honduras, Nicaragua, India, Vietnam, Burundi, Camerun, Etiopia, Kenya, Rwanda, Tanzania e Uganda. L'iniziativa ha previsto corsi di formazione in tema di analisi sensoriale, visiva e olfattiva dei campioni di caffè verde, coinvolgendo **138 tra tecnici di laboratorio e produttori**. Le attività sono state divise in tre sezioni: tostatura secondo il profilo illy, degustazione e analisi visiva/olfattiva.

Allo stesso tempo si sono realizzate attività specifiche in diversi Paesi:

Brasile

- **"Doing More, Doing better: Agribusiness Coffee Innovations"**, webinar organizzato a marzo 2017 nell'ambito dell'Università del Caffè in Brasile, volto ad identificare le sfide per la creazione di valore attraverso l'innovazione nella produzione del caffè in futuro. Il corso ha coinvolto 198 iscritti e registrato 216 visualizzazioni online nei mesi successivi.
- **"Dia do campo"**: giornata di approfondimento per coltivatori brasiliani sui temi della produzione di caffè di qualità, che ha visto la partecipazione di 85 produttori.
- **"Dia do campo" per influencers: giornata di approfondimento dedicata a 7 influencer brasiliani esperti di caffè**. Nei profili Instagram e Facebook, gli *influencer* coinvolti avevano rispettivamente 170 mila e 20 mila *follower*, che hanno avuto modo di conoscere le *Good Agricultural Practices* -condivise da illycaffè e adottate dal produttore che li ha ospitati - nella raccolta, post-raccolta e lavorazione del caffè, così come in temi relativi alla preparazione

dell'espresso, attività del *Clube illy* e dell'Università del Caffè rivolta ai produttori.

- **"Case Study illycaffè: a case of coordination in Agribusiness"**: una conferenza sul caso illycaffè nel settore dell'agribusiness rivolta a una platea di 45 studenti dell'MBA in Agribusiness Seescoop-Coopercana-Sertãozinho di São Paulo.

L'Università del Caffè ha pubblicato diversi articoli nei **"Quadernos da Universidade"**, un importante strumento di divulgazione rivolto a tutti i produttori coinvolti nella supply chain. Diversi, i temi trattati:

- differenti possibilità nella produzione nel caffè e comportamento del consumatore;
- descrizione dei *driver* nella produzione del caffè;
- valutazione del rischio di contaminazione del caffè dovuta all'utilizzo di pesticidi;
- strategie contrattuali per la fornitura di caffè di qualità elevata.

L'attività formativa realizzata tramite i corsi on line di PENSA (visibile su <http://universidadedocafe.com/>) si è intensificata nel 2017. Tra le integrazioni educative più rilevanti realizzate nell'anno si segnalano le seguenti:

- Gestione integrata dei patogeni e degli insetti nocivi nelle piantagioni di caffè
- Obblighi delle aziende agricole brasiliane di conformarsi alle nuove disposizioni di legge in materia agroforestale
- Trattamento delle acque reflue di processo
- Tecnologie per preparare un caffè di qualità
- Come prendere nota dei costi di produzione per prevenire perdite economiche del proprio business
- Creare e dare valore aggiunto al caffè verde
- Rischio contaminazione del caffè da residui di presidi fitosanitari e corretta gestione degli stessi
- Gestione di processi nella meccanizzazione agricola
- Gestione e rischi nel contrattare manodopera nel settore caffèicolo
- Cambiamenti climatici e fisiologia vegetale delle piantagioni di caffè
- Agricoltura di precisione nel settore del caffè
- *Governance*, concetti ed applicazioni nelle fazendas a conduzione familiare
- Nuovi trend nel mondo del caffè
- Rischio cambio climatico: cosa fare?
- Corso base sull'agribusiness

¹⁸ Dal 2010 al 2017 tra azioni dirette (corsi di formazione) e indirette (partecipazioni e realizzazioni di convegni) illycaffè ha raggiunto un numero di partecipanti stimabile in oltre 8.200 persone.

Alcuni corsi sono stati sottotitolati in spagnolo per allargare il bacino d'utenza anche ai tecnici di Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras e Nicaragua.

India

In linea con l'attività di sensibilizzazione sul tema *"best coffee nature can provide"* che illycaffè ha sempre sostenuto, quest'origine continua ad essere oggetto di particolare attenzione sulle buone pratiche da adottare per la **riduzione dell'impiego dei prodotti fitosanitari**.

