



Riva del Garda®
Fierecongressi

Sommario

Discorso introduttivo dell'Alta Direzione	2
Obiettivi del documento, periodo di rendicontazione e riferimenti utilizzati	4
Analisi di materialità	5
Profilo dell'Organizzazione e dei servizi erogati	7
Il sistema di Governance di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A.	10
Identificazione e gestione dei rischi e valutazione delle performance	18
Impegno e dialogo con gli stakeholder	19
Approccio di gestione	29
Aspetti economici	35
Aspetti ambientali	38
Aspetti sociali	54
Indice dei contenuti GRI Standards	63

Bilancio di sostenibilità

Discorso introduttivo dell'Alta Direzione

[102]

Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. da sempre pone al centro dei propri obiettivi la sostenibilità del suo operato.

Infatti la nostra mission aziendale è ***“sostenere e promuovere l’economia del territorio attraverso lo sviluppo dell’attività fieristica e congressuale con una conseguente crescita dell’indotto generato sul sistema locale (alberghi, attività turistiche e commerciali) e la qualificazione degli operatori presenti sul territorio”***. Il “sostegno” all’economia del territorio è uno degli elementi prioritari come altresì il territorio è chiamato alla compartecipazione degli obiettivi e della mission aziendale.

La sostenibilità è un percorso in continua evoluzione in cui si devono studiare e analizzare i propri limiti, acquisendone una profonda consapevolezza soprattutto grazie ad un continuo confronto con gli stakeholder.

In questi ultimi dieci anni ha preso sempre più piede la sensibilità e l’interesse comune verso questa tematica: tale maturazione ha portato verso una necessità di una gestione più sostenibile delle proprie attività e di una volontà di riduzione degli impatti negativi.

È necessario impegnarsi nell’organizzazione, nella progettazione e nella realizzazione delle proprie attività così da poter lasciare un’eredità positiva per la propria comunità, soprattutto quella locale, non solo presente, ma anche futura, spingendo per un approccio equilibrato alle attività economiche, alle prestazioni e responsabilità ambientali e al progresso sociale.

I benefici a tutto ciò sono molteplici sia all’interno che all’esterno dell’ente e Riva del Garda - Fierecongressi ne è l’esempio: in questi anni ha ottimizzato l’investimento delle sue risorse, ha ridotto gli sprechi in ambito economico e ambientale, ha gestito gli impatti negativi sull’ambiente e ha ottenuto l’approvazione per l’operato da tutti i suoi stakeholder.

Tutti possiamo e dobbiamo impegnarci per uno sviluppo sostenibile e Riva del Garda - Fierecongressi ha fatto suo l’impegno a diffonderne i principi per una realtà locale in continuo cambiamento: nella speranza di fornire il giusto input per una lotta al cambiamento climatico, per un impegno ad un’innovazione sostenibile e per una riduzione degli sprechi a beneficio sia dell’ambiente che della società.

È in questa ottica che nel corso degli anni si sono effettuate azioni sempre più mirate per investire sul territorio che ospita l’azienda e riconoscendone nell’appartenenza allo stesso un valore imprescindibile.

Bilancio di sostenibilità

Nel 2013 infatti Riva del Garda - Fierecongressi ha deciso di attivarsi per ottenere la certificazione UNI ISO 20121, diventando la **prima Società Fieristico Congressuale certificata in Italia** e potendo certificare gli stessi eventi organizzati e ospitati.

Questa attestazione certifica la **gestione sostenibile degli eventi** sia sotto il **profilo ambientale, che sociale, che economico**.

Un aspetto fondamentale, nell'applicazione della norma, è riservato al coinvolgimento attivo degli stakeholder, nella cui categoria rientrano anche gli espositori ed i loro allestitori. In particolare sarà loro richiesta attenzione agli aspetti ambientali e sociali e comportamenti in linea con il rispetto delle normative in materia e in sintonia con il territorio, così come avvenuto nel passato, nonché un atteggiamento di fondo, su questi aspetti, che caratterizzi la propria organizzazione.

L'anno che viene raccontato in questo bilancio è quello appena concluso: un anno di sostanza, di visione e di stretta relazione con tutti gli eventi realizzati attraverso un'ulteriore implementazione del Sistema di Gestione Eventi Sostenibili (UNI ISO 20121:2013) con una rendicontazione dettagliata sotto il profilo economico, sociale e ambientale.

I risultati positivi sul fronte della sostenibilità economica, sociale e ambientale sono quindi frutto dell'impegno costante e della determinazione che guida l'azienda nelle attività quotidiane e che ora viene reso disponibile e a conoscenza di tutti i nostri stakeholder tramite la consultazione di questo documento.

Bilancio di sostenibilità

Obiettivi del documento, periodo di rendicontazione e riferimenti utilizzati

[102]

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta lo strumento di comunicazione dei risultati ottenuti nel corso del 2017 da parte della società Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. verso i propri stakeholder.

Il presente documento fa quindi riferimento all'anno fiscale 2017 e i dati quantitativi riportati si riferiscono tutti alle attività svolte nel corso dell'anno in esame: essendo la prima volta che Riva del Garda - Fierecongressi utilizza tale strumento, non vi è comparazione dei dati con gli anni precedenti.

L'intenzione di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. è di sfruttare questo strumento e di aggiornarlo con cadenza annuale.

L'Alta Direzione ha coordinato la redazione del Bilancio di Sostenibilità coinvolgendo l'intera azienda e i suoi stakeholder e seguendo i nuovi Standard del Global Reporting Initiative che permettono la realizzazione di un documento basato su linee guida riconosciute a livello internazionale.

È stato deciso di redigerlo in accordo con i GRI Standard secondo la "Comprehensive option", rendicontando i dati relativi alle categorie "Economic", "Social" and "Environmental".

Il perimetro di rendicontazione di tale bilancio è quello inerente alle strutture di Riva del Garda - Fierecongressi (Palazzo dei Congressi, Palameeting, Palavela e il Quartiere fieristico) e la comunità locale, comprendente il Comune di Riva del Garda e quelli limitrofi.

Bilancio di sostenibilità

Analisi di materialità

[GRI 101]

Si è deciso di basare i contenuti trattati all'interno del documento secondo i dieci principi fondamentali dello Standard GRI 101 (Foundation):

- inclusività degli stakeholder
- contesto di sostenibilità
- materialità
- completezza
- accuratezza
- bilancio degli aspetti
- chiarezza
- comparabilità
- affidabilità
- arco temporale

La redazione del seguente bilancio si è svolta attraverso diversi passaggi:

- definizione di un team di partenza per la sua redazione
- identificazione degli stakeholder grazie alla presenza del Sistema di Gestione Eventi Sostenibili
- realizzazione di un'analisi di materialità degli aspetti più importanti per la sostenibilità dell'azienda
- raccolta di tutti i dati necessari alla rendicontazione
- stesura del seguente materiale.

Principio fondamentale utilizzato come approccio per questo documento è stato rendere disponibile una relazione agli stakeholder ove si mostrassero i risultati ottenuti operando in un contesto sostenibile implementatosi sempre più grazie alla presenza del Sistema di Gestione degli Eventi Sostenibili (UNI ISO 20121).

Durante questo processo di studio e definizione del bilancio di sostenibilità si è sviluppata la seguente analisi di materialità con l'individuazione delle tematiche rilevanti sia per gli stakeholder che per Riva del Garda - Fierecongressi evidenziando gli aspetti, gli impatti e i rischi legati alla sostenibilità: studio che è stato rappresentato dal grafico seguente dandone così una rappresentazione immediata ed intuitiva.

Bilancio di sostenibilità

Sull'asse delle ordinate viene riportata la rilevanza per gli stakeholder, mentre sull'asse delle ascisse la rilevanza per Riva del Garda - Fierecongressi.



- | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|
|  | Crescita sostenibile |  | Gestione impatti diretti e indiretti |
|  | Performance e sostenibilità ambientale |  | Qualità dei servizi |
|  | Performance e sostenibilità economica |  | Salute e sicurezza sul lavoro |
|  | Sostenibilità sociale |  | Innovazione sostenibile |
|  | Fornitori locali |  | Comunità locale |
|  | Prevenzione dell'inquinamento |  | Valutazione/rapporto con i fornitori |
|  | Tutela dell'ambiente | | |
|  | Riduzione degli sprechi | | |

Bilancio di sostenibilità

Profilo dell'Organizzazione e dei servizi erogati

[GRI 102]

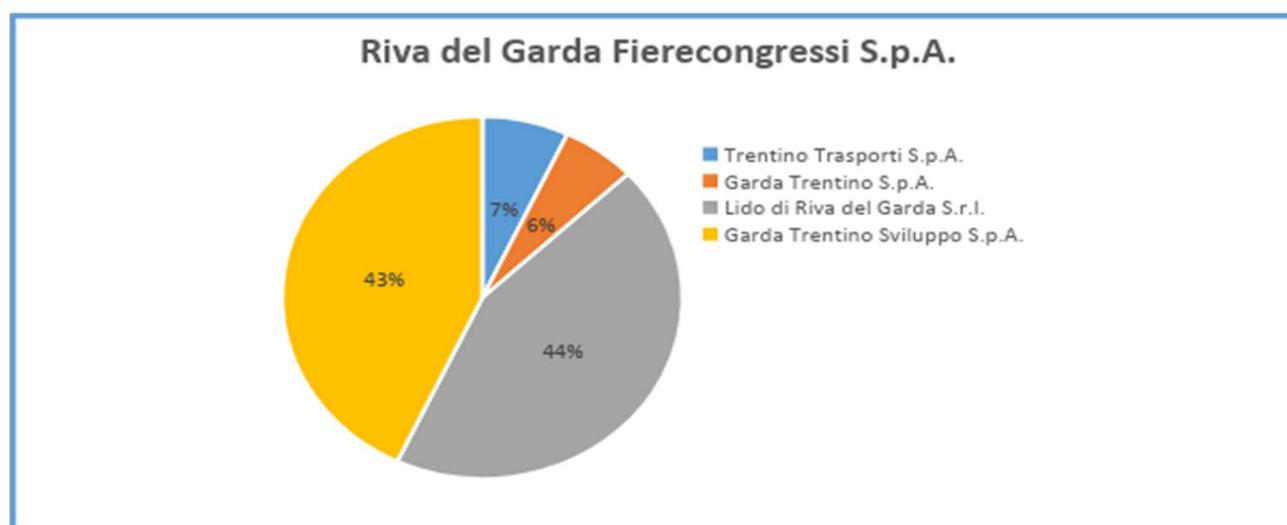
Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. è il gestore del polo fieristico e congressuale del Trentino.

L'esperienza professionale di Riva del Garda - Fierecongressi prende il via nel 1972 quando l'azienda di promozione turistica fece erigere il palazzo dei congressi per ospitarvi eventi congressuali, subito seguiti dal primo embrione di Expo Riva Schuh, la fiera internazionale dedicata alla calzatura, e da Expo Riva Hotel verso la fine degli anni Settanta.

La società, situata a Riva del Garda (TN), nasce poi nel 1988 col nome di Palacongressi S.r.l., portando alla realizzazione del quartiere fieristico sito a pochi chilometri dal centro città in zona artigianale.

Nel giugno 2005 ha cambiato nome in Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A., è una società di natura giuridica privata ed è partecipata:

- al 51% da Enti pubblici o società di proprietà pubblica (44% Lido di Riva del Garda S.r.l., 7% Trentino Trasporti S.p.A.);
- al 49%, da Enti privati (43% Garda Trentino Sviluppo S.p.A. Società espressione del coordinamento delle rappresentanze imprenditoriali e 6% Garda Trentino S.p.A. Società che ha per oggetto la promozione turistica del Garda Trentino).



Bilancio di sostenibilità

Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. eroga servizi nei seguenti ambiti:

- **organizzazione in proprio di fiere:**
 - studio/ideazione/progettazione manifestazioni e/o revisione dei format;
 - marketing strategico e operativo dei singoli eventi fieristici;
 - ricerca partner, sponsor;
 - promozione, comunicazione e pubbliche relazioni;
 - vendita spazi fieristici;
 - organizzazione eventi collaterali (convegni, congressi, intrattenimento) collegati al tema dei singoli eventi;
 - allestimento spazi, segreteria, gestione hostess, interpretariato, catering;
 - gestione amministrativa/contabile;
 - coordinamento e supervisione;
 - organizzazione permanenze in loco (tramite Agenzia viaggi Rivotour);
 - controllo qualità dei servizi erogati.

- **gestione spazi fieristici:**
 - ricerca partner/committenti che organizzano in proprio le manifestazioni;
 - vendita spazi fieristici;
 - organizzazione eventi collaterali (convegni, congressi, intrattenimento) collegati al tema dei singoli eventi;
 - allestimento spazi;
 - gestione hostess e personale di assistenza;
 - interpretariato;
 - servizi di segreteria;
 - coordinamento servizi in alleanza col committente;
 - organizzazione permanenze in loco (tramite Agenzia viaggi Rivotour);
 - controllo qualità dei servizi erogati.

- **organizzazione di congressi:**
 - ricerca e acquisizione della domanda congressuale (aziende, associazioni, enti e agenzie di organizzazione che promuovono e organizzano eventi aggregativi in genere);
 - organizzazione, progettazione e personalizzazione degli eventi ospitati;

Bilancio di sostenibilità

- noleggio e allestimento delle sale e degli spazi congressuali;
 - fornitura dei servizi ausiliari:
 - ✓ tecnologie;
 - ✓ catering;
 - ✓ personale di assistenza, hostess e interpretariato;
 - ✓ programmi sociali (in collaborazione con Rivatour);
 - ✓ programmi turistici (in collaborazione con Rivatour);
 - ✓ prenotazioni alberghiere e servizi di agenzia (in collaborazione con Rivatour);
 - ✓ servizi di segreteria organizzativa (in collaborazione con Rivatour);
 - coordinamento e supervisione durante la manifestazione;
 - controllo della qualità dei servizi erogati e verifica della soddisfazione del cliente.
- **agenzia viaggi Rivatour.** L'attività primaria è quella di organizzare l'incoming di Riva del Garda - Fierecongressi e consiste in:
- sistemazione alberghiera e assistenza in loco del cliente congressuale e fieristico;
 - gestione operativa di un'ampia gamma di servizi a terra: transfer da e per aeroporti, navette, servizio hostess, programma sociale;
 - servizio informazioni;
 - gestione dei rapporti con il settore alberghiero locale e loro coinvolgimento sulle iniziative in progetto.

La gestione delle attività fieristiche e congressuali si avvale delle seguenti strutture:

- a) **Palazzo dei Congressi:** struttura in grado di ospitare eventi fino a 800 persone;
- b) **Palameeting:** tensostruttura di 2700 mq annessa al Palazzo dei Congressi;
- c) **Palavela:** struttura metallica di 2000 mq annessa al Palazzo dei Congressi;
- d) **Quartiere Fieristico:** circa 44.000 mq lordi, disposti su tre padiglioni pluripiano, in località Baltera.

