



2014

BILANCIO  
**SOCIALE**  
GRUPPO **ILLIRIA**



# INDICE

..... • Prefazione

..... • Premessa Metodologica

## ..... • **1. GRUPPO ILLIRIA**

- ..... • 1.1 Storia del Gruppo dalla fondazione a oggi
- ..... • 1.2 Mission e valori del Gruppo
- ..... • 1.3 Sistema Illiria
- ..... • 1.4 Codice etico

## ..... • **2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GOVERNANCE**

## ..... • **3. STAKEHOLDER**

- ..... • 3.1 I Clienti
  - ..... • *3.1.1 L'indagine di Customer Care*
  - ..... • *3.1.2 Il pronto intervento*
  - ..... • *3.1.3 L'impatto sociale*
- ..... • 3.2 I Fornitori
- ..... • 3.3 I Finanziatori
- ..... • 3.4 Associazioni di categoria e collaborazioni
- ..... • 3.5 Obiettivi di miglioramento

## ..... • **4. RISORSE UMANE**

- ..... • 4.1 Analisi e descrizione del personale
- ..... • 4.2 Programmi di formazione
- ..... • 4.3 Sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro
- ..... • 4.4 Certificazioni
- ..... • 4.5 Obiettivi di miglioramento

## ..... • **5. QUALITÀ, IGIENE E RESPONSABILITÀ AMBIENTALE**

- ..... • 5.1 Qualità e igiene
- ..... • 5.2 Le politiche ambientali
  - ..... • *5.2.1 Controllo di altri aspetti ambientali*
- ..... • 5.3 Impatto ambientale sul territorio
- ..... • 5.4 Certificazioni
- ..... • 5.5 Obiettivi di miglioramento

## ..... • **6. RESPONSABILITÀ SOCIALE**

- ..... • 6.1 Sana alimentazione
- ..... • 6.2 Progetto "Mobilità Garantita Gratuita"
- ..... • 6.3 Progetto Campagna di Natale Ai.Bi.
- ..... • 6.4 Leonorso Rugby
- ..... • 6.5 Donazioni prodotti alimentari
- ..... • 6.6 Erogazioni Liberali
- ..... • 6.7 Obiettivi di miglioramento

## ..... • **7. DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE: UTILI E INVESTIMENTI**

- ..... • 7.1 Principali dati economici
- ..... • 7.2 Principali dati patrimoniali
- ..... • 7.3 Investimenti in ambito sociale

## ..... • **8. PROSPETTIVE E MISSION FUTURE**

## ..... • **CONCLUSIONI**



## PREFAZIONE

Il presente lavoro può essere considerato il risultato del primo passo dell'assunzione consapevole di responsabilità sociale che Gruppo Illiria ha effettuato e intende effettuare in misura sempre crescente in futuro. L'attività di raccolta e analisi critica necessaria alla redazione del presente scritto ha rappresentato un prezioso momento di riflessione interna su quanto l'azienda ha fatto negli anni in termini di responsabilità sociale e soprattutto sugli obiettivi che la stessa si pone di raggiungere a medio-lungo termine in questo ambito. In un certo qual senso può essere considerata una fotografia, alla quale, nei prossimi anni, l'azienda intende aggiungere sempre nuovi elementi.

Il primo di questi obiettivi e premessa per tutto quello che seguirà, è attivare un dialogo costante e trasparente con le funzioni interne aziendali coinvolte nel processo di miglioramento della performance aziendale in ambito sociale e, naturalmente, con tutti i propri stakeholder.

Doveroso pare un cenno alla crisi economica che ha imperversato e continua a imperversare in tutto il paese e al fatto che l'azienda è riuscita a mantenere i fatturati - realizzando addirittura un lieve incremento - circostanza, questa, che ha permesso di evitare l'adozione di misure drastiche nei confronti dei propri collaboratori, a differenza di quanto diverse altre aziende, anche del settore, hanno, purtroppo, dovuto fare.

A livello nazionale Gruppo Illiria si colloca tra i primi dieci player del settore mentre in Regione Friuli Venezia Giulia è al 128° posto tra le realtà produttive, considerate nel loro complesso, e leader indiscusso, oltre che realtà di riferimento, per il settore del Vending anche in termini di forza lavoro impiegata. Rappresenta, inoltre, da sempre, per i propri collaboratori una garanzia di solidità e sicurezza per il proprio futuro. Il presente lavoro si prefigge di essere momento di riflessione non solo interna, ma anche per tutti coloro, che a svariato titolo, ruotano intorno all'azienda: clienti, fornitori, soci, finanziatori, pubblica amministrazione e comunità locali. Questo bilancio vuol essere il punto zero, l'analisi di quello che Gruppo Illiria ha già fatto sino ad ora "naturalmente", in modo non programmatico, in materia di responsabilità sociale. Con piacere abbiamo notato che è già un'ottima base di partenza per il passo successivo: quello di costruire da questo punto di partenza una programmazione di quello che consapevolmente, di anno in anno, si proporrà di fare per implementare il proprio impatto positivo sul tessuto socio-economico e ridurre al minimo, di converso, il proprio impatto sull'ambiente. La volontà è quella di avere, come azienda, la possibilità di una valutazione multidimensionale del valore creato, come quadro complessivo delle performance dell'azienda tra le quali non si può non considerare la performance socio-ambientale.

Colgo l'occasione per ringraziare tutto il personale dell'azienda che ha fattivamente collaborato alla realizzazione del presente lavoro.