Nel 2017 si è realizzata un'estensiva analisi del problema che porterà nel 2018 a varie sessioni di formazione per tutti i produttori coinvolti nella *supply chain illy*. 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 generalmente complessità gestionali dovute al **riconoscimento della legalità e del lavoro non regolamentato**. Queste situazioni derivano da una operatività più sensibile in territori che sono costantemente esposti a rischi economici e più propensi ad affidare le operazioni di raccolta ai migliori offerenti. Da questa consapevolezza nasce l'impegno di illycaffè ad avviare **progetti in sinergia con i fornitori più virtuosi**, su cui l'azienda investe, diffondendo nelle comunità del caffè una maggiore cultura e sensibilizzazione ai temi della sostenibilità. Durante l'ultima attività di assessment per la Colombia, si è confermato il trend rilevato negli anni precedenti, che evidenzia come **l'origine delle criticità identificate in campo sia principalmente di carattere culturale**. Con l'appoggio istituzionale del SENA (*Servicio Nacional de Aprendizaje*), l'anno scorso si sono svolte **4 sessioni di formazione per affrontare il tema dell'ottimizzazione dell'attività produttiva in finca**, basata sulla rendicontazione dei costi, attraverso un manuale pratico



appositamente sviluppato con *Positive Planet* (la ONG fondata da Jacques Attali che porta avanti progetti incentrati sull'imprenditoria, l'educazione finanziaria e l'organizzazione di catene del valore) e un riesame del percorso da campo a magazzino dal punto di vista agronomico, sviluppato con largo uso di immagini esemplificative. L'iniziativa è stata realizzata tenendo in considerazione la particolarità del contesto socio-politico del Paese, in cui si è recentemente siglato un accordo di pace dopo 53 anni di guerra civile (i 113 partecipanti coinvolti appartengono, infatti, a gruppi di vittime del conflitto ed ex combattenti). Si è deciso, inoltre, di includere associazioni di donne produttrici, particolarmente attive nel settore cafeeiro del Cauca, così come insegnanti di scuole rurali il cui piano formativo prevede un modulo dedicato interamente alla produzione di caffè di qualità. L'inclusione di quest'ultimo gruppo è particolarmente rilevante, in quanto si prefigge di **sostenere un progetto locale che mira a includere le nuove generazioni nel settore cafeeiro, a ridurre la dispersione scolastica e il conseguente lavoro minorile**. Grazie al successo riscontrato, sempre in Colombia, prosegue il secondo triennio del progetto **Riforestazione a Támara**. I programmi educativi connessi al progetto hanno entusiasmato i produttori, che hanno avviato la raccolta differenziata dei rifiuti in campo, comprendendo l'importanza di riciclare, riutilizzare e cooperare nella propria quotidianità. La seconda fase si prefigge l'obiettivo della gestione intelligente delle acque.

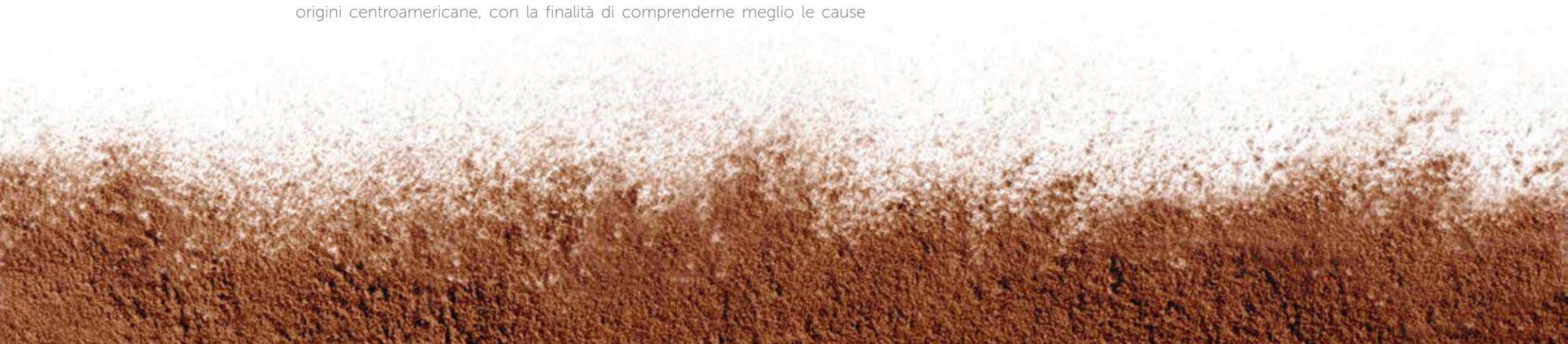
Centro America

La trascuratezza di alcuni parametri ambientali è stata oggetto di approfondimento specifico nel monitoraggio della filiera realizzato nelle origini centroamericane, con la finalità di comprenderne meglio le cause