Bilancio di sostenibilità

Il sistema di Governance di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A.

[GRI 102]

L'organizzazione si è dotata di un Codice Etico, approvato a novembre 2016, con la finalità di "evitare che nello svolgimento dell'attività sociale, imprenditoriale e operativa siano compiuti atti volti a perseguire fini illeciti o comunque elusivi di norme, leggi e regolamenti cogenti."

Destinatari del Codice Etico sono il Consiglio di Amministrazione, Il Presidente e Amministratore Delegato, il Direttore Generale, il personale dipendente e tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, vi instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od operano nell'interesse della Società.

Il Codice definisce gli obblighi che devono venir rispettati dai destinatari, gli impegni dell'Organizzazione per la diffusione ed applicazione del Codice.

Il documento prende in esame e definisce quindi i rapporti ed i comportamenti che i destinatari debbono mantenere nei confronti di terzi, soci, Amministrazioni pubbliche, Autorità Pubbliche e Giudiziali, clienti, fornitori, sindaci e società di revisione, organi di informazione.

Quindi viene presa in considerazione la politica per il personale, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, il rispetto per l'ambiente, la riservatezza e la tutela delle opere di ingegno, definendo quali siano i comportamenti da tenere nel confronto di tali tematiche.

Il Codice poi definisce le procedure e le modalità da seguire ai fini di garantire un controllo efficace e la trasparenza ed in particolare vengono definite prassi operative per la gestione contabile, la tutela del patrimonio aziendale e la gestione di operazioni straordinarie.

Il buon funzionamento e l'applicazione del Codice Etico è compito principale dell'Organismo di Vigilanza, la cui costituzione è stata deliberata dal Consiglio di Amministrazione. Compito dell'Organismo anche l'aggiornamento ed il miglioramento del Codice, la raccolta di segnalazioni inerenti errati comportamenti, garantendo al tempo stesso la riservatezza sulla entità del segnalatore e tutelandolo da ogni forma discriminatoria.

Un sistema disciplinare garantisce l'applicazione di sanzioni nel caso di non rispetto del Codice Etico. L'adequatezza di tale sistema sanzionatorio è anche oggetto di monitoraggio da parte dell'Organismo di Vigilanza.

Bilancio di sostenibilità

➤ Governance di Riva del Garda - Fierecongressi

La governance è organizzata secondo il Sistema tradizionale, ovvero è composta da:

- Presidente
- organo amministrativo, formato dal Consiglio di Amministrazione (CdA)
- organo di controllo, rappresentato dal Collegio Sindacale e dalla Società di Revisione.

La struttura organizzativa è tale da garantire una separazione dei ruoli, delle competenze e delle responsabilità tra le funzioni operative e di controllo così da permettere la massima efficienza possibile dell'operato dell'azienda.

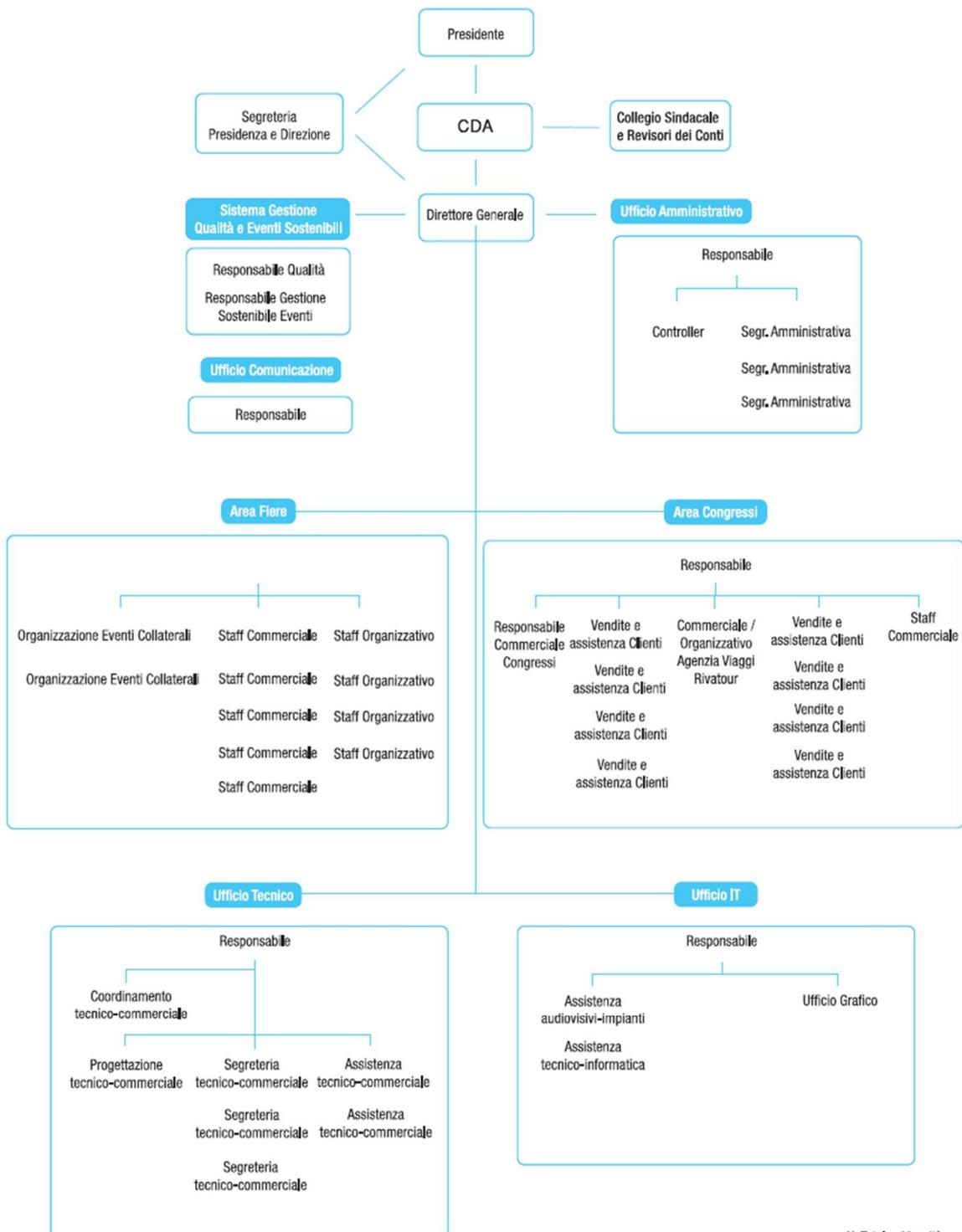
Ai componenti degli organi aziendali è richiesto un comportamento in linea con i principi su cui si basa l'organizzazione, in tutte le relazioni lavorative che intraprendono.

Il Collegio Sindacale vigila affinché le attività siano conformi alle leggi e alle normative vigenti; il controllo contabile, che consiste nella verifica periodica della regolare tenuta della contabilità sociale e dei fatti di gestione, è affidato ad una società di revisione.

Nella pagina seguente viene riportato l'organigramma dell'azienda con la relativa suddivisione dei ruoli.

Bilancio di sostenibilità

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



N. Totale: 46 unità
Aggiornato al 1/02/2018

Bilancio di sostenibilità

Attualmente l'organico di Riva del Garda - Fierecongressi consta di 46 lavoratori così suddivisi: 9 uomini e 37 donne.

La ricerca, la selezione e l'assunzione di personale sono regolate da una policy interna redatta al fine di assicurare idonei meccanismi di valutazione e rispetto delle pari opportunità.

A tutti i dipendenti vengono offerte pari opportunità in base alle capacità e competenze individuali, senza alcuna discriminazione di religione, etnia, credo politico, appartenenza sindacale o sesso.

Si evidenzia il fatto che sul totale dei lavoratori la **componente femminile è dell'80%**, mentre il **74% dei lavoratori** è assunto a **tempo indeterminato**.

Nel corso del 2017 sono stati assunti 7 dipendenti. Di questi, 3 dipendenti sono stati assunti in sostituzione di risorse assenti per maternità e/o malattia.

L'età media dei lavoratori è compresa tra i 30 e i 50 anni di età.

La politica del personale prevede che venga garantito il benessere organizzativo attraverso un ambiente di lavoro adeguato, favorevole alla collaborazione reciproca, rispettoso della personalità morale di ciascuno, privo di pregiudizi, intimidazioni e illeciti condizionamenti, nonché di un trattamento retributivo equo in applicazione delle norme contenute nei contratti di lavoro.

L'azienda negli anni ha maturato una consapevolezza dei suoi confini d'influenza nell'ambito territoriale locale e combatte contro i conflitti d'interesse promuovendo la trasparenza del suo operato e dei suoi collaboratori.

Al suo interno mantiene un efficace sistema di controllo basato sull'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, di proteggere i beni aziendali, gestire efficacemente le attività e gli impatti a livello economico, sociale e ambientale e fornirne dati accurati e completi: ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.



80% dei
lavoratori
sono donne

Bilancio di sostenibilità

➤ **UNI ISO 20121:2013**

Perché una certificazione per la “sostenibilità”?

Nel corso degli anni tale concetto si è sviluppato ed ampliato sino a giungere, attualmente, a ricomprendere una serie di iniziative ed azioni che riguardano non solo l’attenzione all’ambiente, ma anche ad aspetti sociali ed economici, sempre più legato ad un progetto di sviluppo del territorio, che voglia promuovere la crescita ed il benessere dei propri cittadini.

Assumere il concetto di sostenibilità, quale riferimento per lo sviluppo di un territorio significa stimolare i cittadini, le imprese, gli enti locali, le parti sociali, l’associazionismo ad agire in maniera integrata, consapevoli che le scelte che fanno e faranno, dalla riduzione della produzione e miglior gestione dei rifiuti, all’utilizzo di fonti rinnovabili per la produzione di energia, alla promozione ed impiego di mezzi di mobilità alternativi al trasporto su gomma, alla valorizzazione ed impiego di prodotti locali, all’acquisto e vendita di beni prodotti nel rispetto delle norme etiche (vedi lavoro minorile o sfruttamento), all’impiego di lavoratori in regola, ecc.. contribuisce ad aumentare il benessere generale e caratterizza un territorio indicandolo come esempio rendendolo attrattivo ed interessante per chi vuole investirvi, accogliente per chi vi vorrà risiedere o lo vorrà visitare, producendo anche un ritorno dal punto di vista economico.

Riva del Garda - Fiere Congressi, per l’attività che svolge e la sua mission è sicuramente un soggetto di sviluppo e promozione del territorio, che già ha investito in sistemi di gestione qualità ed ambiente, ottenendo le certificazioni riconosciute da standard internazionali.

Bilancio di sostenibilità

Che cosa è la Certificazione ISO 20121:

ACCREDIA, ente Italiano di Accredimento – unico organismo nazionale autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento- *ha definito le regole per l'accredimento degli Organismi che certificano i sistemi di gestione sostenibile degli eventi in conformità alla norma UNI ISO 20121:2013 "Sistemi di gestione sostenibile degli eventi - Requisiti e guida per l'utilizzo".*

Lo schema di certificazione "Event Sustainability Management System" - ESMS

La norma UNI ISO 20121:2013 stabilisce i requisiti per l'organizzazione di eventi sostenibili, che abbiano un impatto minimo sull'ambiente e sulla comunità, e contribuiscano a rafforzare le relazioni con gli stakeholders, dalle Autorità locali ai fornitori e clienti, dai lavoratori ai partecipanti e fruitori delle manifestazioni.

Il sistema di gestione della sostenibilità degli eventi in conformità alla norma può essere implementato da una società/ente specializzato, il cui core business sia l'organizzazione di eventi - come agenzie di comunicazione, fiere e centri congressi, teatri, cinema e auditorium, assessorati alla cultura e al turismo di enti locali... -, ma anche dalle società che intendano gestire i propri eventi aziendali in modo sostenibile.

La certificazione di sostenibilità può riguardare qualsiasi tipologia di evento, dalla manifestazione sportiva al concerto musicale, dal congresso scientifico al festival cinematografico. La certificazione di sistema di gestione sostenibile degli eventi è stata applicata per la prima volta in occasione delle Olimpiadi di Londra del 2012.

La norma UNI ISO 20121:2013 oltre a basarsi sui principi consolidati dei sistemi di gestione, include alcuni elementi caratteristici della ISO 26000 "Social responsibility" e ha rilevanti analogie con la UNI ISO 14001 per la certificazione dei sistemi di gestione ambientale, dal momento che entrambe sono norme gestionali e necessitano di una "analisi iniziale di significatività"; oltre agli aspetti ambientali, però, la UNI ISO 20121 considera anche la dimensione sociale ed economica dell'evento.

Bilancio di sostenibilità

L'impegno di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A.

Riva del Garda - Fierecongressi ha deciso di investire ancor maggiormente sul proprio sistema di organizzazione e gestione di eventi congressuali e fieristici e sulle strutture che li ospitano, avviando ed ottenendo nello scorso anno la certificazione ISO 20121 per la gestione sostenibile degli eventi, una delle prime realtà in Italia ed in Europa.

Riva del Garda - Fierecongressi ha ottenuto la prima Certificazione nel 2014 e l'ha rinnovata nel 2017 con il seguente scopo:

- "Management of exhibition services (secretarial and communication services, hotel bookings, technical assistance, bars and catering, cleaning, car parks) and related structures and stages (stand-fitting, furniture hire, audio-lighting services) at the Riva del Garda Exhibition Centre.
- Management of congress services (communication, incoming services support, stand-fitting and stage set-up, audio-lighting, bars and catering, cleaning) at the Riva del Garda Congress Centre."

La certificazione ISO 20121, a differenza di altre tipologie, non agisce solo sull'organizzazione interna ma coinvolge tutti i diversi portatori di interesse: clienti, partecipanti, istituzioni, fornitori, sponsor, associazioni del territorio, ecc.

I fattori che vengono presi in considerazione nel percorso di certificazione del sistema di gestione riguardano gli aspetti sociali, ambientali ed economici e verrà anche valutata la ricaduta degli eventi sul territorio e l'indotto che ne porteranno, sotto tutti gli aspetti.

Il percorso fatto e la scelta di mantenere la certificazione ed implementare ulteriormente il proprio sistema di gestione testimonia la volontà di Riva del Garda - Fierecongressi di giocare un ruolo sempre più attivo e significativo per il territorio, gli operatori, gli ospiti ed i residenti.

Riva del Garda - Fierecongressi ha messo in atto una serie di azioni, sia al proprio interno che nei confronti dei propri stakeholder per migliorare l'impegno verso la sostenibilità.

Alcune azioni, come detto, sono rivolte all'implementazione dei propri servizi e dell'organizzazione interna, altri a stimolare e a sensibilizzare la clientela e gli utilizzatori.