*Il Presidente*  
**Josè Maria Cattarinuzzi**



## PREMESSA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale di Gruppo Illiria è alla sua prima edizione.

Nasce come strumento per dar conto delle iniziative di miglioramento e del percorso del Gruppo attraverso le attività di sostenibilità sociale e ambientale e di promozione di iniziative per la salute e il benessere, prestando la dovuta attenzione alle aspettative di tutti gli stakeholder.

I contenuti di questo Bilancio Sociale sono stati redatti sulla base delle linee guida del GRI (Global Reporting Initiative) e sulla base dello standard GBS 2013 (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale).

La periodicità di rendicontazione coincide con quella del bilancio di esercizio e vengono prese in considerazione tutte le attività che abbiano un significativo impatto in termini di sostenibilità.

Per realizzare questo primo Bilancio Sociale, Gruppo Illiria ha attuato un processo di coinvolgimento della struttura con i contributi delle diverse aree organizzative.

La realizzazione del Bilancio Sociale ha fornito una mappa dettagliata della situazione, utile allo sviluppo degli obiettivi di miglioramento che Gruppo Illiria si prefigge di raggiungere negli anni futuri.

CORRETTEZZA,  
TRASPARENZA  
E **COLLABORAZIONE**  
I VALORI CHE FANNO  
CRESCERE L'AZIENDA

CAP.1 GRUPPO ILLIRIA







*“Quando porti a casa il giusto, con dignità e correttezza, crei valore per la tua azienda, dandole sostenibilità economica.”*

**Mario Toniutti**

Vice-Presidente Gruppo Illiria

## 1.1

### STORIA DEL GRUPPO DALLA FONDAZIONE A OGGI

Gruppo Illiria è uno dei più importanti Gruppi italiani e il Gruppo leader in Friuli Venezia Giulia, nel settore della distribuzione automatica di alimenti e bevande. La distribuzione automatica nasce in Friuli Venezia Giulia agli inizi degli anni '70 grazie all'intuito di alcuni imprenditori e allo sviluppo del mercato strutturato della allora Sofib Spa, società udinese imbottigliatrice della Coca-Cola.

Nei decenni successivi alcune di queste aziende, con un'ottica e una prospettiva più ampia di altre, comprendendo che solo con l'unione potevano essere vinte le continue nuove sfide imposte dalle costanti evoluzioni del mercato, decidono di superare i propri particolarismi e individualismi, iniziando a collaborare sempre più intensamente fra loro.

A metà degli anni '90, grazie alla lungimiranza e al carisma degli attuali Presidente, Josè Maria Cattarinuzzi, allora co-titolare della ditta Illiria, e Vice Presidente Mario Toniutti, co-titolare della allora Friul Matic, nasce l'idea e la volontà di unire le esperienze in un progetto comune per la realizzazione di quello che sarebbe poi divenuto l'attuale Gruppo Illiria.

Dal 1996 hanno così luogo le prime collaborazioni con altri operatori locali e le prime operazioni di acquisizione, fino ad arrivare nel 2001 alla formazione di un gruppo societario strutturato, formato da Illiria Srl come società capogruppo e da una serie di società operative, di cui alcune, diffuse sul territorio, direttamente attive nel servizio di distribuzione automatica come: la Friul Matic Srl per le province di Udine e Gorizia, la Fratelli Bano Snc su Tolmezzo, la Geda Friuli Srl per la provincia di Pordenone e l'Automatic Service Srl per la provincia di Trieste e altre in attività complementari ad essa quali la Tecno Vending Srl, specializzata nei servizi di assistenza tecnica e revisione e l'Aquatech Srl per la vendita di acqua in boccioni.



IL PRIMO DISTRIBUTORE DI BEVANDE

Tutte le aziende del Gruppo, seppur attive sotto entità legali autonome, vengono per lungo tempo unitariamente seguite e coordinate in un complesso processo di omogeneizzazione degli standard operativi che ha portato, nel 2007, ad una grande fusione di tutte in Gruppo Illiria SpA, società con 8 sedi operative, 3 società controllate e 2 società partecipate.

La scelta fu dettata dalla volontà di legare ancora di più tutte le aziende del Gruppo in un'unica realtà che agisse in modo uniforme sul territorio, non solo quello del Friuli Venezia Giulia, ma anche del Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Piemonte, Lombardia e Lazio.



#### **SEDE OPERATIVA DI UDINE**

Via Jacopo Linussio n°1  
33100 Udine (UD)  
Tel +39 0432 675735  
Fax +39 0432 675387  
info@gruppouilliria.it  
NUMERO VERDE 800 291956

#### **DIVISIONE UFFICIO E FAMIGLIA**

Via Jacopo Linussio n°1  
33100 Udine (UD)  
Tel +39 0432 675735  
Fax +39 0432 675387  
info@gruppouilliria.it  
NUMERO VERDE 800 291956

#### **DIVISIONE TECNICA**

Via Jacopo Linussio n°1  
33100 Udine (UD)  
Tel +39 0432 675735  
Fax +39 0432 675387  
info@gruppouilliria.it  
NUMERO VERDE 800 291956

#### **SEDE OPERATIVA DI GORIZIA**

Via Dei Vegetariani n°9  
34170 Gorizia (GO)  
Tel +39 0432 675735  
Fax +39 0432 675387  
info@gruppouilliria.it  
NUMERO VERDE 800 291956

#### **SEDE OPERATIVA DI PORDENONE**

Via Jacopo Linussio n°13  
33170 Pordenone (PN)  
Tel +39 0434 570155  
Fax +39 0434 570775  
info.pn@gruppouilliria.it  
NUMERO VERDE 800 324505