e valutare di conseguenza le migliori azioni da intraprendere. Nel caso di El Salvador, si è ritenuto opportuno realizzare **un'azione puntuale di formazione** coinvolgendo l'intera filiera di illycaffè, **per mitigare un possibile rischio legato al tema dell'utilizzo di prodotti fitosanitari di alta tossicità**. In Honduras e Nicaragua, invece, l'azienda ha preferito esaminare iniziative che implicano attività a più lungo termine, nell'ottica di **ridurre i consumi d'acqua e migliorare i sistemi di trattamento delle acque reflue**.

Etiopia

L'azienda prosegue la collaborazione con Istituzioni locali e internazionali per sensibilizzare la creazione di valore lungo tutta la filiera. In Etiopia, grazie alla **collaborazione con UNIDO**, illy sta contribuendo a **favorire un possibile cambiamento del settore, che garantirebbe la relazione diretta tra produttori e clienti finali**, accrescendo il valore aggiunto che il caffè può apportare ai produttori stessi. illycaffè e la Fondazione Ernesto Illy hanno mobilitato le competenze chiave del loro settore (competenze, know-how, reti, risorse umane e finanziarie) per **migliorare la qualità e la capacità produttiva dei piccoli coltivatori di caffè etiopi e aumentarne il reddito**, promuovendo produzione sostenibile, trasformazione e marketing internazionale. Inoltre, collaborano con i partner del progetto per migliorare le capacità e le conoscenze locali della catena del valore del caffè, oltre a servire come facilitatori del commercio e come consulenti. **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.





■ 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), il Consorzio di biomedicina molecolare (Area Science Park - Trieste), il distretto industriale del caffè della provincia di Trieste (Trieste Coffee Cluster). 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.

Collaborazione con l’Università El Zamorano

Il 17 maggio 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 (anni accademici 2016, 2017 e 2018), durante i quali gli studenti iscritti al 3° e 4° anno del percorso universitario ordinario proposto da El Zamorano potranno iscriversi al modulo opzionale sul caffè, conosciuto come *Asignatura Adicional de Café* (30 ore formative). Il modulo viene offerto tre volte l’anno, una per ogni trimestre. La *Asignatura Adicional de Café* è composta da 5 moduli tenuti da docenti che hanno conseguito il Master’s Degree in Coffee Economics and Science Ernesto Illy.

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 prolungato 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.

Positive Economy – “Positive Coffee Observatory” in collaborazione con Positive Planet

Il progetto, nato e sviluppato in collaborazione con Positive Planet (la ong fondata da Jacques Attali), ha misurato il contributo dato dal settore caffè in un’economia positiva, valutando l’evoluzione del settore stesso nei prossimi anni in termini di “positività” e fornendo un indice di positività della catena di valore del caffè in modo trasparente, trasmissibile e operativo per tutte le comunità cafeeicole. Il progetto pilota (iniziato nel 2016) ha creato un osservatorio sul caffè in tre Paesi di produzione: Etiopia, India (Karnataka) e Guatemala.

■ 4.2.4 Miglioramento continuo: premi e incentivi per i produttori

illycaffè riconosce ai coltivatori, per una produzione di qualità superiore, una media del 30% in più rispetto ai prezzi di mercato. Questo margine ripaga i produttori per l'estrema cura dedicata alle coltivazioni e garantisce loro un profitto, anche quando il prezzo del caffè verde scende sul mercato internazionale. Il calcolo si basa in taluni casi sul prezzo del mercato interno del Paese, in altri sul valore della Borsa di New York. Si tratta appunto di una percentuale media, che può aumentare nel caso il valore della Borsa sia particolarmente basso e può diminuire nel caso sia alto. illycaffè **assicura comunque un prezzo minimo equo per il caffè che acquista**, in grado di coprire i costi di produzione sostenuti dai coltivatori garantendo loro comunque un profitto: viene calcolato attraverso una complessa serie di variabili, seguendo un approccio che è stato sviluppato in anni di esperienza e di stretta collaborazione con i produttori. Le variabili tengono conto del Paese d'origine, della tipologia di mercato, della qualità del prodotto e dei costi di produzione.