Riva del Garda - Fierecongressi potrà offrire quindi a quanti decideranno di affidargli l'organizzazione e gestione di un evento un'attenzione particolare ai temi della sostenibilità, fornendo servizi e spazi certificati e proponendo alle diverse organizzazioni di compiere a loro volta un percorso che potrebbe far loro ottenere anche la certificazione.

Bilancio di sostenibilità

Diverse le azioni che potranno venir poste in essere per promuovere e pubblicizzare il traguardo raggiunto e che potranno richiamare maggior attenzione da sponsor e nuovi clienti, valorizzando anche il proprio territorio ed agendo da stimolo ed esempio di buone pratiche:

- Indicazione di “Evento gestito in maniera sostenibile” secondo la certificazione ISO 20121, sui materiali informativi e pubblicitari, compresi sito e social – Diffusione della politica
- Predisposizione cartellonistica e materiale informativo con indicazioni ed iniziative messe in campo a favore della sostenibilità (menù Km 0, menù per celiaci, ecc., raccolta differenziata-ecopoint, utilizzo trasporti alternativi, scelta hotel, impegno e coinvolgimento ecovolontari ed associazionismo locale)
- Informazione sul tema della sostenibilità a stakeholder (clienti, fornitori, partecipanti, istituzioni, ecc.)
- Somministrazione questionario ai partecipanti per diffondere e rilevare la conoscenza sui diversi temi e raccogliere indicazioni e suggerimenti
- Istituzione premio/sconto stand più sostenibile
- Utilizzo materiali riciclabili o riutilizzabili per allestimento stand
- Predisposizione ecopoint per raccolta differenziata
- Individuazione e prenotazione alberghi con caratteristiche sostenibilità
- Utilizzo prodotti filiera locale e km 0 per catering e punti ristoro
- Iniziativa Food for Good
- Organizzazione/valorizzazione mezzi trasporto alternativi per raggiungere l’evento
- Verifica rispetto aspetti ambientali e sicurezza (accesso a categorie svantaggiate o protette)
- Formazione ed informazione al personale ed ai fornitori esterni beni e servizi
- Valutazione ritorno economico (indotto, gestione eventuali fondi o sovvenzioni)
- Supporto e consulenza ad organizzazioni ed enti che oltre a usufruire di servizi e spazi volessero certificare il proprio evento

Bilancio di sostenibilità

Identificazione e gestione dei rischi e valutazione delle performance

[GRI 102]

L'identificazione dei Rischi principali, connessi ai potenziali reati, è rinvenibile nell'Analisi degli Aspetti Sensibili avvenuta nella fase di adozione del Modello di Organizzazione e gestione Ex D.Lgs. 231/01.

I reati presi in esame riguardano i rapporti con la Pubblica Amministrazione, delitti informatici e illecito di dati, delitti di criminalità organizzata e delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico, falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo ed in strumenti o segni di riconoscimento, delitti contro l'industria ed il commercio, omicidio colposo o lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, autoriciclaggio, delitti in materia di violazione del diritto d'autore, induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, delitti in materia di reati ambientali. Altre tipologie di reati non sono state valutate applicabili.

Per i Rischi presi in considerazione l'Organizzazione ha provveduto a valutarli (secondo criteri di rilevanza e copertura) e disporli in una scala che va da trascurabile ad alto. Quindi detti rischi sono stati analizzati nei diversi processi aziendali e sono state individuate le modalità di gestione contenute nei diversi documenti e nelle procedure.

Per quanto riguarda i reati di corruzione e le misure anticorruzione si rimanda ad apposito paragrafo.

Sono poi stati presi in considerazione dei rischi più generali inerenti la possibilità di non soddisfare le aspettative dei propri clienti o di non raggiungimento degli obiettivi aziendali o sociali. La presenza di un sistema di gestione, ISO 20121, attualmente applicato e verificato da Ente terzo, permette di porre tali rischi sotto osservazione e di gestirli. Per quanto attiene il soddisfacimento dei bisogni della clientela sono state predisposte apposite schede di progettazione degli eventi che prendono in considerazione i rischi connessi e li gestiscono, così come viene compilato un report finale con i dati dei diversi eventi e vengono misurati anche gli impatti ambientali, economici e sociali. Una rilevazione a campione dei partecipanti ai vari eventi consente di valutare le ricadute sul territorio.

Per quanto riguarda le performance, obiettivi da raggiungere sono inseriti nel programma annuale e triennale di miglioramento e vengono monitorati. I principali indicatori di performance, ambientale, economica e sociale, vengono analizzati dalla Direzione in apposito Riesame che avviene almeno una volta all'anno.

Bilancio di sostenibilità

Impegno e dialogo con gli stakeholder

[GRI 102]

> Dialogo e argomenti chiave con gli stakeholder

L'individuazione degli stakeholder principali è un processo in continua evoluzione con l'organizzazione stessa e con i rapporti che essa crea, sviluppa ed elabora nel tempo.

La comprensione delle aspettative degli stakeholder attraverso un dialogo continuo strutturato è alla base dell'operato di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A.: l'interazione avviene tramite diverse iniziative di coinvolgimento e con modalità differenti in base al contesto di riferimento e alla frequenza di interazione.

La gestione è basata sulla sostenibilità e la responsabilità sociale considerando tutte le aspettative e le richieste da parte delle diverse categorie di stakeholder.

Tali richieste sono costantemente analizzate e fanno parte della base per definire le strategie dell'azienda.

Per ognuna di essa si identifica:

- l'attività di ascolto, consultazione e dialogo necessarie per la loro identificazione
- la loro composizione
- la presenza di obiettivi di interesse prioritario per la società
- la presenza di tematiche inerenti alla mission aziendale
- la modalità di gestione della richiesta e/o dell'aspettativa

A seguito della gestione, se ne verifica l'efficacia con un nuovo confronto con gli stakeholder interessati.

Nello schema a pagina seguente sono sintetizzati gli ambiti di interesse di ciascun stakeholder e le modalità di impegno e comunicazione intraprese con essi.

Bilancio di sostenibilità

Stakeholder	Modalità di impegno e comunicazione	Ambito di interesse
Soci	<ul style="list-style-type: none"> - Assemblea periodica dei soci - Relazioni periodiche sull'andamento della società - Relazioni con gli investitori 	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilità economica - Qualità del sistema aziendale - Comunicazione trasparente - Solidità patrimoniale
Personale	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusione delle Politiche Aziendali - Diffusione del Codice Etico - Incontri specifici e momenti di formazione - Realizzazione delle attività secondo procedure ben definite - Accessibilità delle informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilità economica, sociale e ambientale - Qualità del sistema aziendale - Pari opportunità - Salute e sicurezza
Collaboratori e professionisti	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri specifici - Informazione sui patti e sulle convenzioni prese - Descrizione dell'operato 	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilità economica, sociale e ambientale - Continuità del rapporto - Comunicazione trasparente
Amministrazioni Pubbliche	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri specifici - Convegni - Comunicazione informatizzata 	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilità del sistema - Responsabilità ambientale - Rispetto delle leggi vigenti - Comunicazione trasparente - Rafforzamento del dialogo
Autorità Locali	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri specifici - Convegni - Comunicazione informatizzata 	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilità del sistema - Responsabilità ambientale - Sensibilizzazione della comunità - Comunicazione trasparente - Rispetto della normativa vigente
Clienti e Ambasciatori	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri dedicati - Collaborazione nello sviluppo dei servizi e delle attività - Visite alle strutture di Riva del Garda Fierecongressi - Accessibilità alle informazioni tramite sito web 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualità e sicurezza dei servizi offerti - Riduzione degli sprechi - Sostenibilità economica, ambientale e sociale - Innovazione dei servizi - Ottimizzazione della comunicazione e informazione

Bilancio di sostenibilità

Stakeholder	Modalità di impegno e comunicazione	Ambito di interesse
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri specifici - Patti e convenzioni con i fornitori - Procedure di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilità della catena di fornitura - Sostenibilità economica, ambientale e sociale - Ottimizzazione della collaborazione - Ottimizzazione azioni di miglioramento per la sostenibilità - Continuità del rapporto
Sindaci e Società di Revisione	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri specifici 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione trasparente - Attenzione al territorio - Sostenibilità economica, sociale e ambientale
Organi di informazione	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri specifici - Sviluppo delle informazioni con differenti modalità (online, cartaceo ecc.) - Diffusione delle informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilità e sostenibilità economica, sociale e ambientale - Qualità delle informazioni - Trasparenza e tracciabilità delle informazioni
Organizzazioni politiche e sindacali	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri periodici 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualità del sistema aziendale - Sostenibilità sociale - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro - Pari opportunità - Salute e sicurezza
Comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> - Coinvolgimento della comunità locale - Collaborazione in attività di volontariato - Incontri specifici - Coinvolgimento dell'associazione degli scout - Coinvolgimento studenti per scuola/lavoro - Investimenti sul territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualità del sistema aziendale - Sostenibilità economica, ambientale e sociale - Biodiversità e tutela ambientale - Rafforzamento del dialogo con il territorio

Bilancio di sostenibilità

➤ Identificazione, selezione e gestione degli stakeholder

La Direzione, avvalendosi della collaborazione del Responsabile Sistema Gestione Sostenibile degli Eventi e degli uffici amministrativi e commerciali, prende in esame diversi fattori nell'identificazione e nella selezione degli stakeholder avvalendosi di procedure interne ben definite in continua evoluzione.

Nell'identificazione degli stakeholder procede esaminando quali enti pubblici, locali, provinciali, regionali o nazionali o partecipati, quali ad esempio quelli di promozione turistica e del territorio e quelli di gestione rifiuti e mobilità, incidono sull'organizzazione della manifestazione e sull'erogazione del servizio o perché direttamente coinvolti in attività di pubblicizzazione, sostegno, rilascio autorizzazioni, raccolta rifiuti, forniture energetiche, trasporto alternativo, ecc. o indirettamente, in quanto fornitrici di servizi a ospiti, partecipanti, visitatori.

Quindi la Direzione prende in esame quali attori incidono su altri aspetti rilevanti in ambito ambientale sociale ed economico, quali ad esempio gli sponsor, i mezzi di informazione ed i fornitori diretti di beni e servizi utili alla gestione ordinaria delle strutture quanto alla gestione dell'evento. La catena di fornitura viene presa in esame in modo approfondito successivamente.

Tra gli stakeholder presi in considerazione vi sono i partecipanti all'evento, congressisti e pubblico presente e raggiungibile attraverso i diversi mezzi di informazione, nonché la cittadinanza e la società civile (associazioni, gruppi di opinione, ecc...)

Non ultimi per importanza dipendenti e collaboratori.

Relativamente alla gestione degli stakeholder ne possiamo analizzare diversi fattori:

- Raccolta delle aspettative: le diverse tipologie di stakeholder vengono contattate a mezzo lettera scritta o attraverso strumenti informatici o social network. Con gli stakeholder più prossimi e più rilevanti vengono organizzati degli incontri e dei tavoli di lavoro su specifici obiettivi. Attraverso tali modalità si condividono gli obiettivi generali, le azioni di miglioramento, si rilevano le loro aspettative, si determinano quali strumenti migliori utilizzare per garantire la comunicazione continua.
- Modalità assunzione impegni: a seconda del livello di influenza si procede alla sottoscrizione di patti e/o protocolli che definiscano gli impegni tra le parti.
- Modalità Feed back: la Direzione provvede, durante o dopo l'effettuazione dell'evento, a raccogliere dai diversi stakeholder, i dati riferiti agli indicatori che sono stati definiti nella fase di progettazione e che costituiscono la base per la valutazione e rendicontazione dell'evento. Tali indicatori, che si riferiscono alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica possono anche

Bilancio di sostenibilità

essere oggetto di studi più approfonditi affidati a soggetti specializzati nella ricerca. La fase di rilevazione comprende pure una sezione dedicata alla raccolta di opinioni e suggerimenti.

- Approvvigionamento beni e servizi: si applica nel momento dell'acquisto delle seguenti tipologie di prodotto/servizio:
 - Prodotti d'acquisto per pulizia, manutenzioni, cancelleria, ecc.
 - Beni vari (attrezzature varie d'ufficio, prodotti di editoria, hardware, software, attrezzature, alimenti e bevande, ecc...)
 - Servizi vari e in subappalto (ospitalità, sfalcio e manutenzione verde, assistenza/manutenzione relative alle strutture che ospitano eventi e alle attrezzature, all'impianto elettrico, alle caldaie, alle attrezzature, ecc)

➤ Accordi e patti con gli stakeholder

I rapporti con gli stakeholder sono fondati sul dialogo, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi. Solo attraverso un confronto continuo e una volontà congiunta si possono porre le basi nella costruzione di un presente e di un futuro sostenibili.

Per queste ragioni Riva del Garda - Fierecongressi ha messo in atto diverse attività tra cui ricordiamo:

a) Patto con i fornitori per la sostenibilità degli eventi

Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. con l'adozione del Sistema di Gestione Sostenibile degli Eventi si è impegnata a spingere per implementare le azioni da svolgere per supportare la sostenibilità in accordo con i propri fornitori. È proprio secondo questa ottica che ha redatto un patto da sottoscrivere con i fornitori esplicitando alcune attività da seguire inerenti:

- gli aspetti sociali con particolare riguardo al rispetto delle norme sul lavoro, sulla sicurezza e le emissioni e all'applicazione delle procedure ISO 9001, ISO 14001, ISO 20121
- gli aspetti ambientali con una corretta gestione dell'energia e delle utenze, con un controllo dei consumi e delle emissioni, con la raccolta differenziata dei rifiuti ed il relativo smaltimento
- la gestione degli stakeholder fornendo visibilità all'impegno degli organizzatori per gli obiettivi di sostenibilità informando il personale e raccogliendo indicazioni e suggerimenti per azioni di miglioramento

Bilancio di sostenibilità

- le attività di segreteria ove si chiede un impegno da parte del fornitore anche nella sua sede amministrativa e non solo al momento dell'erogazione del servizio con piccole azioni quali l'utilizzo di carta riciclata, di toner rigenerati, di apparecchiature elettriche a ridotto consumo, della fatturazione informatica ecc.
- la progettazione e la realizzazione degli allestimenti con l'utilizzo di materiali riciclati e/o riciclabili, di corpi illuminanti a basso consumo, di allestimenti prefiniti e modulari, di arredi e allestimenti in materiale riciclato e il riutilizzo di materiali e arredi
- la selezione dei fornitori/subappaltatori autorizzati con una corretta gestione di tutta la supply chain ponendo attenzione agli aspetti ambientali, alle informazioni sui beni e i servizi e alla trasmissione del patto di sostenibilità anche ai propri fornitori/subappaltatori innescando così una "catena di sostenibilità"
- le iniziative ecosostenibili per fornitori di servizio bar, ristorazione e catering promuovendo ricadute positive sul territorio tramite menù a Km 0, l'utilizzo di prodotti tipici, locali e stagionali, un corretto smaltimento dei rifiuti in autonomia e l'adesione a Food for Good.