#### **SEDE OPERATIVA DI TOLMEZZO**

Via Torre Picotta n°60  
33028 Tolmezzo (UD)  
Tel +39 0433 41801  
Fax +39 0433 457528  
info@gruppouilliria.it  
NUMERO VERDE 800 291956

#### **SEDE OPERATIVA DI TRIESTE**

Via Caboto n°23  
34147 Trieste (TS)  
Tel +39 040 826440  
Fax +39 040 823217  
info.ts@gruppouilliria.it  
NUMERO VERDE 800 250425

#### **SEDE OPERATIVA PIEMONTE**

Via Fratelli Varian ang. Via Meucci  
10040 Leini (TO)  
Tel +39 011 8968599  
Fax +39 011 8007363  
info.to@gruppouilliria.it  
NUMERO VERDE 800 313106

#### **SEDE OPERATIVA LOMBARDIA**

Via E. Fermi n°31  
20060 Gessate (MI)  
Tel +39 02 90470303  
Fax +39 02 90420713  
info.mi@gruppouilliria.it

#### **SEDE OPERATIVA EMILIA ROMAGNA**

Via Val di Setta n°59/A  
Loc. Lama di Setta  
40043 Marzabotto (BO)  
Tel. +39 051 847762  
Fax. +39 051 6757006  
info.bo@gruppouilliria.it

Nel 2010 Gruppo Illiria decide di dare inizio alla prima avventura all'estero, compra uno stabilimento in Marocco e fonda la Illiria Maroc che attualmente gestisce le zone fra Casablanca e Rabat.

Gruppo Illiria ha da sempre a cuore l'appartenenza alla propria Regione. Correttezza, trasparenza e collaborazione sono i valori che tutti gli imprenditori che fanno parte del Gruppo hanno riconosciuto come fondamentali per la crescita dell'azienda stessa.

Esportare il "Sistema Illiria" in altre Regioni è stato un passo che ha permesso di difendersi e mantenere il controllo sul mercato friulano, oltre a dimostrare che Gruppo Illiria sa muoversi con una perfetta gestione anche al di fuori dei propri territori.

Gruppo Illiria vuole continuare a offrire un servizio eccellente, che sia al passo con i tempi, che fortifichi la presenza sul territorio e consolidi la realtà al di fuori del Friuli Venezia Giulia.



#### SOCIETÀ PARTECIPATE

##### **ESPRESSO TIME S.R.L.**

Via dei Colli n° 113  
31058 Susegana (TV)  
Tel. +39 0438 435533  
Fax +39 0438 738070

Via XI Settembre n°9  
35010 Villafranca Padovana (PD)  
Tel. +39 049 630901  
Fax. +39 049 630901  
info@espressotime.it  
www.espressotime.it

##### **FRIULANA PANINI S.R.L.**

Via Tombe Romane n°10  
33040 Moimacco (UD)  
Tel. +39 0432 722624  
Fax. +39 0432 722074  
info@friulanapanini.com  
www.friulanapanini.it

#### SOCIETÀ CONTROLLATE

##### **2G S.R.L.**

Via Verbaschi n°20  
fraz. Santa palomba  
00134 Roma (RM)  
Tel +39 06 93162453  
Fax +39 06 93020347  
info@2g-roma.it  
Numero verde 800 116295

##### **ITALFURNITURE S.R.L.**

Via Degli Artigiani n°3  
33082 Corva di Azzano  
Decimo (PN)  
Tel +39 0434 647117  
Fax +39 0434 647345  
info@italfurnituresrl.it  
www.italfurnituresrl.it

##### **ILLIRIA MAROC SARL**

Lot n° 31, Parc Industriel  
CFCIM 20180  
Bouskoura (MAROC)  
Tel. 0522 592599  
Fax 0522 592036  
info@illiriamaroc.ma

## 1.2

MISSION E VALORI  
DEL GRUPPO

L'obiettivo principale di Gruppo Illiria è sempre stato quello di soddisfare il cliente con un servizio di qualità, costruito attraverso l'esperienza e la fiducia, in grado di gestire qualsiasi esigenza.

Questa mission ha portato il Gruppo a trasformare il proprio operato in un Sistema collaudato, trasferibile a tutte le sedi operative, che è diventato simbolo di garanzia e che si perfeziona anno dopo anno, affermando così l'eccellenza promessa.

Questo Sistema permette anche di consolidare il rapporto con le figure del territorio ma soprattutto con quelle delle filiali esterne e creare massa critica all'interno delle diverse filiali, permettendo una costanza nei valori, nonostante i cambiamenti che hanno reso grande il Gruppo.

Un altro punto fondamentale della mission del Gruppo è quello di formare le giovani leve e permettere una riorganizzazione interna che segua il normale ciclo generazionale.

I valori di Gruppo Illiria si possono riassumere in **QUALITÀ, INNOVAZIONE E RESPONSABILITÀ**, ovvero:

- ✿ Massima attenzione al cambiamento culturale e di prodotto
- ✿ Costante impegno nell'innovazione tecnologica che permette di rendere il servizio sempre più celere, efficiente, automatizzato, user-friendly. A tal fine è stata, ad esempio, istituita una sala regia che permette di supportare in tempo reale gli operatori durante la loro attività quotidiana di approvvigionamento dei distributori
- ✿ Continuo interesse all'innovazione di prodotto, per essere sempre al passo con le esigenze indotte dai nuovi stili di vita. Un'assidua ricerca e una selezione costante permettono di proporre alla propria clientela quanto di più evoluto è presente sul mercato
- ✿ Investimenti costanti sulle Risorse Umane
- ✿ Rispetto per l'ambiente e promozione di sani stili di vita.