Tra le iniziative più significative realizzate per premiare i produttori della miglior qualità sostenibile, si ricordano:

Prêmio Ernesto Illy de Qualidade do Café para Espresso

L'iniziativa contribuisce con premi in denaro allo sviluppo rurale e ambientale di intere regioni del Brasile. Dal momento in cui illycaffè ha introdotto il premio, nel 1991, hanno partecipato più di 10.000 produttori, con un totale di premi distribuiti negli anni di circa 4,5 milioni di *Real* Brasiliani. Inoltre, riconosce un Premio al miglior Fornitore Brasiliano dell'anno sulla base delle prestazioni in termini di qualità, tempi di consegna e sostenibilità; l'azienda mette a disposizione dei fornitori vincitori e delle loro famiglie un viaggio in Italia, che include una visita alla illycaffè.

Clube Illy do Café

Nasce nel 2000 con lo scopo di rafforzare le relazioni con i migliori produttori di caffè del Brasile: i coltivatori ammessi al *Clube* (358 nel 2017) ricevono tessere fedeltà che variano a seconda della durata del rapporto di fornitura e della qualità del prodotto. I produttori hanno acquisito nuove

tecniche di coltura sostenibili e responsabili: il *know how* e le capacità di cui dispongono, grazie all'intervento di illycaffè, possono così essere valorizzate sul mercato anche indipendentemente dalla fornitura realizzata all'azienda. Una ricerca realizzata dalla *Durham Business School* descrive e analizza l'evoluzione della *de-commoditization* della qualità del caffè in Brasile: piccole variazioni introdotte nel mercato del caffè brasiliano hanno prodotto grandi variazioni nel comportamento a lungo termine di tutto il settore a livello mondiale. La ricerca dimostra come la creazione del Premio abbia portato ad una progressiva rivalutazione del caffè verde e sviluppato una rete di produttori di eccellenza. Dimostra, inoltre, che le aziende possono contribuire a modificare gli equilibri esistenti in un mercato e innescare meccanismi virtuosi, il cosiddetto **effetto butterfly**, creando valore attraverso lo sviluppo di una visione di lungo termine, capace di coniugare qualità e sostenibilità, come due facce di una stessa medaglia.

Ernesto Illy International Coffee Award

Con questo Premio, istituito nel 2016 per rendere globale l'impegno iniziato 25 anni prima in Brasile, illycaffè riconosce e celebra i produttori di Arabica della miglior qualità sostenibile nel mondo, sottolineando l'importanza di lavorare mano nella mano con loro, per continuare a perseguire il sogno dell'azienda di offrire il miglior caffè al mondo. Il controllo qualità di illycaffè a Trieste individua tra i raccolti della stagione cafeeicola appena conclusa, i 27 migliori lotti di caffè (primo, secondo e terzo) provenienti dai 9 Paesi che quell'anno hanno concorso a realizzare il *blend* unico illy. Nella seconda edizione (2017) i Paesi coinvolti sono stati Brasile, Colombia, Costa Rica, Etiopia, Guatemala, Honduras, India, Nicaragua e Rwanda. Una giuria internazionale ha selezionato e premiato alle Nazioni Unite a New York il migliore (*Best of the Best*) tra i 9 lotti vincitori di ogni Paese. L'*Ernesto Illy International Coffee Award* è anche l'occasione per i 27 finalisti dei Paesi produttori e il loro entourage d'incontrarsi e vivere un'esperienza unica, che include anche un *workshop* di aggiornamento a loro dedicato su tematiche scientifiche, socio-economiche e di sostenibilità del mondo del caffè, con relatori internazionali d'eccellenza.

■ 4.3

Valore aggiunto economico

illycaffè ha migliorato nel corso del 2017 i suoi risultati sia a livello reddituale che a livello finanziario: a seguito dell'aumento dei volumi di vendita e dell'effetto cambio, il Valore della Produzione ha registrato una crescita del 2% circa rispetto al 2016.

I dati economico-finanziari evidenziano per l'anno 2017 un margine operativo lordo (EBITDA) e netto (EBIT) in lieve aumento rispetto all'anno 2016 ed un utile netto incrementato rispetto all'esercizio precedente.