b) Patto con i clienti per la sostenibilità degli eventi

Come per i fornitori, Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. ha creato un patto da stringere con i clienti. Anche in questo caso il Patto consiste in una serie di azioni da compiere per supportare un sistema di gestione sostenibile dell'evento o dell'attività in questione:

- Aspetti ambientali: gestione corretta dell'energia e delle utenze, raccolta differenziata dei rifiuti, utilizzo degli arredi in materiale riciclato e riutilizzo di materiali
- Attività di segreteria: utilizzo carta riciclata, preferenza a prodotti con certificazioni etico-sociali, toner rigenerati e ad apparecchi a ridotto consumo energetico
- Selezione dei fornitori: porre attenzione agli aspetti ambientali e fornire informazioni a fornitori esterni di beni e servizi
- Riduzione dell'impatto ambientale dei trasporti: organizzazione di mezzi di trasporto alternativi, disposizione di cartellonistica con indicazioni aggiornate degli spostamenti, scelta di strutture ricettive nelle vicinanze dell'evento e biciclette a disposizione della clientela per gli spostamenti
- Riduzione dei materiali di comunicazione consegnati: per motivi di sostenibilità ambientale e di risparmio economico puntare sull'utilizzo di materiale digitale
- Aspetti sociali: attenzione al rispetto delle norme su lavoro, su sicurezza ed emissioni e sui regolamenti tecnici, controllo del rispetto delle norme di sicurezza da parte dei fornitori, clienti,

Bilancio di sostenibilità

- allestitori diretti e indiretti, proposta di una gestione sostenibile, coinvolgimento nel “Food for Good”, applicazione delle procedure ISO 9001, ISO 14001, ISO 20121
- Comunicazione pre-evento: distribuzione di informative per l’organizzazione, gli espositori, gli allestitori, i partecipanti, definizione e sottoscrizione del patto con il fornitore
 - Comunicazione in loco: impegno a fornire indicazioni che l’evento è gestito in maniera sostenibile, a fare annunci e video richiamanti l’impegno alla sostenibilità e predisporre della cartellonistica sulla sostenibilità
 - Iniziative ecosostenibili: predisposizione di ecopoint, coinvolgimento di ecovolontari, menù a km 0, utilizzo di prodotti tipici e stagionali, eventuali gadget ecologici
 - Allestimenti: istituzione di un premio per l’allestimento sostenibile, utilizzo di materiali riciclati e/o riciclabili, utilizzo illuminazione a basso consumo
 - Gestione degli stakeholder: informare partecipanti e sponsor, raccogliere indicazioni e suggerimenti per azioni di miglioramento
 - Aspetti economici: individuare gli strumenti di rilevazione della ricaduta sui soggetti coinvolti
 - Raccolta dei dati: effettuare un questionario valutativo dell’evento per gli espositori, i visitatori, registrare i consumi e i rifiuti prodotti.

c) Collaborazioni con Federcongressi&Eventi, AEFI, ICCA e Convention Bureau Italia

Le sopra citate associazioni sono partner di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. nello specifico:

- Federcongressi & Eventi (Associazione nazionale delle imprese pubbliche, private e dei professionisti della meeting industry italiana): associazione nazionale di primo livello che rappresenta unitariamente le imprese svolgenti attività connesse con il settore dei congressi, convegni, seminari ed eventi aggregativi, di incentivazione e comunicazione. A cura di questa associazione è il progetto “Food for Good”
- AEFI (associazione esposizioni e fiere italiane) rappresentante gli interessi del sistema fieristico nazionale ICCA (International Congress and Convention Association) organizzazione internazionale coinvolgente più Paesi, facente da tramite per l’individuazione delle sedi più adeguate per l’organizzazione di congressi
- Convention Bureau Italia è un’associazione, come ICCA, volta ad attività congressuali.

Tutti i partner sono consapevoli dell’ottica sulla gestione sostenibile applicata e della certificazione (UNI ISO 20121:2013) posseduta dalla società.

Bilancio di sostenibilità

d) Progetto “Ambasciatori del Trentino per i Congressi”

Riva del Garda - Fierecongressi mette a disposizione uno staff di professionisti per supportare gli Ambasciatori nel percorso di candidatura e di organizzazione degli eventi.

L’Ambasciatore è uno stakeholder che può essere un medico, un professore, un manager, un rappresentante delle Istituzioni Pubbliche e private che intende candidare il Trentino a ospitare una manifestazione di risonanza dando lustro al territorio e all’organizzazione per cui opera.

Accordo tra l’Azienda e gli Ambasciatori è collaborare nella realizzazione di un’attività congressuale con l’obiettivo di generare importanti ricadute culturali ed economiche positive per la comunità locale. Tramite questa collaborazione sono stati realizzati la maggioranza dei congressi avvenuti nel corso del 2017. Al seguente link si può trovare la pagina web dedicata a tale iniziativa:

www.ambasciatoritrentino.it

e) Accordo con gli ecovolontari e con l’associazione locale degli scout:

Questo accordo è stato stretto sulla base di una ricaduta positiva sul territorio locale.

L’accordo infatti prevede la collaborazione dei giovani scout durante gli eventi di Riva del Garda - Fierecongressi: questi si impegnano a controllare e fornire informazioni sulla raccolta differenziata a tutta la clientela che si reca all’evento.

Con tale pratica si raggiungono molteplici effetti positivi:

- sostegno da parte di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. alle organizzazioni di volontariato locali
- tutela dell’ambiente
- coinvolgimento della comunità locale
- sensibilizzazione dei giovani all’importanza di uno smaltimento responsabile dei rifiuti volto alla tutela dell’ambiente
- educazione ambientale
- controllo della gestione dei rifiuti durante l’evento
- buona educazione e valorizzazione delle giovani generazioni
- coinvolgimento della fascia d’età più giovane della comunità locale

Bilancio di sostenibilità

- sensibilizzazione alla sostenibilità ambientale e sociale

f) Convenzione quadro per la realizzazione dei tirocini curriculari secondo il progetto di Alternanza Scuola/Lavoro

La legge di riforma 107/15 introduce e regola l'obbligo di alternanza scuola-lavoro da svolgersi per tutti gli studenti nell'ultimo triennio delle scuole secondarie di secondo grado: è così che Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. si è resa disponibile quale soggetto ospitante per periodi di approfondimento in ambiente lavorativo per gli studenti dell'Istituto tecnico economico e tecnologico "Giacomo Floriani", Istituto con la quale ha stipulato la convenzione.

La convenzione prevede ad esempio che la società si impegni a:

- indicare un tutor formativo all'interno dell'azienda, denominato tutor formativo esterno, responsabile della formazione in azienda dello studente in questione. Questo tutor dovrà collaborare costantemente con il tutor interno (in genere un docente della scuola di provenienza dello studente) per la progettazione, l'organizzazione e la valutazione dell'esperienza di tirocinio
- garantire l'informazione/formazione dello studente sui rischi specifici aziendali, nel rispetto delle procedure interne
- essere in possesso delle capacità strutturali, ovvero degli spazi adeguati per consentire lo svolgimento delle attività previste dal tirocinio
- possedere le attrezzature idonee per lo svolgimento delle attività tali da garantire per ogni studente un'esperienza formativa completa e in sicurezza
- rispettare le norme antinfortunistiche e di igiene sul lavoro
- informare l'istituto scolastico di qualsiasi incidente accada allo studente interessato

L'obiettivo da parte della Società è di contribuire positivamente sul tessuto sociale locale: in tal modo spera di fornire sostegno alle giovani generazioni stimolandole, facendole acquisire la consapevolezza dell'importanza della sostenibilità delle loro azioni presenti e future e incoraggiando l'adozione di comportamenti responsabili.

Fornendo un buon esempio e formando le giovani generazioni con questi concetti lungimiranti, Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. crede fortemente di dare un contributo consistente per un futuro sostenibile.

Bilancio di sostenibilità

g) Standard di qualità degli alberghi per il segmento MICE (Meeting Incentive Conference Exhibition)

Vengono definiti con gli alberghi direttamente collaboranti con la società dei requisiti minimi per essere ritenuti adeguati alle aspettative della domanda congressuale (MICE).

Gli standard riguardano l'obiettivo di conseguire la soddisfazione del cliente e si articolano nei seguenti ambiti

- Nella comunicazione: con la disponibilità di documentazione istituzionale (italiano e inglese), di un sito internet aziendale dedicato alla struttura e l'inserimento del logo di Club di Prodotto Congressuale sul sito internet
- Nella prenotazione: disponibilità e flessibilità da parte dell'albergo, comunicazione tempestiva di costi, di redazione dell'offerta ecc.
- Nell'accoglienza: al check in, al check out e durante il soggiorno
- Nei servizi generali: con la fornitura di diversi servizi quali la climatizzazione, l'ascensore, servizio bar in camera, presenza telefono, scrivania illuminata, internet point ecc.
- Nella ristorazione: con il servizio di colazione garantito in fasce orarie ben definite
- Nelle risorse umane: con la presenza in albergo di personale qualificato
- Nel sistema ambientale: con la fornitura al cliente di informazioni in merito alla riduzione degli impatti negativi e dei consumi, con l'introduzione di elementi di sostenibilità nei processi aziendali, con l'accorciamento della catena distributiva (dal produttore al consumatore), ecc.
-

➤ Processi di consultazione tra gli Stakeholder e Alta Direzione

Come già illustrato nei paragrafi precedenti il confronto tra Stakeholder e Direzione è un processo continuo e avviene in più forme:

- riunioni individuali con clienti, con i Soci, con il Consiglio di Amministrazione ecc.
- tramite la redazione di verbali
- l'approvazione del bilancio
- con convegni organizzati ad hoc con operatori e stakeholder

Bilancio di sostenibilità

Approccio di gestione

[GRI 103]

Di seguito si illustrano le politiche applicate, le azioni e le attività che la società mette in atto quotidianamente per gestire i suoi servizi e sostenere la sua mission aziendale:

➤ Attività e servizi

Partendo dal presupposto che Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. è l'azienda di promozione turistica e fieristica principale in Trentino e che basa la sua esperienza in decenni di consolidato lavoro, i suoi servizi si articolano in diverse attività che ora vengono esposte nella tabella seguente. Da precisare è che a seconda della tipologia di manifestazione e delle richieste del Cliente, alcune attività sono svolte direttamente dalla dall'azienda, altre con l'ausilio di fornitori esterni ed altre gestite direttamente dal Cliente stesso.

Attività e servizi	Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A.		Cliente (Ente/Azienda che organizza la manifestazione)
	Con personale proprio	Con l'ausilio di Fornitori esterni	
Progettazione evento: definizione spazi e allestimenti, servizi da attivare.	(di prassi per eventi fieristici, viene svolta da personale interno)		(di prassi effettuata dal Cliente che organizza congressi)
Montaggio/ smontaggio allestimenti fiere (QF): <ul style="list-style-type: none"> - Installazione pareti; - Installazione arredi; - Impianto elettrico; - Impianto idraulico; - Impianto rete Wi-Fi; - Installazione - Audiovisivi. 		(Fornitori esterni di servizi di montaggio/ smontaggio allestimenti)	
Predisposizione stampati (pubblicità, guide, dépliant, ecc.)		(Fornitori esterni - tipografie)	(di prassi effettuata dal Cliente che organizza congressi)
Servizio hostess, accoglienza e interpreti		(di prassi, viene svolta da Fornitori esterni specializzati)	

Bilancio di sostenibilità

Servizio sicurezza (in base a quanto disposto dall'agibilità)	(personale interno appositamente formato)	(Fornitore esterno per gestione sicurezza degli eventi in base a quanto disposto da Commissione di Vigilanza)	
Servizio sorveglianza (gestione parcheggi, ingressi/movimentazione dei mezzi, e delle persone durante gli allestimenti, vigilanza)		(di prassi, viene svolto da Fornitori esterni specializzati)	
Gestione bar, ristoranti e self service		(di prassi sono utilizzati bar e self service presenti presso le strutture e affidati in gestione a terzi)	(i Clienti sporadicamente provvedono in proprio al catering degli eventi)
Organizzazione accomodation e ristorazione su richiesta (attività di agenzia viaggi)	(agenzia viaggi interna)		
Organizzazione trasporti gratuiti nell'ambito della manifestazione (navetta interna) (attività di agenzia viaggi)	(agenzia viaggi interna)		
Servizi di accomodation e ristorazione (sul territorio)		(strutture ricettive del territorio)	
Trasporti (navetta interna)		(Noleggiatori privati)	
Allontanamento dei rifiuti		Fornitore esterno appositamente incaricato e Gestore servizio pubblico.	
Pulizia dei locali		Servizio affidato a Fornitore esterno.	

Bilancio di sostenibilità

➤ Politica per la qualità e lo sviluppo sostenibile

La Direzione aziendale ha stabilito di sostenere e implementare il Sistema di Gestione Integrato per la qualità e lo sviluppo sostenibile con riferimento alle norme internazionali ISO 9001 e ISO 20121.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è basato su una gestione per processi, sul controllo di gestione, sull'adozione di indicatori d'efficienza per ogni Ufficio, oltre all'approccio al miglioramento.

L'obiettivo consiste nel prevenire difformità prima che diventino strutturali, ma anche dare evidenza ai risultati mano a mano che vengono a prodursi, specie se queste verifiche vengono effettuate sulla base di un budget ed assumono visibilità pubblica. La motivazione che porta a seguire tale modello di gestione può essere riassunta nei seguenti elementi:

- migliorare le performance aziendali e l'organizzazione
- ottenere maggiori garanzie nella soddisfazione del Cliente, come strumento di competizione sul mercato
- salvaguardare i livelli di comunicazione e informazione, la sicurezza dei dati e la loro omogeneità al fine di definire indicatori omogenei di buona gestione
- favorire l'approccio di filiera attraverso l'adozione del project management
- definire ruoli chiari, autonomie e interfacce tra i differenti uffici

Bilancio di sostenibilità

Il Sistema di Gestione Sostenibile degli Eventi è basato sulla costante valutazione, sul controllo e sul monitoraggio degli aspetti ambientali, sociali ed economici associati alle attività e ai servizi erogati e finalizzato a:

AMBIENTALE:

- assicurare il rispetto della legislazione ambientale applicabile
- prevenire l'inquinamento
- migliorare costantemente le prestazioni ambientali con particolare riguardo al contenimento del consumo delle risorse e al controllo degli aspetti ambientali indiretti associati alle attività fieristiche e congressuali svolte da fornitori esterni o di responsabilità di terzi
- rendere più forti i rapporti con gli stakeholder: autorità locali, fornitori, clienti, lavoratori, partecipanti e fruitori dell'evento
- ampliare il proprio carnet fornitori e indirizzare quest'ultimi sempre più verso scelte e comportamenti sostenibili

SOCIALE:

- garantire sia al personale interno sia ai lavoratori dei propri fornitori idonei standard lavorativi nonché il rispetto della salute e la sicurezza degli ambienti lavorativi
- evitare e prevenire qualsiasi tipo di discriminazione (culturale, religiosa, locale) nonché garantire l'accesso e la fruizione dei propri servizi anche a soggetti vulnerabili
- definire buone pratiche per il territorio

ECONOMICO:

- migliorare il proprio sistema di offerta e ottimizzare la gestione dei servizi sotto il profilo del risultato economico
- garantire un costante monitoraggio dell'impatto diretto e indiretto esercitato sul tessuto economico locale
- dare rilevanza alla Certificazione (alla stregua delle "stelle" che differenziano la qualità nell'offerta alberghiera)

Bilancio di sostenibilità

La società, al fine di migliorare la gestione degli impatti economici, sociali e ambientali che influiscono sull'evento, s'impegna a soddisfare tutti i requisiti applicabili nonché stabilire/codificare con i propri stakeholder, a seconda del proprio grado di influenza, degli impegni reciproci e precisi.