*“In Gruppo Illiria convivono in armonia soci storici, come il sottoscritto, soci più giovani come Mario e i nostri figli. Ma non ne facciamo una questione di nepotismo. La crescita di un'azienda non nasce da scelte dettate da questioni personali, ma solo dal merito.”*

**Josè Maria Cattarinuzzi**

Presidente Gruppo Illiria





## 1.3

## IL SISTEMA ILLIRIA

Il Sistema Illiria è un processo standardizzato volto a garantire la massima efficienza e la massima qualità del servizio per i clienti e per i consumatori finali. E' un sistema organizzativo e una filosofia aziendale che inizia con la formazione costante dei dipendenti e procede con una gestione attenta di tutto l'iter del processo lavorativo.

Un Sistema collaudato e perfezionato negli anni ad assoluta garanzia della qualità delle prestazioni erogate, un Sistema nato dall'etica dei soci fondatori del Gruppo e sviluppato grazie alla collaborazione costante di tutti i dipendenti.

## 1.4

## IL CODICE ETICO

Gruppo Illiria ha redatto nel dicembre del 2011 il proprio Codice Etico. Il Codice Etico raccoglie i principi etici e i valori che informano la cultura aziendale e che devono ispirare condotte e comportamenti di coloro che operano nell'interesse del Gruppo, sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione aziendale.



## CAP.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GOVERNANCE



Gruppo Illiria è governato da un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri:



**JOSÈ MARIA  
CATTARINUZZI**

**Funzione** Presidente, Consigliere

**Data prima nomina** 17/10/2007

**Poteri** Rappresentanza Legale della Società.  
Tutti i poteri di Ordinaria e Straordinaria Amministrazione

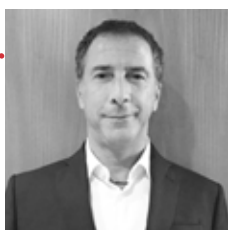


**MARIO  
TONIUTTI**

**Funzione** Vice Presidente, Consigliere

**Data prima nomina** 17/10/2007

**Poteri** Rappresentanza Legale della Società  
Tutti i poteri di Ordinaria e Straordinaria Amministrazione



**FRANCO  
LORBER**

**Funzione** Consigliere

**Data prima nomina** 17/10/2007

**Poteri** Ruolo operativo di area manager.  
Tutti i poteri di Ordinaria Amministrazione

L'assemblea dei soci viene convocata almeno una volta all'anno in occasione dell'approvazione del bilancio della società.

Il CdA viene eletto dall'assemblea dei soci attraverso voto palese di triennio in triennio.

Il CdA viene convocato normalmente con avviso inviato a mezzo di posta elettronica.

L'attuale collegio sindacale è così composto:

✿ **Dott. ARDIANI Alessandro**  
Presidente del Collegio

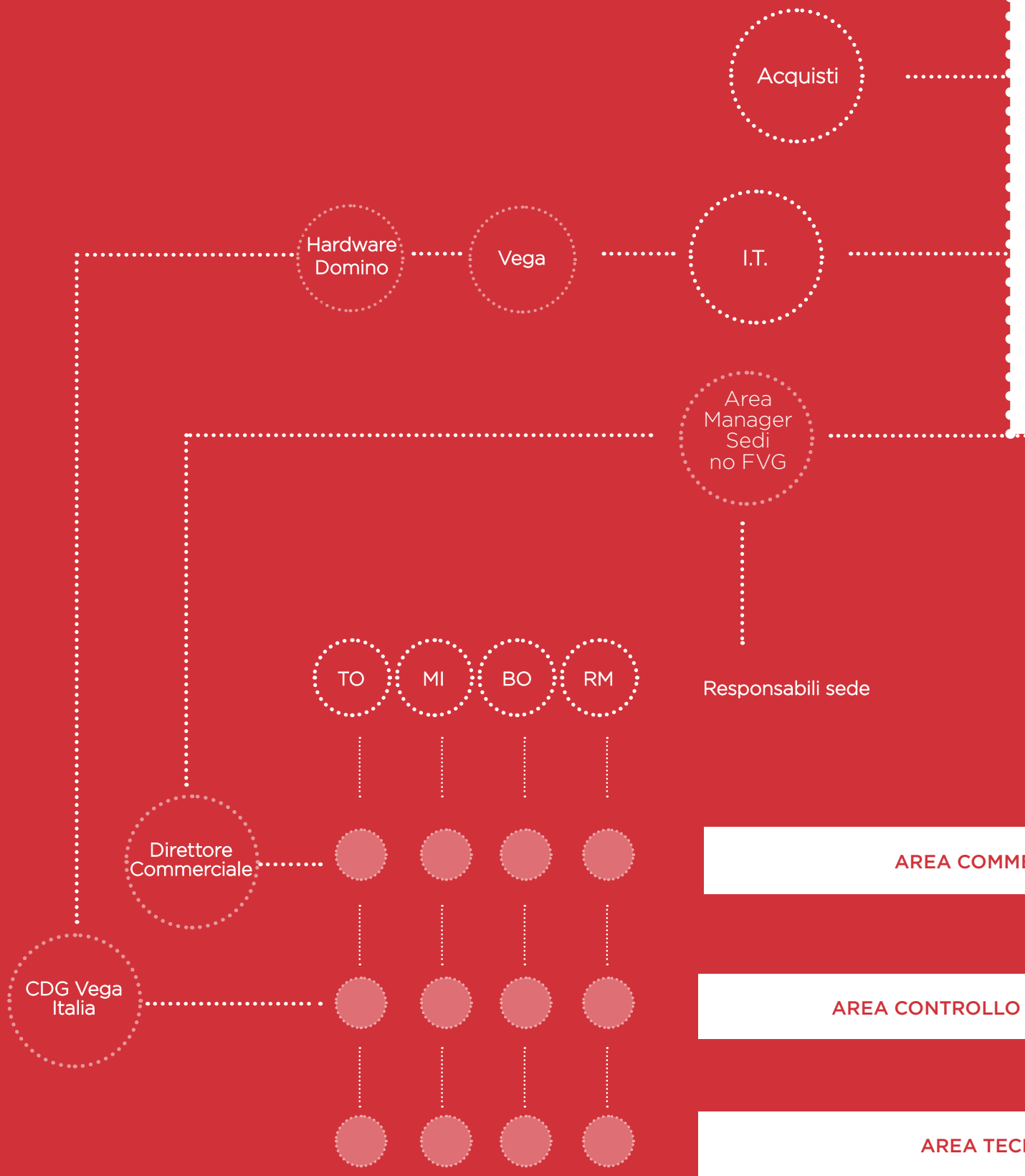
✿ **Dott.ssa DE LEONARDIS Roberta**  
Sindaco effettivo