Poiché illycaffè per la predisposizione del bilancio di esercizio ha applicato i nuovi principi contabili OIC (aggiornati a seguito delle novità introdotte dal D.Lgs. 139/2015, che recepisce la Direttiva contabile 34/2013/UE), i dati relativi all'esercizio precedente sono stati opportunamente riesposti.

	2016	2017
ROI	12,4%	11,7%
ROE	12,9%	10,2%
ROS	7,1%	6,5%
PFN/Ebitda Adjusted	1,86	1,91
PFN/Ebitda	1,90	2,00
PFN/Equity	0,94	1,02
Numero dipendenti	1.269	1.290

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 2017, a livello consolidato, è pari a 438,6 milioni di euro, in aumento dell'1,7% rispetto al 2016.

VOCI (dati in euro)	2016	2017	VAR 2017 -2016
VALORE ECONOMICO GENERATO			
a) Ricavi	468.586.893	478.431.805	2%
b) Proventi finanziari	1.980.899	1.012.789	-49%
(A) Totale Valore economico generato	470.567.792	479.444.594	1,9%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			
a) Costi operativi	305.461.605	312.715.561	2,4%
b) Costi del personale	93.836.164	98.135.752	4,6%
c) Capitale di credito e di rischio	17.454.360	13.787.727	-21,0%
d) Imposte e tasse	13.672.985	12.832.216	-6,1%
e) Donazioni contributi associativi	861.304	1.129.423	31,1%
(B) Totale Valore economico distribuito	431.286.418	438.600.680	1,7%
(A-B) VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	-39.281.374	-40.843.914	4,0%

Il prospetto rappresenta i rapporti tra l'azienda ed il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni tra i principali 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

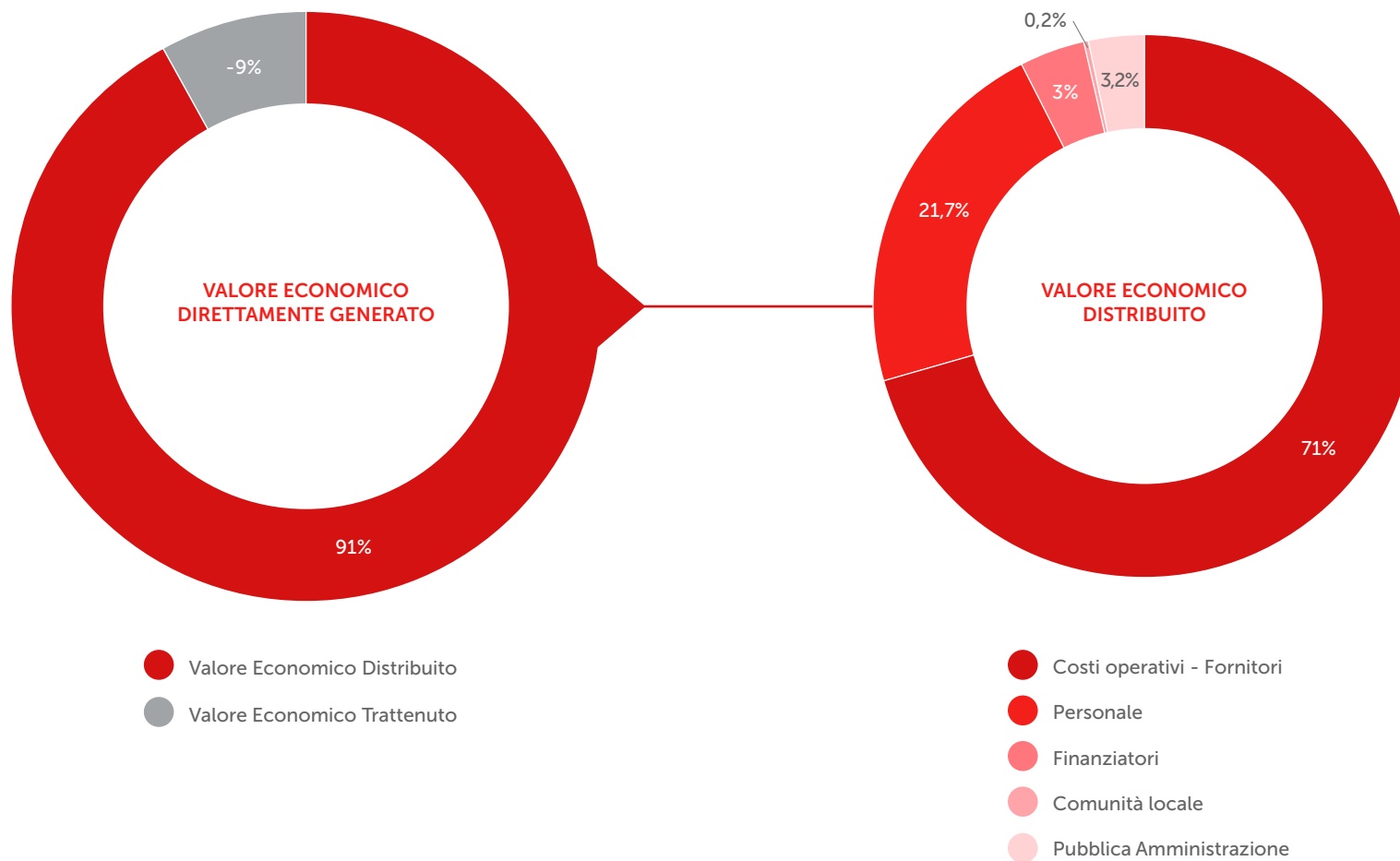
Dal Valore Economico prodotto e distribuito nel 2017 (438,6 milioni di euro) da illycaffè a livello consolidato emerge che:

- La quota più rilevante, 71,3%, è destinata alla remunerazione dei fornitori, in particolare alla gestione dei servizi operativi e gestionali e all'acquisto di materie prime.
- Il 22,4% è destinato 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 3,1% del valore economico, composto da dividendi per gli azionisti della Capogruppo (6,5milioni di euro), utili di terzi ed oneri finanziari.
- Il 2,9% è stato destinato alla Pubblica Amministrazione (Stato ed Enti Locali) sotto forma di imposte e tasse.

- Lo 0,3%, infine, viene destinato 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.



GETTARE IL SEME,
RACCOGLIERE
IL CHICCO.





SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

standard



■ 5.1

Nota metodologica

Sin dal 2012, illycaffè 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 illycaffè. 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 2017 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 illycaffè, 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 illycaffè 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.

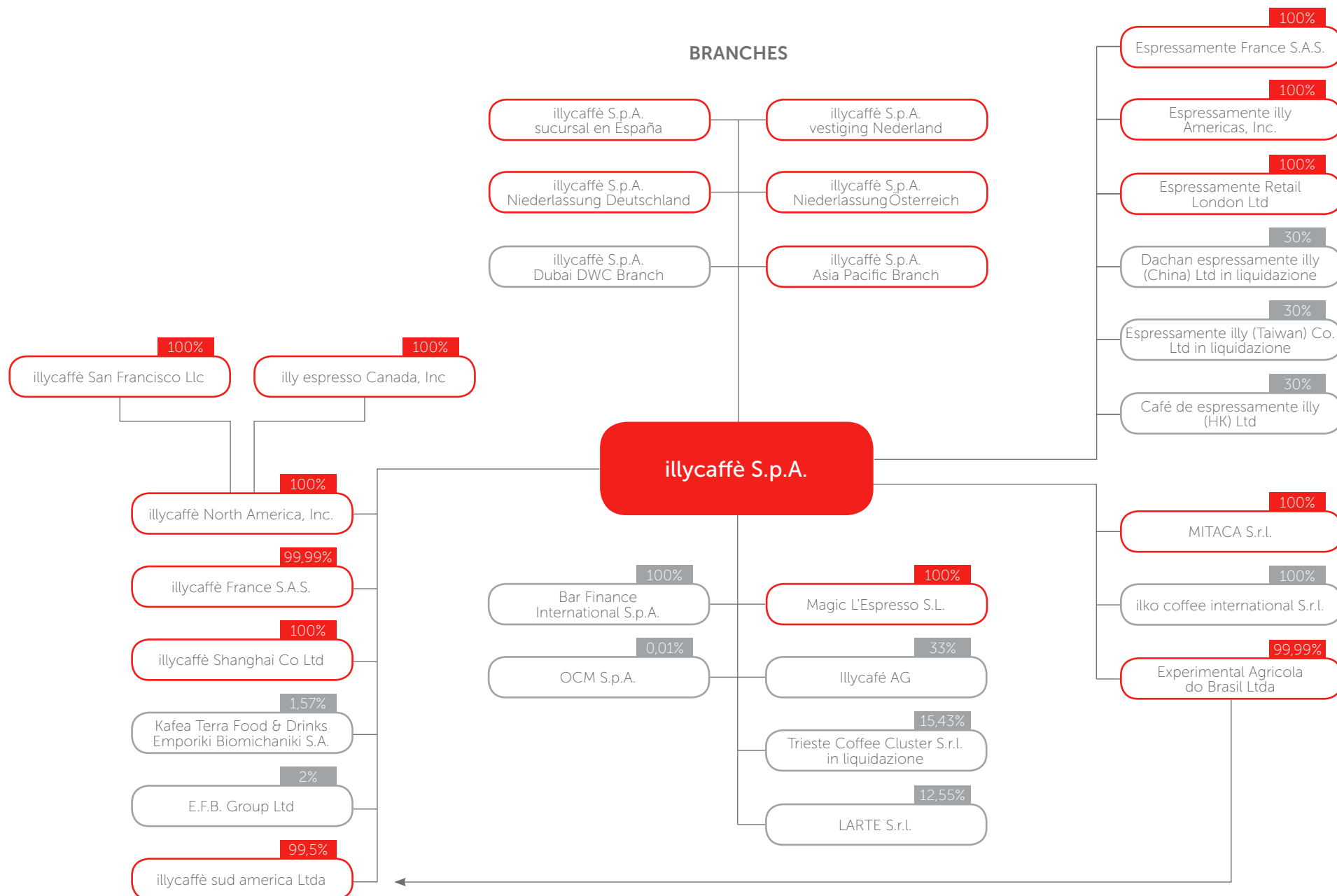
Il Sustainable Value Report 2017 di illycaffè è stato sottoposto alla verifica esterna della società DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.