Gli obiettivi di dettaglio e le strategie aziendali vengono definite periodicamente in sede di Riesame.

Nell'ottica di ampliare il Sistema Integrato ad altri aspetti della gestione aziendale, Riva del Garda Fierecongressi S.p.A ha altresì adottato e sostiene un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231701 per il quale è stato nominato un apposito organismo di vigilanza, e il modello Family Audit promosso dalla Provincia Autonoma di Trento e relativo all'attuazione di politiche di conciliazione vita-lavoro.

➤ Politiche del personale

Riva del Garda - Fierecongressi tutela e promuove il valore delle persone, curando lo sviluppo delle competenze e delle potenzialità di ciascuno, tenendo conto delle diverse situazioni personali e lavorative, nel rispetto della dignità personale. A tutti i dipendenti vengono offerte pari opportunità in base alle capacità e competenze individuali, senza alcuna discriminazione di religione, razza, credo politico, appartenenza sindacale o sesso. Tale comportamento viene attuato in tutte le fasi della relazione: selezione, inserimento, gestione amministrativa, sviluppo di carriera, cessazione del rapporto. Viene garantito il benessere organizzativo attraverso un ambiente di lavoro adeguato, favorevole alla collaborazione reciproca, rispettoso della personalità morale di ciascuno, privo di pregiudizi, intimidazioni e illeciti condizionamenti, nonché un trattamento retributivo equo in applicazione delle norme contenute nei contratti di lavoro

L'Azienda previene e persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo, ivi comprese quelle a carattere sessuale. Nell'ambito di tali garanzie, tutti i collaboratori sono tenuti ad orientare il proprio operato ai principi di professionalità, trasparenza, correttezza e onestà, contribuendo al perseguimento della missione della Società. In ottemperanza alla normativa vigente, Riva del Garda - Fierecongressi si accerta, in sede di assunzione o di stipula di contratti di collaborazione con lavoratori stranieri, che gli stessi siano in possesso di regolare ed adeguato permesso di soggiorno. Il medesimo comportamento deve essere assicurato da tutti i fornitori, ivi comprese le agenzie per il lavoro che forniscono servizi di somministrazione di manodopera.

Bilancio di sostenibilità

➤ Meccanismi dei reclami

Ogni reclamo viene gestito secondo ben definite procedure: in genere perviene agli uffici tramite comunicazione scritta, che può essere sia in forma cartacea che digitale (quest'ultima è in genere quella più utilizzata). Spesso viene evidenziato nella fase di post vendita, ovvero quando viene richiesto un confronto agli stakeholder sull'attività appena conclusa.

Il reclamo viene preso in carico ed elaborato nelle seguenti fasi:

- Identificazione della non conformità
- Rilevazione della causa di non conformità
- Decisione e trattamento della non conformità
- Verifica dell'efficacia del trattamento
- Archiviazione della non conformità

Questi steps procedurali vengono applicati nella gestione di tutte le problematiche che vengono eventualmente segnalate nella normale operatività dell'organizzazione.

Il sistema è infatti in evoluzione con l'obiettivo di perseguire miglioramenti continui ed operare al massimo dell'efficienza possibile nel rispetto della sostenibilità.

➤ Valutazione e gestione dei risultati ottenuti

Per la valutazione e la gestione dei risultati ottenuti Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. ne basa l'analisi sul Sistema di Gestione adottato: grazie a quest'ultimo infatti monitora annualmente i progressi fatti negli obiettivi di miglioramento che si pone e ne verifica l'efficacia tramite il Riesame della Direzione, il quale si svolge grazie alla collaborazione tra la Direzione, il Responsabile della Gestione degli Eventi Sostenibili, i Responsabili Fiere e Congressi e il Responsabile Commerciale e Marketing.

Obiettivo principale, raggiunto nel corso del 2017, è stato il rinnovo della certificazione ISO 20 121 nonché il sempre maggior coinvolgimento dei propri stakeholder e la loro sensibilizzazione sulle tematiche di una gestione sostenibile: in merito agli aspetti legati alla compensazione degli impatti prodotti dalla organizzazione e gestione degli eventi, sono stati compiuti dei passi in avanti nel 2017 ed è stato introdotto un metodo di valutazione degli impatti e la definizione di alcune misure compensative tra le quali la sponsorizzazione di realtà ed eventi che testimonino il loro impegno a favore della sostenibilità e del proprio territorio, mission aziendale che continuerà a permanere nel tempo.

Bilancio di sostenibilità

Aspetti economici

[GRI 200]

> **Performance e impatti economici**

Nel corso del 2017 la società ha perseguito gli obiettivi che si era posta per il triennio 2014-2017 grazie alla certificazione UNI EN ISO 20121: mostrandosi a livello nazionale e internazionale come una realtà basata sulla volontà di mantenere fede alla propria mission aziendale e alla sostenibilità economica, sociale e ambientale del suo operato.

Il modello di business che regola l'attività di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. è basato su di una sinergia tra forti valori sociali ed ambientali testimoniati dal sostegno etico ed economico mostrato verso l'economia locale:

- nell'arco del 2017 ha investito e sponsorizzato diverse realtà locali concedendo complessivamente 131.000 €
- la percentuale di spesa nei fornitori locali nel corso del 2017 è stata superiore al 50% (all'incirca del 53%).

Per fornitori locali si intendono quelli provenienti da Riva del Garda e dai comuni limitrofi (cioè Arco, Dro, Torbole, Ledro, Drena e Tenno)

- il 100% dei senior manager provengono dalla comunità locale.

I ricavi nel corso del 2017 ammontano a circa 14,8 milioni di euro, mentre i costi operativi sono di circa 14 milioni di euro.

Risulta chiaro per la società e i suoi azionisti che i suoi ricavi siano principalmente basati su decisioni gestionali che portino a:

- salvaguardare la marginalità degli eventi e della società
- produrre un alto coefficiente di ricadute sul territorio
- coinvolgere attivamente la comunità locale

Quindi obiettivo dell'azienda è di produrre ricchezza contribuendo alla sostenibilità e alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera.

Nella tabella seguente si riportano i dati di performance economica secondo gli Standard GRI 200:

Bilancio di sostenibilità

	2017
<u>Valore economico direttamente generato</u>	14.883.000
- Ricavi	14.794.000
- Contributi	89.000
<u>Valore economico distribuito</u>	14.209.000
- Costi operativi	14.078.000
- Sponsorizzazioni/ investimenti sulla comunità locale	131.000
<u>Valore economico trattenuto</u>	674.000

Il **valore economico distribuito** include, oltre ai costi operativi, le sponsorizzazioni effettuate verso la comunità locale; mentre il **valore economico trattenuto** rappresenta la differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito.

Questi valori sono basati su di una classificazione del conto economico di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. dove:

1. Il **valore economico direttamente generato** rappresenta la ricchezza economica misurabile prodotta nel corso dell'anno da parte dell'organizzazione fornendo una visione della ricchezza creata per l'azienda, i suoi stakeholder e la realtà territoriale circostante.
2. Il **valore economico distribuito** è un indicatore quali-quantitativo dell'impatto sociale verso l'ente e i suoi stakeholder.
3. Infine il **valore economico trattenuto** all'interno dell'azienda rappresenta la parte di ricchezza a garanzia della sostenibilità economica, sociale e ambientale. Questo viene reinvestito in innovazione e servizi volti ad alimentare il percorso di miglioramento e di sostenibilità intrapreso negli anni.

Con il rinnovo della UNI EN ISO 20121: 2013, avvenuto proprio nel 2017, sono stati identificati nuovi obiettivi anche in ambito economico da raggiungere nel triennio 2018-2020 inerenti l'impatto diretto e indiretto esercitato sul tessuto economico locale.

Nel corso del 2017 non vi sono state azioni legali pendenti o concluse per comportamenti anti competitivi o per violazioni della legge antitrust.

Bilancio di sostenibilità

➤ Anti corruzione

L'identificazione dei Rischi principali, connessi ai potenziali reati, è rinvenibile nell'Analisi degli Aspetti Sensibili avvenuta nella fase di adozione del Modello di Organizzazione e gestione Ex D.Lgs. 231/2001.

I reati presi in esame riguardano i rapporti con la Pubblica Amministrazione, delitti informatici e illecito di dati, delitti di criminalità organizzata e delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico, falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo ed in strumenti o segni di riconoscimento, delitti contro l'industria ed il commercio, omicidio colposo o lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, autoriciclaggio, delitti in materia di violazione del diritto d'autore, induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, delitti in materia di reati ambientali. Altre tipologie di reati non sono state valutate applicabili.

Per i Rischi presi in considerazione l'Organizzazione ha provveduto a valutarli (secondo criteri di rilevanza e copertura) e disporli in una scala che va da trascurabile ad alto. Quindi detti rischi sono stati analizzati nei diversi processi aziendali e sono state individuate le modalità di gestione contenute nei diversi documenti e nelle procedure.

Per quanto riguarda i reati di corruzione e le misure anticorruzione si rimanda ad apposito paragrafo.

Sono poi stati presi in considerazione dei rischi più generali inerenti la possibilità di non soddisfare le aspettative dei propri clienti o di non raggiungimento degli obiettivi aziendali o sociali. La presenza di un sistema di gestione, ISO 20121, attualmente applicato e verificato da Ente terzo, permette di porre tali rischi sotto osservazione e di gestirli. Per quanto attiene il soddisfacimento dei bisogni della clientela sono state predisposte apposite schede di progettazione degli eventi che prendono in considerazione i rischi connessi e li gestiscono, così come viene compilato un report finale con i dati dei diversi eventi e vengono misurati anche gli impatti ambientali, economici e sociali. Una rilevazione a campione dei partecipanti ai vari eventi consente di valutare le ricadute sul territorio.

Per quanto riguarda le performance, obiettivi da raggiungere sono inseriti nel programma annuale e triennale di miglioramento e vengono monitorati. I principali indicatori di performance, ambientale, economica e sociale, vengono analizzati dalla Direzione in apposito Riesame che avviene almeno una volta all'anno.

Bilancio di sostenibilità

Aspetti ambientali

[GRI 300]

Nello svolgimento delle proprie attività e dei propri servizi Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a salvaguardare uno sviluppo sostenibile del territorio.

Per il perseguimento della sua mission aziendale e il raggiungimento degli obiettivi si è dotata di un Sistema di Gestione Sostenibile degli Eventi che permette di gestire i processi correttamente integrando gli aspetti legati alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Abbiamo tutti un ruolo fondamentale nel mantenere l'equilibrio dell'ecosistema, nel riconoscere e gestire i cambiamenti climatici: l'Azienda riconosce tutto ciò e cerca per queste ragioni di dare priorità nella definizione di un Sistema di Gestione efficiente, che vada a incentivare la sostenibilità ambientale, sociale ed economica sia al suo interno che al suo interno con forti ripercussioni sul territorio locale.



Bilancio di sostenibilità

➤ Biodiversità

Come enunciato in precedenza le strutture dell'azienda si possono suddividere in due gruppi:

- il Quartiere Fieristico situato in Via Baltera nell'omonima zona artigianale a nord della città di Riva del Garda
- il Centro Congressi, formato dal Palacongressi, Palameeting e dal Palavela, che si affaccia direttamente sul Lago di Garda.

Il lago di Garda è sicuramente l'elemento di maggiore influenza a livello territoriale con un alto valore di biodiversità.

Infatti è il maggiore lago italiano, con una superficie di circa 370 km².

Per quanto riguarda la flora e la fauna presenti hanno subito vari cambiamenti ed evoluzioni nel corso dei secoli.

Infatti il succedersi delle glaciazioni e dei disgeli contribuì, inizialmente, a formare una vegetazione simile a quella europea continentale; in seguito ad un'alluvione avvenuta nel VII secolo, il limite della foresta si alzò e la vegetazione lacustre cominciò a caratterizzarsi in modo diverso: aumentarono le specie coltivate, tipiche ancora oggi del lago di Garda (in particolare il castagno, il noce, l'olivo, la vite e i cereali), ma aumentò anche la varietà delle specie selvatiche, rendendo dal punto di vista dei botanici il lago eccezionale, grazie al clima che va da submediterraneo sulla costa, ad alpino nei monti che lo circondano.

Risalendo il monte Baldo, celebrato fin dall'antichità e noto come *hortus Europae*, ovvero "giardino d'Europa", a causa del vasto patrimonio floristico e degli endemismi, si affronta un avvicendamento di fasce vegetali: alle altitudini inferiori si trovano una grande quantità di specie termofile tipiche dei climi steppici e caldo umidi, come artemisie, astragali, lauri, lecci, tassi e terebinti; risalendo il versante, tra i 400 e gli 800 metri, si trova il tipico bosco di fascia media, composto da carpini neri, frassini ornielli, roverelle, e in misura minore bagolari, noccioli e peri; segue una fascia di latifoglie composta da aceri, carpini, frassini, noccioli e sorbi; tra i 1000 e i 1200 metri la vegetazione è composta principalmente da faggi, e ad altezze poco superiori si trovano gli abeti rossi e, più rari, gli abeti bianchi; a partire dai 1700 metri inizia il clima alpino, con mughi, basse aghifoglie, rododendri e fiori di montagna. Anche da parte bresciana vi è una simile successione di vegetazione, anche se condizionata dalla significativa presenza di scogliere e dalla minore altezza, che vede il suo punto massimo nei 1975 metri del monte Tremalzo, contro i 2218 metri della cima Valdritta della catena del Baldo.

Bilancio di sostenibilità

Le specie ittiche presenti nel lago sono oltre venticinque. Specie endemica del Garda è il carpione, un salmonide che predilige l'alto Garda e si ciba di plancton. Le sue carni sono apprezzate fin dall'antichità, ma questo ha causato una sovrapesca che ha portato la specie a rischio di estinzione.