✿ **Dott. CAMIOTTI Alberto Maria**  
Sindaco effettivo

✿ **Dott. CARDEGNA Massimo**  
Sindaco supplente

✿ **Dott.ssa SELENSCIG CRISTINA**  
Sindaco supplente

DIRETTORE

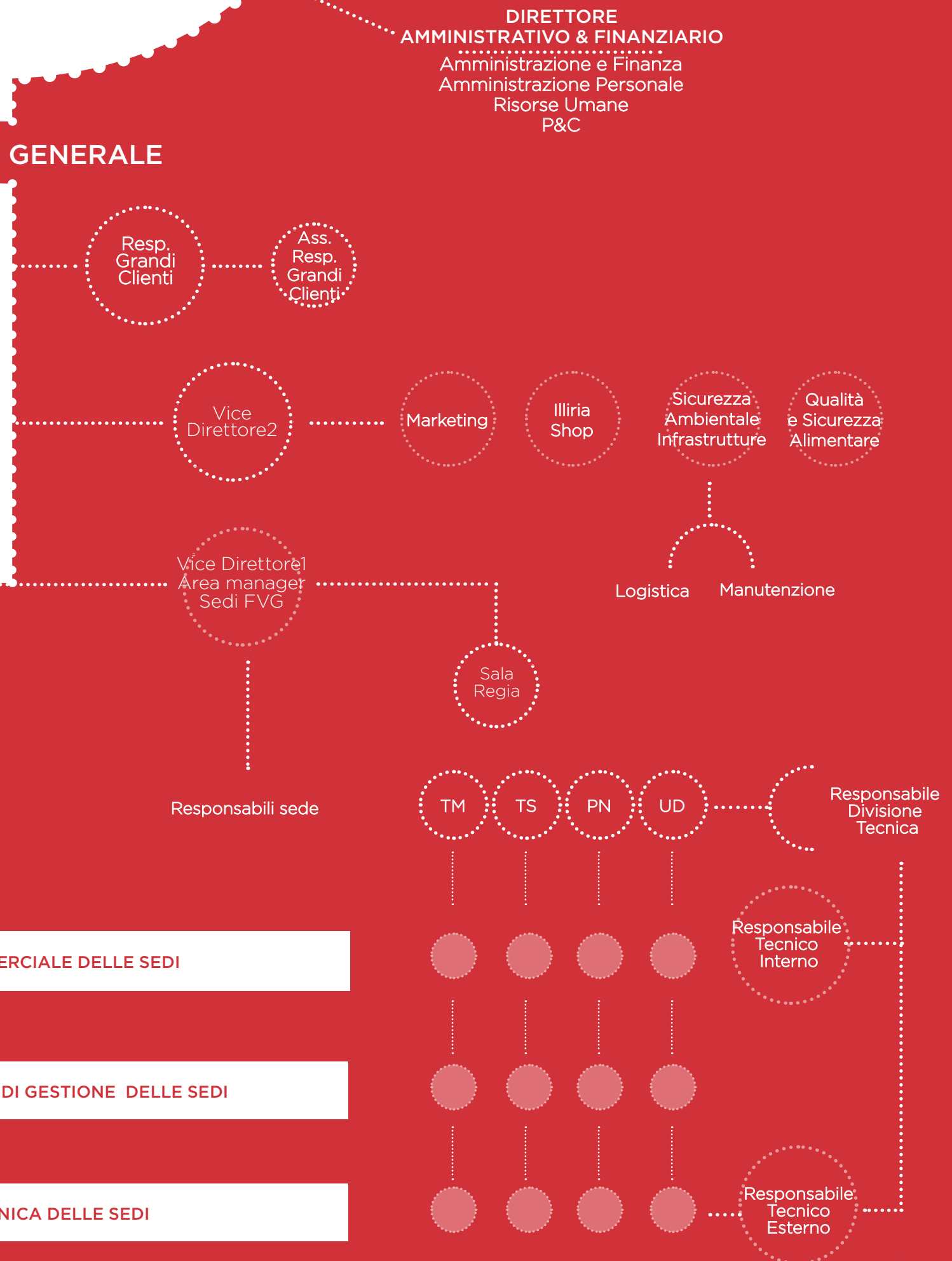




## AMMINISTRAZIONE

- M. Toniutti - F. Lorber

## GENERALE



ERCIALE DELLE SEDI

DI GESTIONE DELLE SEDI

NICA DELLE SEDI

IL DIALOGO COSTANTE  
COME PRESUPPOSTO  
E GARANZIA  
**DI QUALITÀ**

CAP.3 STAKEHOLDER



Gruppo Illiria si impegna quotidianamente a condurre una corretta politica imprenditoriale e a mantenere un dialogo costante con i propri interlocutori e collaboratori, dipendenti, clienti, partner commerciali e fornitori, ma anche con le autorità, le istituzioni e la comunità.