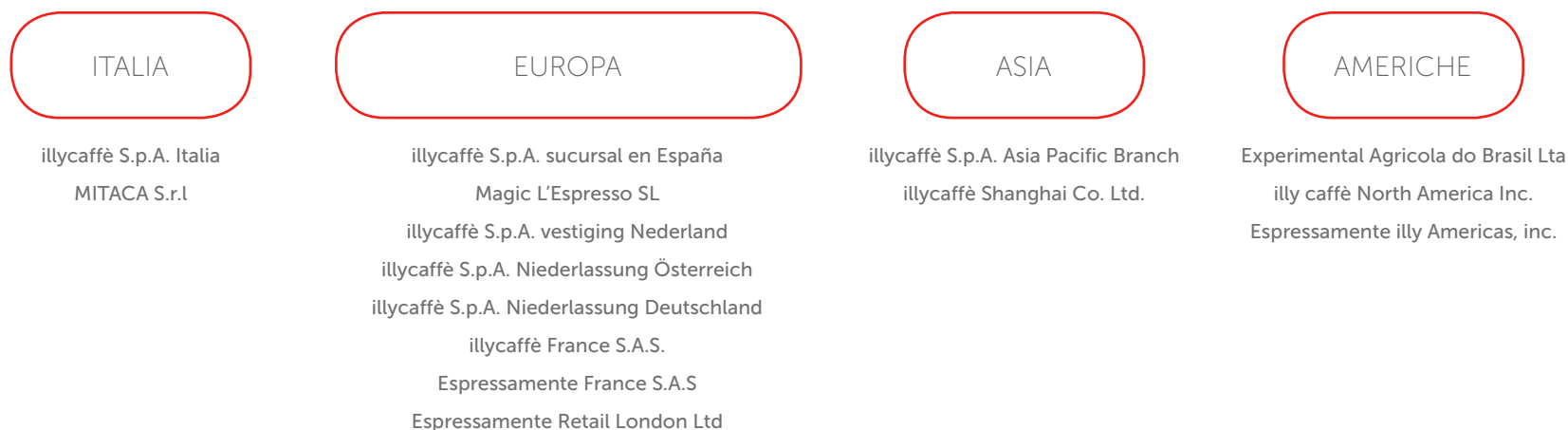
Una copia della dichiarazione di assurance è presente al seguente link http://valuereport.illy.com/pdf/ASSURANCE_2017_ita.pdf

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 illycaffè) 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 2017 è composto dalle società di seguito elencate, con evidenziate le società ricomprese nel perimetro di rendicontazione del Sustainable Value Report 2017.