Tra le altre cause che hanno portato la specie ad essere in pericolo vi sono il peggioramento della qualità dell'acqua e la concorrenza di altre specie di pesci alloctone. Le specie autoctone del lago sono: alborella, agone, anguilla, barbo comune, bottatrice, carpione, cavedano, luccio, scardola, spinarello, tinca, triotto, vairone e la trota lacustre che raggiunge anche dimensioni notevoli (sono stati pescati esemplari di 15 kg). Mentre tra quelle alloctone ci sono: coregone lavarello, carpa, persico sole, persico trota e persico reale.

Gli uccelli acquatici sono piuttosto numerosi, anche se alcune specie che in passato sostavano lungo le rive oggi non compaiono più, come fenicotteri e pellicani. Le specie più comuni sono le anatre (come germani reali, canapiglie, alzavole e le marzaiole), gli smerghi, gli aironi, le folaghe e i cigni. Il palmipede più diffuso è però il gabbiano, grazie alla varietà della sua alimentazione.

Appare evidente come il territorio circostante a Riva del Garda - Fierecongressi sia costituita da una realtà naturale di spicco e preziosa, sicuramente da tutelare e promuovere con ogni mezzo.

Bilancio di sostenibilità

➤ Consumi elettrici e termici

Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. è attenta ai fattori ambientali e a come i consumi elettrici e termici possano incidere su di essa.

Per questa ragione utilizza come fonte di riscaldamento/raffrescamento principale il Teleriscaldamento, che produce un impatto negativo sull'ambiente sicuramente inferiore rispetto a quello generato dai sistemi tradizionali.

Si sta inoltre valutando come obiettivo per gli anni futuri di siglare un accordo con i fornitori locali per passare con la composizione del mix energetico fornito da circa un 30% al 100% da fonti rinnovabili.

Il monitoraggio dei consumi viene reso possibile dalla presenza del Sistema di Gestione utilizzato dall'Azienda, il quale gestisce e monitora i consumi da diversi anni analizzandone l'andamento, tenendone sotto controllo i cambiamenti e applicando miglioramenti continui alle strutture nel tentativo di migliorarne le prestazioni.

Il consumo di metano viene registrato in m³ e per poterne dare un raffronto con gli altri dati è stato convertito con il seguente fattore di conversione:

9,94 KWh/m³

come definito dal CTI nella norma UNI TS 11300 (norma finalizzata al calcolo delle prestazioni energetiche degli impianti termici ai fini dell'APE degli edifici).

Il consumo di metano è riferito solo al Palameeting, perché il Palacongressi e il Quartiere Fieristico sono serviti da Teleriscaldamento/Teleraffrescamento dal 2010 grazie alla presenza della centrale di cogenerazione posta all'interno della proprietà di Cartiere del Garda.

Per la riduzione dei consumi per il riscaldamento o il raffrescamento delle sale e degli spazi, l'Ufficio Tecnico si è impegnato a promuovere l'adozione di buoni comportamenti tramite l'affissione di cartelli sulle porte ricordando a tutti gli utenti di prestare maggiore attenzione nelle chiusure delle porte.

Nel corso del 2018 per proseguire nell'obiettivo di riduzione dei consumi di energia elettrica si proseguirà con la sostituzione delle lampade presenti nei parcheggi e nei padiglioni C2 e B3 del quartiere fieristico.

Per ottenere una corretta valutazione degli aspetti, i consumi vengono suddivisi in quelli registrati presso il Palazzo dei Congressi – Palameeting e il Quartiere fieristico.

Bilancio di sostenibilità

a) Consumi presso il Palacongressi e il Palameeting

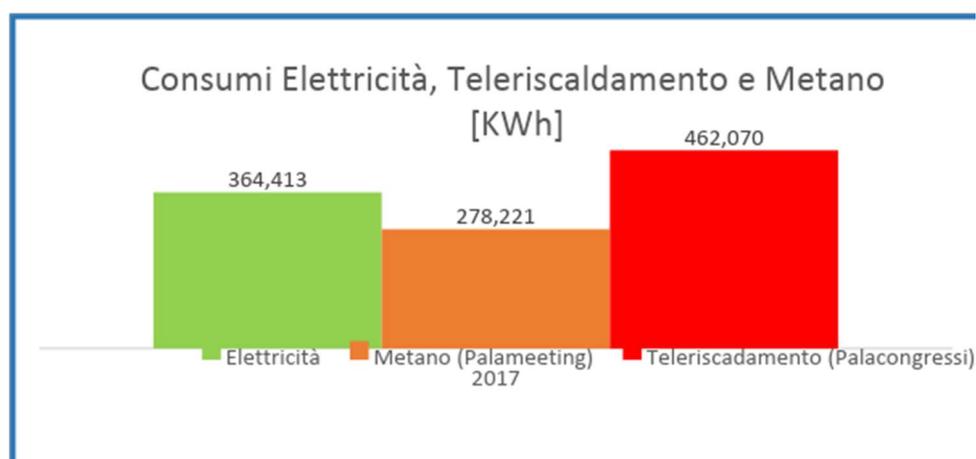
I consumi sono rilevati con lettura annuale dei contatori o tramite fatturazione: in questi sono inclusi anche quelli dovuti agli uffici. Dal 2010 è entrato in funzione il Teleriscaldamento per il Palacongressi.

Per quanto riguarda l'impegno nella riduzione dei consumi elettrici, tutti gli spazi comuni e le sale piccole sono dotate di lampade a basso consumo. Nel 2012 con la ristrutturazione della hall sono state sostituite le lampade a basso consumo con lampade a LED consentendo una diminuzione della potenza installata pari al 65% (da 2.100 W a 560 W).

Nel corso del 2015 sono state sostituite le lampade alogene a 100 W nella sala Mille con lampade a LED da 20W riducendo la potenza impegnata a 3292 W dai 15500W iniziali della sala.

Il consumo del metano viene contenuto grazie alla presenza del Teleriscaldamento gestito da un efficace sistema di telecontrollo.

Nel grafico seguente si riportano i consumi di elettricità, teleriscaldamento e metano registrati nel 2017:



	Presenze	Consumo per presenza [KWh/n.persone]
Elettricità	85.885	0,018
Metano (Palameeting)	22.900	12,15
Teleriscaldamento (Palacongressi)	62.985	7,34

Si riportano i dati dei consumi rapportati al numero di presenze registrate durante il 2017:

b) Consumi presso il Quartiere Fieristico

Bilancio di sostenibilità

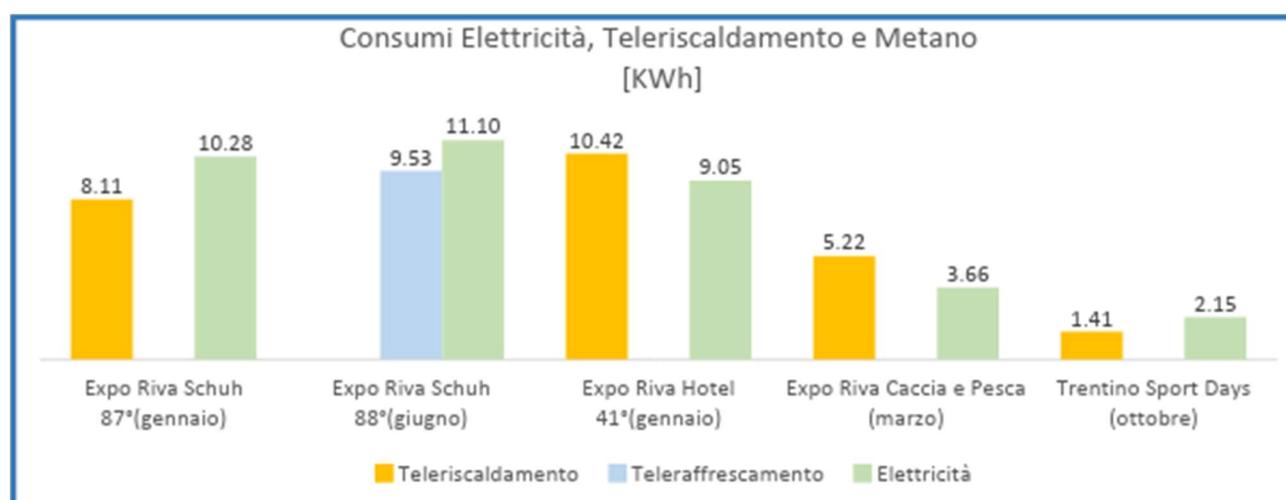
Nel Quartiere fieristico il teleriscaldamento/teleraffrescamento è entrato in funzione nel 2012. I consumi sono stati rilevati con lettura dei contatori per singolo evento e rapportati alle dimensioni dell'area espositiva.

Manifestazione	Area espositiva netta m ²	Tele-riscald. (kW)	Consumo per m ²	Elettricità (kW)	Consumo per m ²	Tele-raffrescamento (kWh)	Consumo per (m ²)
EXPO RIVA SCHUH 87° (gennaio)	32.687	265.220	8,114	335.958	10,278	/	/
EXPO RIVA SCHUH 88° (giugno) *	32.238	/	/	357.953	11,103	307.290	9,532
EXPO RIVA HOTEL 41° (gennaio)	18.535	193.551	10,442	167.644	9,045	/	/
EXPO RIVA CACCIA E PESCA (marzo)	7.533	39.350	5,224	27.559	3,658	/	/
TRENTINO SPORT DAYS (ottobre)	14.641	20.653	1,411	31.461	2,149	/	/

Come si può notare i consumi sono direttamente correlati alla dimensione dell'evento.

Nel corso del 2017 la Società ha implementato il monitoraggio dei consumi e degli impatti (positivi e negativi) causati dai vari eventi: sono state individuate diverse iniziative, che verranno analizzate meglio in seguito, volte a ridurre gli effetti negativi e a incentivare le ricadute positive sull'ambiente circostante.

Nel grafico seguente si mostrano graficamente i consumi registrati rapportati ai m² espositivi dando evidenza visiva della correlazione tra consumi e dimensione dell'evento per le manifestazioni svoltesi nell'arco del 2017:



Bilancio di sostenibilità

➤ Consumi idrici

L'approvvigionamento idrico delle strutture avviene tramite fornitura dalla rete comunale e utilizzata per scopi civili, manutenzione del verde, sistema antincendio, bar e ristorazione.

I consumi idrici sono dipendenti dalle attività e dai servizi svolti dall'Azienda e per la riduzione dei consumi idrici al momento ha adottato le seguenti misure:

- l'installazione dei frangigetto sui rubinetti
- l'installazione dei rubinetti elettronici (con la funzione dello spegnimento automatico).

Come per i consumi elettrici e termici anche quelli idrici vengono riportati suddivisi tra Palacongressi-Palameeting e Quartiere Fieristico:

a) Palacongressi-Palameeting

Nel 2017 vi sono state presso le due strutture un totale di **85.885 presenze** dovute allo svolgimento di eventi, seminari e congressi e il consumo totale della risorsa idrica è stato di **1.542 m³**.

Di conseguenza rapportando il dato con il totale delle presenze otteniamo un valore di

0,018 m³ a persona

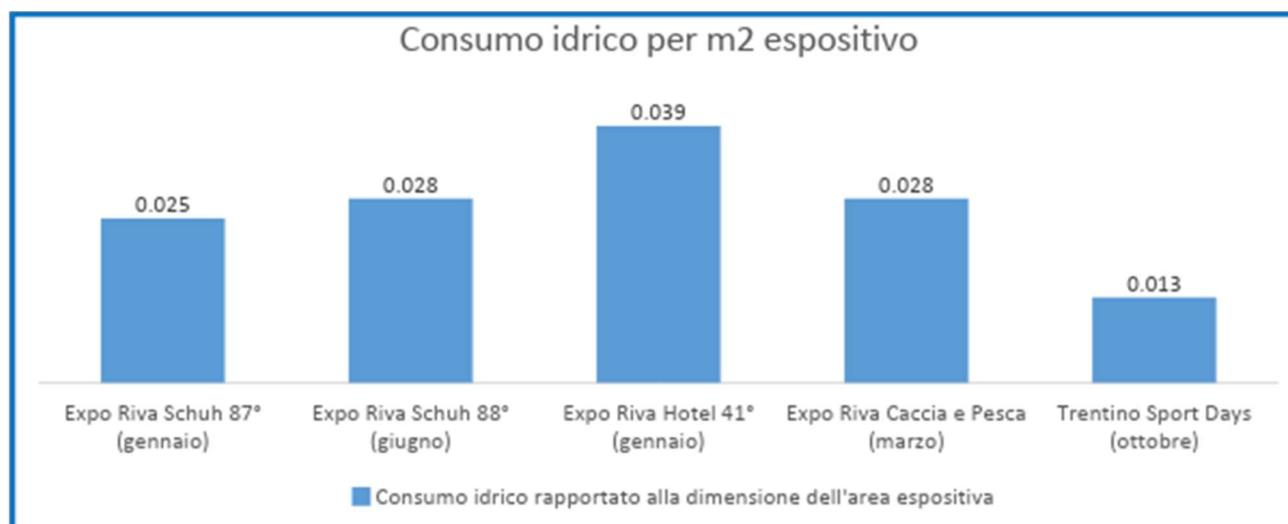
b) Quartiere Fieristico

Anche in questo caso i consumi sono stati monitorati per singolo evento e rapportati alle dimensioni dell'area espositiva.

Manifestazione	Area espositiva netta m ²		Acqua (m ³)	Consumo per m ²
EXPO RIVA SCHUH 87° (gennaio)	32.687		813	0,025
EXPO RIVA SCHUH 88° (giugno) *	32.238		916	0,028
EXPO RIVA HOTEL 41° (gennaio)	18.535		732	0,039
EXPO RIVA CACCIA E PESCA (marzo)	7.533		210	0,028
TRENTINO SPORT DAYS (ottobre)	14.641		184	0,013

Segue, come fatto per i consumi elettrici e termici, il grafico rappresentante i consumi rapportati ai m² espositivi:

Bilancio di sostenibilità



La risorsa idrica rimane un fattore da tutelare e l'impegno per una riduzione dei consumi è il primo approccio operato dall'Azienda, soprattutto visto il contesto territoriale in cui opera caratterizzato dalla notevole presenza del Lago di Garda.

> Emissioni

Nell'arco del 2017 è stato implementato il sistema di monitoraggio delle emissioni causate dalle attività della Società grazie all'impegno profuso per un miglioramento dell'applicazione del Sistema di Gestione degli Eventi Sostenibili.

Per lo studio delle emissioni dirette si considerano quelle prodotte dai consumi causati dalle normali attività e dai servizi offerti da Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A: quindi si intendono i consumi necessari per l'operatività degli spazi utilizzati per gli eventi congressuali e fieristici; mentre sono state stimate come emissioni indirette quelle causate prevalentemente dagli spostamenti effettuati dagli stakeholder per partecipare a tali attività.

Nella tabella a pagina seguente sono quindi riportate le emissioni dirette espresse in tonnellate di CO₂ sia per il Quartiere Fieristico che per il Palacongressi-Palameeting ottenute dai consumi registrati nell'arco del 2017.