# GRUPPO ILLIRIA

## IMPRESA

- Crescita sostenibile
- Trasparenza di Gestione
- Competitività
- Condivisione degli obiettivi

## CLIENTI

- Qualità e Affidabilità del servizio
- Soddisfazione di ogni esigenza
- Customer Care

## FORNITORI

- Trasparenza, lealtà e libera concorrenza
- Richiesta di prestazioni, prodotti e servizi di qualità

## FINANZIATORI

- Generazione di valore e sua equa distribuzione
- Efficace analisi dei rischi
- Trasparenza nella Corporate Governance

## PERSONALE

- Formazione e Valorizzazione professionale
- Tutela della sicurezza sul lavoro
- Responsabilizzazione e coinvolgimento

## AMBIENTE

- Monitoraggio e Controllo
- Sviluppo attività di tutela
- Adozione delle migliori tecnologie

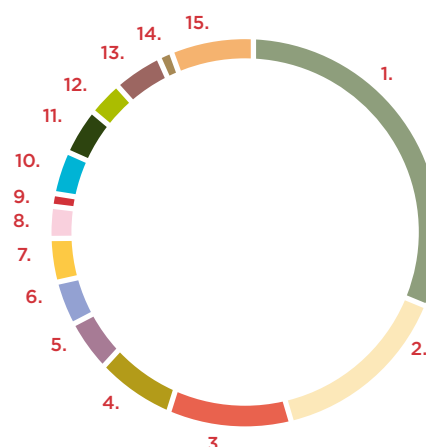
## COLLETTIVITÀ

- Sviluppo e Promozione sani stili di vita
- Responsabilità Sociale nelle comunità locali

## 3.1 I CLIENTI

I Clienti di Gruppo Illiria, data la tipologia di servizio offerto, sono assolutamente trasversali.

Si riporta di seguito un grafico in cui si evidenzia la suddivisione della clientela per tipologia di attività.



|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| 1. Aziende industriali                    | 28% |
| 2. Attività commerciali                   | 21% |
| 3. Aziende private di soli uffici         | 11% |
| 4. Aziende pubbliche di soli uffici       | 7%  |
| 5. Case di riposo                         | 3%  |
| 6. Fitness                                | 3%  |
| 7. Forze dell'ordine                      | 3%  |
| 8. Luoghi di grandi passaggio non outdoor | 2%  |
| 9. Outdoor                                | 1%  |
| 10. Sanità                                | 3%  |
| 11. Scuole materne ed elementari          | 3%  |
| 12. Scuole medie                          | 2%  |
| 13. Scuole superiori                      | 4%  |
| 14. Università                            | 1%  |
| 15. Non classificato                      | 8%  |

Gruppo Illiria si impegna a offrire ai propri clienti servizi e prodotti sicuri e affidabili, con un ottimo rapporto qualità/prezzo.

Intuire, anticipare e rispondere alle diverse esigenze dei propri clienti è per Gruppo Illiria una prerogativa del proprio lavoro, con l'obiettivo costante di portare sul mercato prodotti e servizi sempre innovativi.

*“I nostri clienti hanno riposto in noi la loro fiducia. Noi dobbiamo quindi fare del nostro meglio per comprendere e anticipare i loro bisogni e le loro necessità al fine di soddisfarli pienamente con i nostri servizi.”*

**Alberto Toniutti**

Responsabile Acquisti e Socio Gruppo Illiria

L'azienda tiene in grande considerazione la fiducia che le viene accordata dai clienti e protegge le informazioni che vengono fornite in conformità con le leggi vigenti.

Il rapporto con il cliente viene gestito attraverso una serie di attività mirate a garantire qualità e affidabilità del servizio e dei prodotti e soddisfare al meglio ogni esigenza prima che si trasformi in necessità.

Esempi di queste attività sono:

- ✿ programmazione accurata delle visite dei commerciali, grazie alle analisi ricavate dal processo di dati del gestionale Vega, un software verticale per il Vending, che consente di gestire le anagrafiche e le tipologie di vendita e di gestire in modo automatizzato i rifornimenti e la pianificazione dei giri. Consente, inoltre, di gestire le rigorose procedure di controllo degli incassi e dei prodotti, riducendo al minimo gli errori
- ✿ messa a disposizione del cliente di ogni informazione sulle condizioni e i termini contrattuali
- ✿ verifica della scrupolosa rispondenza a verità delle comunicazioni pubblicitarie
- ✿ programmazione delle visite e dei rifornimenti con una frequenza adeguata e proporzionale ai consumi in essere
- ✿ effettuazione dei controlli e delle ispezioni in modo da assicurare, oltre al tempestivo intervento in caso di necessità, soprattutto un'efficace politica di manutenzione preventiva
- ✿ gestione efficiente del Call Center tramite il Numero Verde per una pronta reperibilità
- ✿ somministrazione a cadenze regolari del questionario di soddisfazione a un campione rappresentativo di clienti

L'accordo di fornitura con il cliente è completato dalla **Carta dei Servizi**, un documento elaborato da Confida (Associazione Italiana Distribuzione Automatica) a cui Gruppo Illiria aderisce.

La Carta descrive tutto il processo di distribuzione ed elenca le garanzie offerte ai clienti e le regole della qualità nel Vending, cui tutti gli aderenti devono attenersi.