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 3.3, i dati ambientali quantitativi presentati 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 65% 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

■ 5.2

Tabella GRI

GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	OMISSIONI	PARAGRAFO
102-1	Nome dell'organizzazione		1.1
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi.		1.1
102-3	Luogo delle sedi principali		1.1
102-4	Paesi di operatività		1.1
102-5	Assetto proprietario e forma legale		1.1; 1.5
102-6	Mercati serviti		1.1
102-7	Dimensione dell'organizzazione		1.1
102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori		2.4
102-9	Catena di fornitura		2.4; 4.2
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	Non sono avvenuti cambiamenti significativi	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudentiale	illycaffè adotta l'approccio prudentiale per la riduzione degli impatti ambientali dei processi produttivi e dei prodotti, tramite i sistemi di gestione ambientale e salute e sicurezza, il sistema di risk management e la supervisione del Comitato di Sostenibilità	1.3; 3.1; 4.1
102-12	Iniziative verso l'esterno		2.5
102-13	Partecipazione ad associazioni		2.5
102-14	Dichiarazione del vertice aziendale		Lettera del presidente
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		1.2.1
102-18	Struttura di governo		1.5
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		1.8.1
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Al 100% dei dipendenti sono applicate le disposizioni dei Contratti nazionali e dalle normative vigenti nei diversi Paesi in cui l'azienda opera	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder		1.8.1
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		1.8.1
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse		1.8.1

102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato		5.1
102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto.		5.1
102-47	Elenco degli aspetti materiali		1.8.2
102-48	Modifiche rispetto al precedente bilancio		5.1
102-49	Cambiamenti significativi nell'attività di reporting		5.1
102-50	Periodo di rendicontazione.		5.1
102-51	Data di pubblicazione del report più recente		5.1
102-52	Periodicità di rendicontazione		5.1
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report		5.1
102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard		5.1
102-55	Tabella contenuti GRI		5.2
102-56	Attestazione esterna		5.3
103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale		1.8.2
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito		4.3
202-2	Proporzione di alti dirigenti assunti dalla comunità locale		2.3.2
203-1	Sviluppo ed impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità		2.5.1; 4.2.3
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali		2.4
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	Informazione confidenziale riportata in termini percentuali	3.4
302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione		3.5
303-1	Prelievi idrici per fonte		3.6

304-2	Impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità		3.10
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)		3.3
305-2	Emissioni di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)		3.3
305-7	Ossidi di azoto (NOx), di zolfo (SOx) e altre emissioni significative in atmosfera		3.3
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento		3.7
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale	Nessun episodio registrato	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali		2.4
401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale		2.3.2
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time		2.3.5
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	Informazione confidenziale riportata parzialmente	2.3.4
403-3	Lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortunio o di malattia professionale		2.3.4
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente		2.3.3
405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo		2.3.2
405-2	Rapporto tra la remunerazione delle donne e degli uomini		2.3.2
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate	Nessun episodio registrato	
407-1	Attività e fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi	Il rischio è molto basso, per cui nessuna azione intrapresa	
408-1	Operazioni e fornitori ad alto rischio di lavoro minorile		4.2.1
409-1	Operazioni e fornitori ad alto rischio di lavoro forzato od obbligato	Il rischio è basso, per cui nessuna azione intrapresa	
410-1	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani	Nessuno	
411-1	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale	Nessun episodio registrato	

412-3	Accordi di investimento e di contratti significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a valutazione		2.6
413-1	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo		2.5; 4.2.3
414-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali		2.4
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>Nessun episodio registrato</i>	
417-3	Casi di non conformità riferiti all'attività di marketing e la comunicazione	<i>Nessun episodio registrato</i>	
418-1	Reclami documentati 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>	

■ 5.3

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 2017 ('il Report') rispetto ai Sustainability Reporting Standards della Global Reporting Initiative ('GRI').

La nostra verifica ha riguardato il Report 2017, 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 2017, così come contenuti nel Report 2017.
- 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 2018 presso la sede centrale di Trieste.

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal Bilancio d'esercizio 2017 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 2017 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 2017.

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

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV GL, il Sustainable value report 2017 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 2017 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 2017. 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 2017 in modo equilibrato e coerente con le strategie aziendali.

Chiarezza

Le informazioni presentate nel Report sono comprensibili, accessibili e utilizzabili 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, rendendo disponibili le informazioni in modo tempestivo, 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:

- 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.

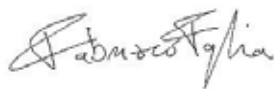
DNV GL non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Report, ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance. DNV GL conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica.

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), 27-08-2018