Bilancio di sostenibilità

Riva del Garda Fierecongressi 2017				
Fonte energetica consumata	Unità di misura	Quantità	Fattore di conversione	Tonnellate Co ₂
Energia elettrica in bassa tensione Palacongressi-Palameeting	Kwh	316.477	0,000421	133,24
Energia elettrica in media tensione Quartiere Fieristico	Kwh	1.275.206	0,000421	536,86
Gas metano Quartiere Fieristico	Stm3	5.604	0,00195	10,93
Gas metano Palameeting	Stm3	17.547	0,00195	34,22
Gasolio Località Baltera	litri	7.600	0,003	22,80
Gasolio autotrazione	litri	4.100	0,003	12,30
Teleriscaldamento Palacongressi	kwh	326.670	0,0003	98,00
Teleriscaldamento Quartiere Fieristico	kwh	776.326	0,0003	323,90
Teleraffrescamento Quartiere Fieristico	kwh	307.290	0,0001	30,73
		Totale		1.202,98

Relativamente alle emissioni indirette sono state monitorate nell'arco del 2017 grazie alla collaborazione degli stakeholder tramite la compilazione di un questionario con la stima dei Km percorsi durante gli spostamenti effettuati sia per raggiungere le sedi degli eventi che durante gli eventi stessi.

Nella tabella seguente vengono riportati i dati relativi agli eventi monitorati con efficacia durante il 2017:

Riva del Garda Fierecongressi 2017				
Evento	Mezzo utilizzato in prevalenza	Km percorsi	Fattori di conversione	Tonnellate Co ₂
Telethon (Congresso)	Auto	147.600	0,000119	17,57
	Treno	9.000	0,000065	0,585
	Mezzi pesanti	40.000	0,000158	6,32
Elsevier (Congresso)	Auto	32.600	0,000119	3,88
	Mezzi pesanti	25.600	0,000158	4,04
	Aereo	54.000	0,00019	10,26

Bilancio di sostenibilità

Evento	Mezzo utilizzato in prevalenza	Km percorsi	Fattori di conversione	Tonnellate Co ₂
Congresso giuridico distrettuale	Auto	625	0,000119	0,07
	Treno	6.000	0,000065	0,39
	Aereo	12.000	0,00019	2,28
Rebuild (congresso)	Auto	73.600	0,000119	8,76
	Treno	16.500	0,000065	1,07
	Aereo	7.800	0,00019	1,48
Iris (Congresso)	Mezzi pesanti	10.000	0,000158	1,58
	Auto	59.000	0,000119	7,02
	treno	15.000	0,000065	0,98
Aidi (Congresso)	Mezzi pesanti	3.200	0,000158	0,51
	Auto	7.050.000	0,000119	838,95
Snam (Congresso)	Auto	18.000	0,000119	2,14
	Treno	9.000	0,000065	0,59
	Aereo	9.000	0,00019	1,71
Fondazione Mach (Congresso)	Auto	27.600	0,000119	3,28
	Treno	30.000	0,000065	1,95
	Aereo	24.000	0,00019	4,56
Anvu (Congresso)	Mezzi pesanti	1.600	0,000158	0,25
	Auto	233.046	0,000119	27,73
	treno	20.861	0,000065	1,36
Expo Riva Schuh 88°(Fiera)	Mezzi pesanti	7.755.570	0,000158	1.225,38
	Auto	1.296.800	0,000119	154,32
	Aereo	1.100.100	0,00019	209,19
Garda Wind Garda (Fiera)	Auto	34.536.435	0,000119	4.109,84
	Treno	3.952.000	0,000065	256,88
	Aereo	968.803	0,00019	184,07
Trentino Sport Days (Fiera)	Mezzi pesanti	192.000	0,000158	30,34
	Auto	7.200.000	0,000119	856,80

Da quest'analisi si è ottenuto un valore totale di CO₂ pari a 5.647,12 t_{CO2}

Bilancio di sostenibilità

La società si è impegnata durante l'anno ad attivare diverse attività compensative per ridurre l'impatto provocato dagli eventi, quali:

- La messa a disposizione di Bus Navette per gli spostamenti locali
- La messa a disposizione di biciclette sempre per gli spostamenti locali
- Indicazione di percorsi sicuri a piedi per piccoli spostamenti
- La disponibilità Autobus e mezzi di linea ulteriori per raggiungere Riva del Garda durante gli eventi
- L'incentivazione della pratica di Car Pooling tra gli stakeholder per raggiungere la sede dell'evento
- L'adesione al Food for Good (che verrà illustrato poi nei paragrafi successivi)

La messa in atto di tali azioni ha portato ad un "risparmio" nell'arco del 2017 di 151,93 t_{CO2}

Nello specifico per singolo evento in percentuale la CO₂ risparmiata risulta essere:

Evento	% CO₂ risparmiata
AIDI	50,24
CONGRESSO GIURIDICO	23,56
ELSEVIER	1,24
EXPO RIVA SCHUH	0,80
FEDERCONGRESSI & EVENTI	8,67
IRIS	2,43
REbuild	5,3
SIPMEL	0,41
SNAMI	3,05
TELETHON	2,34
FONDAZIONE MACH	7,44
ANVU	17,09
TRENTINO SPORT DAYS	0,10
GARDA WIND GARDA	0,75

Pare chiaro che per eventi di rilevanza internazionale, coinvolgenti stakeholder provenienti da diversi Paesi del mondo, l'impatto sia maggiore visto il considerevole spostamento fatto per raggiungere la sede dell'evento.

Bilancio di sostenibilità

➤ Emissioni NO_x, SO_x, PM, SO₂, N₂O, SO₂, CH₄, CO₂

Si considerano ora le emissioni in atmosfera prodotte dai consumi per autotrazione necessarie per la gestione prevalentemente del Quartiere Fieristico.

Non si sono ritenute significative le emissioni in atmosfera di idrofluorocarburi (HFC), clorofluorocarburi (CFC) e esafluoruro di zolfo (SF₆).

	2017
CO ₂ (t)	12,30
CH ₄ (t)	0,003
N ₂ O (t)	0,0005
SO ₂ (t)	0,00035
NO _x (t)	0,06
PM (t)	0,0035

Per i gas ad effetto serra, nella fattispecie CO₂, CH₄, N₂O, è stato, poi, calcolato il valore di emissione in tonnellate di CO₂ equivalenti con la seguente formula:

$$t_{CO_2eq} = \sum_i (t_{GESi} * GWP_i) \quad \text{Con } t_{GESi} = \text{tonnellate di gas ad effetto serra } i\text{-esimo};$$

GWP_i = potenziale di riscaldamento globale (“*Global Warming Potential*”) del gas serra *i*-esimo.

Il valore del potenziale di riscaldamento globale (GWP) rappresenta il rapporto fra il riscaldamento globale causato in un determinato periodo di tempo (di solito 100 anni) da una particolare sostanza ed il riscaldamento provocato dal biossido di carbonio (CO₂) nella stessa quantità.

Nel presente documento sono stati utilizzati i valori GWP a 100 anni riportati nel Quarto Rapporto (2007) dell’*Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC).

Dai cui:

	2017
CO ₂ (t _{CO2eq})	12,30
CH ₄ (t _{CO2eq})	0,075
N ₂ O (t _{CO2eq})	0,15

Bilancio di sostenibilità

➤ Rifiuti e scarichi

Gli scarichi delle strutture sono tutti di natura civile e la manutenzione della rete delle acque nere e bianche viene svolta da fornitore esterno sulla base di apposito contratto.

Per quanto riguarda la produzione di rifiuti, l'indicatore annuale sulla sua produzione è calcolato dividendo la quantità prodotta, desunto dal MUD, per il totale dei metri quadrati "venduti" per anno

<i>Manifestazioni 2017</i>	<i>Superficie netta utilizzata (mq)</i>
EXPO RIVA SCHUH (gennaio)	32.687
EXPO RIVA HOTEL	18.535
EXPO RIVA CACCIA E PESCA	7.533
EXPO RIVA SCHUH (giugno)	32.238
TRENTINO SPORT DAYS	32.687

Tipologia di rifiuti prodotti	Codice CER	Quantità anno 2017 [kg]	Indicatore 2017 [rifiuti/m²]
Imballaggi in materiali misti	150106	124.660	1,180
Legno	170201	138.240	1,309
Umido	200108	480	0,005
Imballaggi in carta e cartone	150101	15.300	0,145
Imballaggi in vetro	150107	5.540	0,052
Imballaggi in plastica	150102	5.620	0,053
Rifiuti biodegradabili	200201	820	0,008
Apparecchiature fuori uso contenenti sost. pericolose	160213	0	0
Apparecchiature fuori uso diverse da quelle di cui alla voce...	160214	0	0
Pitture e vernici di scarto	080111	1.533	0,015
Fanghi, fosse settiche	200304	0	0
Toner per stampanti esauriti	080318	0	0
Rifiuti della pulizia delle fognature	200306	1.000	0,009

Bilancio di sostenibilità

➤ Food for Good

Per la riduzione della produzione di rifiuti organici dal 2016 Riva del Garda - Fierecongressi ha aderito con numerose iniziative sia congressuali che fieristiche al progetto Food for Good, che prevede il recupero delle eccedenze alimentari di cibo, promosso da Federcongressi&Eventi (associazione nazionale della meeting industry) in collaborazione con le Onlus Banco Alimentare ed Equoevento: diventando così come detto da Giovanni Laezza, Direttore Generale di Riva del Garda - Fierecongressi, “un anello prezioso della filiera contro lo spreco alimentare offrendo un servizio alle persone in difficoltà e che hanno diritto alla qualità”.



Aderire al progetto Food For Good non comporta alcun costo e pertanto Riva del Garda -Fierecongressi SpA cerca di coinvolgere diverse realtà ad unirsi in questa lotta allo spreco alimentare: fornendo così un ottimo esempio di un comportamento da sostenere con risvolti positivi sia in ambito ambientale che in ambito sociale.

Nell'arco del 2017 sono stati organizzati 10 eventi con l'adesione al **Food For Good** con il recupero delle seguenti eccedenze alimentari:

- 4.230 piatti pronti
- 338 Kg di pane e frutta

Bilancio di sostenibilità

➤ **Materiali e Acquisti verdi**

Essendo Riva del Garda - Fierecongressi una Società basata sull'erogazione di attività e servizi, la richiesta dei GRI standard di trattare i materiali utilizzati per la produzione e l'impacchettamento del suo eventuale prodotto non può essere applicabile. Si è deciso però di cogliere l'occasione per presentare la politica applicata di acquisto di prodotti eco-compatibili sia per quanto riguarda la carta riciclata utilizzata negli uffici (certificata ECOLABEL) che per i prodotti delle pulizie.

Relativamente ai "consumabili wc" vengono acquistati i seguenti prodotti:

- ASUIL: Detergente fluido con marchio ECOLABEL di qualità ecologica dell'Unione Europea, composto da una miscela di tensioattivi di origine vegetale, adatto per uso frequente;
- SENDY Foam sapone in mousse con marchio ECOLABEL di qualità ecologica dell'Unione Europea;
- Asciugamani Deink Z con marchio ECOLABEL;
- Superior Carta Igienica Jumbo Maxi J280, Papernet 407567 con marchio ECOLABEL.

Nel contratto per il servizio di pulizia tra i requisiti contrattuali è specificatamente richiesto l'utilizzo di soli prodotti a marchio ECOLABEL (fatto salvo esigenze di igiene e di qualità del risultato).

➤ **Conformità ambientale**

Grazie al Sistema di Gestione adottato si tiene costantemente monitorata la conformità alla normativa vigente in materia ambientale: conformità che è stata sottoposta ad un'attenta analisi anche nel corso del rinnovo della Certificazione avvenuta proprio nel 2017.

Non sono state trovate non conformità e il sistema appare ben controllato nel rispetto delle norme vigenti.

➤ **Valutazione ambientale del fornitore**

La valutazione del fornitore, anche sotto l'aspetto ambientale, è seguita da relativa procedura interna.

Ai fornitori, inoltre, viene richiesta la sottoscrizione del relativo patto i cui contenuti sono stati illustrati precedentemente.

Per quanto riguarda gli aspetti ambientali si richiede al fornitore l'adozione, o l'implementazione se già in uso, di buone pratiche volte a ridurre i consumi e le emissioni prodotte.

Bilancio di sostenibilità

Si richiede da parte loro un'attenta selezione dei loro stakeholder secondo criteri volti alla sostenibilità ambientale, economica e sociale.

Nella valutazione del fornitore si considera sempre il possibile impatto ambientale, sociale ed economico generato dalla fornitura.

Ulteriori caratteristiche e dati che possono influenzare la scelta e la valutazione del fornitore sono:

- certificazioni varie ottenute (ISO 9001, ISO 14001; OHSAS 18001),
- adozione di modelli di autocontrollo (Modello 231, Linee guida INAIL, ecc.)
- corretta gestione dei rifiuti,
- osservanza delle normative sulla sicurezza relative a procedure, personale, attrezzature ecc.
- rispetto degli standard lavorativi

Nel corso del 2017 non sono stati interrotti rapporti di fornitura per via dell'impatto negativo che questi producevano. Tutti i fornitori sono selezionati secondo precisi criteri ambientali.

Bilancio di sostenibilità

Aspetti sociali

[GRI 400]

➤ Le risorse umane

Riva del Garda Fierecongressi S.p.A. sa che per crescere e rendere efficace il suo operato con risvolti positivi verso la comunità locale, il presente e il futuro deve sostenere e far crescere il proprio personale.

Come detto in precedenza il **74%** dei lavoratori è assunto a **tempo indeterminato** e ciò mostra la forte **volontà** da parte della società di fornire un lavoro fisso e quindi **stabilità** ai suoi dipendenti.

Inoltre il raggiungimento di importanti risultati è dovuto soprattutto all'impegno e al contributo di qualità erogato dai suoi dipendenti.

Per queste ragioni il **100% dei suoi lavoratori** ha partecipato a **corsi di aggiornamento e formazione** nell'arco del 2017.

Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. rifiuta e respinge ogni discriminazione, rispettando tutti i principi di uguaglianza sociale sia nell'assunzione, che nell'ambito lavorativo, che in fase di retribuzione: concetti ribaditi nel Codice Etico dell'azienda.

Anche in questo frangente la presenza di un sistema di gestione, ISO 20121, permette di gestire, mettere in luce e sfruttare le diverse opportunità che possono nascere per la sostenibilità sotto il profilo sociale: infatti nella politica stessa, riportata precedentemente, si afferma che si intendono

- ***“garantire sia al personale interno sia ai lavoratori dei propri fornitori idonei standard lavorativi nonché il rispetto della salute e la sicurezza degli ambienti lavorativi”***
- ***“evitare e prevenire qualsiasi tipo di discriminazione (culturale, religiosa, locale) nonché garantire l'accesso e la fruizione dei propri servizi anche a soggetti vulnerabili”***
- ***“definire buone pratiche per il territorio”***

A dare prova di queste affermazioni vi è l'evidenza che nel corso del 2017 **non** vi sono stati né **reclami** per le condizioni dei lavoratori, né **episodi** legati a **discriminazioni** sui luoghi di lavoro.