Per un'analisi più dettagliata della soddisfazione dei propri clienti, Gruppo Illiria somministra annualmente un **QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION**, in cui richiede di esprimere un giudizio su una serie di servizi.

Il campione di clienti è selezionato in modo da essere rappresentativo e da poter distinguere i clienti per segmenti di interesse.

L'indagine è condotta attraverso interviste dirette presso i clienti e gli esiti vengono registrati nel gestionale Visvert, che periodicamente analizza i dati ed evidenzia in automatico le eventuali carenze rilevate.

I clienti devono esprimere un giudizio relativamente a

- ✿ Assistenza commerciale
- ✿ Comportamento dell'operatore
- ✿ Distributori automatici
- ✿ Servizio di segreteria
- ✿ Qualità dei prodotti erogati dai distributori automatici
- ✿ Varietà dei prodotti erogati dai distributori automatici
- ✿ Assistenza tecnica
- ✿ Servizio offerto nel suo complesso
- ✿ Altri aspetti in funzione delle esigenze conoscitive del momento

E possono esprimere un giudizio in una scala fra

- ✿ Insufficiente
- ✿ Scarso
- ✿ Sufficiente
- ✿ Discreto
- ✿ Buono
- ✿ Eccellente
- ✿ Ottimo

La tabella riporta i risultati del 2014.

Si può evidenziare che in generale il servizio di Gruppo Illiria sia percepito dai propri clienti come **BUONO**.

Da notare, inoltre, come per i servizi che riguardano il comportamento dell'operatore e l'assistenza commerciale, il secondo giudizio espresso è **OTTIMO**, questo a dimostrazione, ancora una volta, della qualità del servizio che Gruppo Illiria vuole offrire al proprio cliente, puntando soprattutto sulla preparazione dei propri dipendenti.

| DOMANDA                                                                                                        | GIUDIZIO      | 2014 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|
| Come valuta<br>il comportamento<br>dell'operatore addetto<br>al rifornimento<br>dei distributori<br>automatici | Insufficiente | 1    |
|                                                                                                                | Scarso        | 1    |
|                                                                                                                | Sufficiente   | 13   |
|                                                                                                                | Discreto      | 50   |
|                                                                                                                | Buono         | 183  |
|                                                                                                                | Eccellente    | 12   |
|                                                                                                                | Ottimo        | 54   |
| <b>Totale 314</b>                                                                                              |               |      |
| Come valuta i prezzi<br>dei distributori<br>automatici<br>di bevande calde                                     | Insufficiente | 9    |
|                                                                                                                | Scarso        | 9    |
|                                                                                                                | Sufficiente   | 42   |
|                                                                                                                | Discreto      | 102  |
|                                                                                                                | Buono         | 141  |
|                                                                                                                | Eccellente    | 3    |
|                                                                                                                | Ottimo        | 7    |
| <b>Totale 313</b>                                                                                              |               |      |
| Come valuta i prezzi<br>dei distributori<br>automatici<br>di prodotti misti                                    | Insufficiente | 9    |
|                                                                                                                | Scarso        | 8    |
|                                                                                                                | Sufficiente   | 36   |
|                                                                                                                | Discreto      | 89   |
|                                                                                                                | Buono         | 127  |
|                                                                                                                | Eccellente    | 2    |
|                                                                                                                | Ottimo        | 8    |
| <b>Totale 279</b>                                                                                              |               |      |
| Come valuta<br>il nostro servizio di<br>centralino\call center                                                 | Insufficiente | 1    |
|                                                                                                                | Scarso        | 1    |
|                                                                                                                | Sufficiente   | 11   |
|                                                                                                                | Discreto      | 53   |
|                                                                                                                | Buono         | 205  |
|                                                                                                                | Eccellente    | 5    |
|                                                                                                                | Ottimo        | 25   |
| <b>Totale 301</b>                                                                                              |               |      |
| Come valuta<br>il servizio<br>di assistenza tecnica                                                            | Insufficiente | 2    |
|                                                                                                                | Scarso        | 10   |
|                                                                                                                | Sufficiente   | 36   |
|                                                                                                                | Discreto      | 214  |
|                                                                                                                | Buono         | 6    |
|                                                                                                                | Eccellente    | 45   |
| <b>Totale 313</b>                                                                                              |               |      |

| DOMANDA                                                                         | GIUDIZIO      | 2014 |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|
| Come valuta<br>l'assistenza<br>commerciale                                      | Sufficiente   | 8    |
|                                                                                 | Discreto      | 39   |
|                                                                                 | Buono         | 167  |
|                                                                                 | Eccellente    | 19   |
|                                                                                 | Ottimo        | 72   |
| <b>Totale 305</b>                                                               |               |      |
| Come valuta<br>la frequenza<br>dei rifornimenti                                 | Insufficiente | 2    |
|                                                                                 | Sufficiente   | 15   |
|                                                                                 | Discreto      | 54   |
|                                                                                 | Buono         | 192  |
|                                                                                 | Eccellente    | 8    |
|                                                                                 | Ottimo        | 43   |
| <b>Totale 314</b>                                                               |               |      |
| I distributori automatici<br>rispondono alle vostre<br>aspettative              | Insufficiente | 5    |
|                                                                                 | Scarso        | 8    |
|                                                                                 | Sufficiente   | 15   |
|                                                                                 | Discreto      | 76   |
|                                                                                 | Buono         | 176  |
|                                                                                 | Eccellente    | 4    |
|                                                                                 | Ottimo        | 29   |
| <b>Totale 313</b>                                                               |               |      |
| I prodotti erogati<br>dai distributori<br>automatici di bevande<br>calde sono   | Scarso        | 2    |
|                                                                                 | Sufficiente   | 24   |
|                                                                                 | Discreto      | 86   |
|                                                                                 | Buono         | 182  |
|                                                                                 | Eccellente    | 3    |
|                                                                                 | Ottimo        | 17   |
| <b>Totale 314</b>                                                               |               |      |
| I prodotti erogati<br>dai distributori<br>automatici di tipologia<br>misto sono | Insufficiente | 1    |
|                                                                                 | Scarso        | 3    |
|                                                                                 | Sufficiente   | 8    |
|                                                                                 | Discreto      | 64   |
|                                                                                 | Buono         | 191  |
|                                                                                 | Eccellente    | 3    |
|                                                                                 | Ottimo        | 11   |
| <b>Totale 281</b>                                                               |               |      |
| Il livello globale<br>di soddisfazione<br>nei confronti del<br>Gruppo Illiria è | Insufficiente | 1    |
|                                                                                 | Scarso        | 1    |
|                                                                                 | Sufficiente   | 10   |
|                                                                                 | Discreto      | 44   |
|                                                                                 | Buono         | 220  |
|                                                                                 | Eccellente    | 5    |
|                                                                                 | Ottimo        | 34   |
| <b>Totale 315</b>                                                               |               |      |