Di seguito si riportano i dati principali relativi all'organico all'interno della Società.

In totale l'organico è costituito da **46 dipendenti: 9 uomini e 37 donne.**

Bilancio di sostenibilità



DONNE	Tempo determinato	Tempo indeterminato
<30 ANNI	5	1
30-50 ANNI	4	22
>50 ANNI	1	4
UOMINI	Tempo determinato	Tempo indeterminato
<30 ANNI		1
30-50 ANNI	2	3
>50 ANNI		3

9 UOMINI

37 DONNE

Nel corso dell'anno vi è stata una crescita costante delle risorse umane con un trend positivo: **+15% di nuove assunzioni** (in totale sette nuovi assunti: 6 donne ed 1 uomo). Di questi, 3 sono i dipendenti assunti in sostituzione di altri assenti per maternità o malattia.

Il **turnover è del 18%** e ciò evidentemente sta ad indicare:

- > un benessere dell'azienda
- > una cultura aziendale condivisa
- > la volontà di credere nella società e farla crescere
- > un luogo di lavoro e un ambiente confortevole
- > una fiducia e un riconoscimento del buon operato e delle scelte prese dalla Direzione.

Bilancio di sostenibilità

La provenienza del personale è per lo più locale, ovvero proveniente dal Comune di Riva del Garda e dai comuni limitrofi e il 100% dei senior manager è originario proprio da essa.

Tutti i dipendenti vengono assunti con l'applicazione del relativo Contratto Collettivo Nazionale per il settore Turismo.

➤ Pari opportunità e diversità

Concetto già espresso in precedenza è che l'azienda si impegna a respingere e rifiutare ogni discriminazione applicando principi di uguaglianza: né nel corso del 2017, né in passato vi sono stati incidenti discriminatori.

A dimostrazione di ciò vi è la **massiccia presenza di quote femminili all'interno dell'organico: il 73% assunto** a tempo **indeterminato**.

L'azienda promuove la conciliazione tra tempi di lavoro e vita: infatti vi sono **10 dipendenti** usufruenti di un contratto di lavoro **part-time**.

Inoltre nel corso del 2017 **sei dipendenti** hanno richiesto e ottenuto **il congedo parentale** (nello specifico 5 donne e 1 uomo).

Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. è consapevole dell'importanza di garantire l'applicazione di principi di uguaglianza sia al personale interno che ai lavoratori dei propri stakeholder e lo mostra nelle sue politiche, negli accordi, nei patti e negli impegni che si assume quotidianamente.

➤ Formazione

Come riferito in precedenza il **100% dei dipendenti** hanno partecipato a **corsi di aggiornamento e formazione** per un totale di **più di 550 ore** formative erogate nel corso dell'anno in esame.

In generale ogni intervento formativo è volto a rafforzare le competenze tecniche e comportamentali possedute dal personale e a rafforzare il know-how specifico in relazione sia al ruolo svolto all'interno dell'azienda che per la tematica della sostenibilità.

Bilancio di sostenibilità

Tutto ciò per mantenere in essere le competenze ritenute fondamentali per un ottimo funzionamento dell'azienda stessa, conservandole in un'ottica strategica.

In ogni corso effettuato i dipendenti hanno partecipato in maniera attiva e il loro contributo ha permesso di individuare proposte migliorative per le diverse attività e servizi offerti.

Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. si impegna, come riportato nei suoi obiettivi di miglioramento della certificazione ISO 20121, a promuovere la formazione periodica sulla sostenibilità tra i suoi stakeholder.

La formazione interna viene coordinata direttamente dai reparti interessati grazie all'appoggio di consulenti esterni, questi ultimi provenienti da idonei enti formatori.

Complessivamente è stato erogato un corso al mese di aggiornamento e/o formazione riguardante:

- antincendio
- pronto soccorso
- sicurezza sui luoghi di lavoro
- salute sul lavoro
- sicurezza pubblico congressuale
- informazione sull'accordo Stato-Regioni 21/12/2011
- responsabilità civile sulla gestione di edifici, organizzazione eventi ecc.
- rapporti con gli stakeholder e attività commerciali
- rapporti con i fornitori
- gestione, controllo, riduzione e sostenibilità dei consumi

Per gli anni futuri è obiettivo e premura dell'azienda puntare maggiormente su di una valida ed efficiente formazione, aumentando il numero di ore totale erogate annualmente e verificandone l'apprendimento con l'utilizzo di strumenti innovativi.

Bilancio di sostenibilità

➤ Salute e sicurezza

Da sempre all'interno dell'azienda sono considerati fondamentali la sicurezza e il benessere del lavoratore: infatti il **100% dei lavoratori** ha ricevuto formazione sulla **Salute, la Sicurezza e la Qualità del lavoro** e sono stati registrati segnali positivi per le politiche, la mission, il clima e la cultura aziendale presente all'interno dell'ambito lavorativo.

L'impegno costante, i corsi di formazione, di aggiornamento e le prove di evacuazione sono solo piccoli esempi delle modalità con cui Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. affronta quotidianamente il tema della Salute e della Sicurezza con l'obiettivo di contribuire ad un suo costante miglioramento.

Puntando sempre all'eccellenza cerca di creare luoghi di lavoro confortevoli per i dipendenti e si impegna, tramite la sottoscrizione dei già citati patti, ad assicurarsi che la tematica sia affrontata, curata e gestita nel modo corretto anche dai suoi stakeholder puntando a standard molto più "restrittivi" rispetto a quelli previsti dalla normativa vigente.

Nel corso del 2017 **non** vi sono stati **infortuni** sul luogo di lavoro.

➤ Libertà di associazione e contrattazione collettiva

All'interno dell'Azienda viene garantita a tutto il personale la libertà di associazione secondo la normativa vigente.

La libertà di associazione è un principio alla base della Costituzione Italiana: l'art.18 infatti definisce che "i cittadini hanno diritto di associarsi liberamente, senza autorizzazione, per fini che non sono vietati ai singoli dalla legge penale".

Attualmente non vi sono rappresentanze sindacali o circoli interni all'Azienda, ma quest'ultima ne favorisce la costituzione con il codice Etico e le politiche interne applicate.

Nei rapporti e nella selezione degli stakeholder si impegna a verificare che anche questi ne gestiscano l'aspetto.

Bilancio di sostenibilità

➤ Lavoro minorile

La tutela del minore è un principio imprescindibile all'interno della realtà di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. Per promuoverla si impegna:

- con collaborazioni con le scuole locali
- con accordi con le associazioni culturali locali
- partecipando all'alternanza Scuola-Lavoro (vedi capitolo precedente)
- con sponsorizzazioni/investimenti in associazioni locali

➤ Valutazione dei diritti umani e diritti di popolazioni indigene

In tema di diritti umani non si riscontra alcuna loro violazione nel corso degli anni dell'operato della Società. Come già detto in precedenza vi è la presenza di un Codice Etico di comportamento e di una Commissione interna che ne garantiscono l'applicazione ed il rispetto fornendo una maggiore tutela del loro rispetto.

Per quanto riguarda i diritti delle popolazioni indigene, l'azienda è situata nella regione italiana del Trentino Alto Adige: questo territorio è caratterizzato dalla presenza di minoranze linguistiche, soprattutto di lingua tedesca, che sono tutelate costituzionalmente.

Analizzando però il territorio e la comunità locale in cui è situata l'organizzazione, non sono presenti minoranze linguistiche con necessità di particolari tutele.

Nel rispetto di una buona comunicazione, di un'incentivazione e della conservazione della tutela delle minoranze linguistiche presenti nella regione, Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. è dotata di personale formato nella conoscenza di diverse lingue straniere.

➤ Conformità socioeconomica

Nell'arco del 2017 non vi sono state non conformità con leggi e/o regolamenti nell'area sociale e nell'area economica: a dimostrazione di ciò non vi sono stati né casi di non conformità sfociate in dispute legali, né sanzioni in tali ambiti.

Bilancio di sostenibilità

➤ Comunità locali

Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. si è impegnata a contribuire positivamente nella società, nell'economia e nell'ambiente formante la Comunità Locale.

Il suo contributo si è distribuito principalmente dei seguenti modi:

- applicando un sistema di gestione
- creando procedure interne volte alla gestione degli impatti negativi, alla valorizzazione di quelli positivi e alla diffusione del suo "credo" aziendale
- con l'assunzione di personale proveniente dalla comunità
- con convenzioni e patti stretti con stakeholder provenienti dalla comunità locale
- fornendosi per lo più da fornitori locali
- collaborando con le autorità e le amministrazioni locali
- programmando obiettivi di miglioramento con risvolti positivi sul territorio locale
- investendo sulla comunità locale con sponsorizzazioni ad associazioni locali

➤ Valutazione sociale del fornitore

L'affidabilità della catena di fornitura è di vitale importanza sia per la qualità e la sostenibilità dei servizi e delle attività offerti che per la reputazione dell'ente: ecco perché si cerca di gestire in modo responsabile tutta la filiera dei fornitori valorizzando i rapporti con quelli locali.

L'obiettivo è infatti stabilire relazioni e collaborazioni solide e durature nel tempo con i fornitori.

Anche nel corso del 2017 è proseguito il lavoro di sensibilizzazione sulle tematiche di sostenibilità con la promozione della stipulazione del "Patto con i fornitori per la sostenibilità degli eventi" (vedi paragrafo "accordi e patti con gli stakeholder").

Lo scopo principale è la stimolazione dei fornitori nell'affrontare la sostenibilità anche in ambito sociale: un ramo della sostenibilità apparentemente facile da gestire e che invece risulta essere spinoso, seppure dia considerevoli risvolti positivi anche in termini economici con aumenti di produttività e resa.

Bilancio di sostenibilità

Desiderare un continuo miglioramento delle performance sociali anche dai propri fornitori contribuisce alla crescita dell'influenza dell'operato di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. verso una sostenibilità a 360° nel Mondo.

È in continua evoluzione la definizione di un processo di valutazione della sostenibilità, sia in fase di scelta del fornitore, che in fase di collaborazione, che per la fase di monitoraggio e per la creazione di un piano di miglioramento.

➤ Clientela

Tra gli stakeholder principali ritroviamo i Clienti: conoscere le loro aspettative, offrire servizi e attività mirate al loro soddisfacimento, facilitare l'accessibilità alle informazioni, monitorare l'impatto delle loro azioni sull'ambiente e collaborare per uno sviluppo sostenibile comune sono obiettivi di sostenibilità che la società si impone da diversi anni.

La strategia commerciale di Riva del Garda - Fierecongressi S.p.A. si distribuisce su tutte le tipologie di clientela: dal comune cittadino, ad aziende fino ad enti terzi organizzanti manifestazioni fieristiche e/o congressuali.

La valorizzazione del cliente avviene tramite diverse operazioni che possono essere:

- incontri individuali
- visite alle strutture
- sviluppo del sito online <https://rivadelgardafierecongressi.it/it>
- sottoscrizione di accordi/patti
- collaborazioni durevoli nel tempo per definire comuni strategie di sviluppo per attività e servizi
- utilizzo di procedure interne specifiche

Le richieste di informazioni e le eventuali lamentele provenienti dalla clientela sono gestite in modo personalizzato e approfondito: le problematiche sono seguite da apposito processo così da garantire risposte esaustive e puntuali e da ricavarne sempre spunto di miglioramento.

Bilancio di sostenibilità

Viene garantita la tutela della privacy e il trattamento dei dati personali: nel corso del 2017 non vi sono stati reclami di eventuali violazioni della privacy o non conformità su perdita di dati sensibili.

Nel corso del 2017 la società ha spinto per monitorare e valutare l'impatto negativo e positivo creato dai vari eventi misurandoli con un fattore comune: tonnellate di CO₂ prodotte o risparmiate.

Per poter raggiungere tale scopo è stata richiesta la collaborazione della clientela tramite la compilazione di un questionario: l'esperienza è risultata positiva mostrando una partecipazione attiva da parte degli stakeholder e nello specifico della clientela.

La qualità dei processi organizzativi, l'efficienza delle operazioni interne e il continuo miglioramento sono le basi con cui viene garantita la massima soddisfazione del Cliente.

Bilancio di sostenibilità

Indice dei contenuti GRI Standard

Standard GRI	Paragrafi di riferimento	Pagina
GRI 101	- <u>Analisi di materialità</u>	5
GRI 102	- <u>Discorso introduttivo dell'Alta Direzione</u>	2
	- <u>Obiettivi del documento, periodo di rendicontazione e riferimenti utilizzati</u>	4
	- <u>Profilo dell'Organizzazione e dei servizi erogati</u>	7
	- <u>Il sistema di Governance di Riva del Garda Fierecongressi S.p.A.</u>	10
	- <u>Identificazione e gestione dei rischi e valutazione delle performance</u>	18
	- <u>Impegno e dialogo con gli stakeholder</u>	19
GRI 103	- <u>Approccio di gestione</u>	29
GRI 200	- <u>Aspetti economici</u>	35
GRI 201 GRI 202 GRI 203 GRI 204 GRI 206	- <u>Performance e impatti economici</u>	35
GRI 205	- <u>Anti corruzione</u>	38
GRI 300	- <u>Aspetti ambientali</u>	38
GRI 301	- <u>Materiali e Acquisti verdi</u>	52
GRI 302	- <u>Consumi elettrici e termici</u>	42
GRI 303	- <u>Consumi idrici</u>	45
GRI 304	- <u>Biodiversità</u>	40
GRI 305	- <u>Emissioni</u>	45
	- <u>Emissioni NO_x, SO_x, PM, SO₂, N₂O, SO₂, CH₄, CO₂</u>	49
GRI 306	- <u>Rifiuti e scarichi</u>	50
GRI 307	- <u>Conformità ambientale</u>	52
GRI 308	- <u>Valutazione ambientale del fornitore</u>	52
GRI 400	- <u>Aspetti sociali</u>	54
GRI 401 GRI 402	- <u>Le risorse umane</u>	55

Bilancio di sostenibilità

<u>Standard GRI</u>	<u>Paragrafi di riferimento</u>	<u>Pagina</u>
GRI 403 GRI 409 GRI 410	- <u>Salute e sicurezza</u>	58
GRI 404	- <u>Formazione</u>	56
GRI 405 GRI 406	- <u>Pari opportunità e diversità</u>	56
GRI 407	- <u>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</u>	58
GRI 408	- <u>Lavoro minorile</u>	59
GRI 411 GRI 412	- <u>Valutazione dei diritti umani e diritti di popolazioni indigene</u>	59
GRI 413 GRI 415	- <u>Comunità locali</u>	60
GRI 414	- <u>Valutazione sociale del fornitore</u>	60
GRI 416 GRI 417 GRI 418	- <u>Clientela</u>	61
GRI 419	- <u>Conformità socioeconomica</u>	59