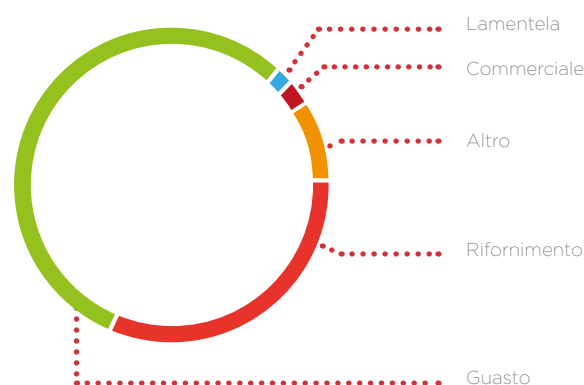


### 3.1.2 PRONTO INTERVENTO

Gruppo Illiria, a garanzia della propria reperibilità, ha un Numero Verde che è in grado di attivare il servizio di Pronto Intervento nel tempo medio di un'ora.

Si riporta di seguito una tabella con il riepilogo della chiamate e relative motivazioni ricevute nel 2014.

Si può evidenziare come su un totale di 55.183 telefonate solo lo 0,22% siano inerenti a lamentele. E' evidente che un'attività commerciale che prevede la presenza di 12.232 distributori automatici e 7.369 macchine office coffee service, usati quotidianamente, generi un elevato numero di chiamate. Per ogni distributore installato vi è un numero di chiamate giornaliere complessive pari allo 0,77%.



#### RIEPILOGO TELEFONATE RICEVUTE DAL CALL CENTER ANNO 2014

| SEDE              | MOTIVAZIONE  |        |           |             |        | TOTALE |
|-------------------|--------------|--------|-----------|-------------|--------|--------|
|                   | RIFORNIMENTO | GUASTO | LAMENTELA | COMMERCIALE | ALTRO  |        |
| UD+GO             | 2228         | 6209   | 31        | 0           | 757    |        |
| PORDENONE         | 1501         | 9188   | 55        | 214         | 805    |        |
| TRIESTE           | 812          | 7379   | 14        | 0           | 480    |        |
| TOLMEZZO          | 68           | 684    | 0         | 1           | 33     |        |
| TORINO            | 510          | 394    | 0         | 1           | 51     |        |
| MILANO            | 487          | 1660   | 8         | 15          | 0      |        |
| OCS               | 11867        | 2477   | 9         | 2           | 3484   |        |
| BOLOGNA           | 1369         | 2369   | 3         | 0           | 18     |        |
|                   | 18842        | 30360  | 120       | 233         | 5628   | 55183  |
| % su chiamate tot | 34,14%       | 55,02% | 0,22%     | 0,42%       | 10,20% | 100%   |

La maggior parte delle chiamate riguarda i guasti. Il dato da sottolineare in questo caso è il tempo di intervento per la risoluzione del problema: come rilevabile dalla tabella sotto riportata il 76,51% dei guasti viene risolto entro le 8 ore, valore dell'obiettivo prefissato.

Di questi più del 40% viene risolto entro 1 ora. Si nota inoltre un miglioramento dei tempi di intervento dal 2012 al 2014.

Si segnala che un'analisi approfondita del dato porta a rilevare come la stragrande maggioranza degli interventi realizzati oltre le 16 ore riguardi le macchine office coffee service, che prevedono normalmente la loro sostituzione in caso di guasto.

Si precisa che nella tabella sottostante sono indicati gli interventi per guasti sia segnalati tramite call center che rilevati direttamente dall'addetto al rifornimento dei distributori.

#### RAFFRONTO DATO RILEVATO ANNI 2012/2013-2014 TEMPISTICHE DI INTERVENTO PER GUASTO

| ANNO | UNITA DI MISURA | VALORE OBIETTIVO | % INTERVENTO ENTRO LE 8 ORE | ENTRO 1 ORA | TRA 1 E 2 | TRA 2 E 4 | TRA 4 E 8 | TRA 8 E 16 | TRA 16 E 32 | TRA 32 E 48 | OLTRE LE 48 ORE |
|------|-----------------|------------------|-----------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|-----------------|
| 2012 | ORE             | 8                | 70,38%                      | 12661       | 5307      | 4637      | 3765      | 3331       | 2698        | 1263        | 3805            |
| 2013 | ORE             | 8                | 72,38%                      | 12162       | 6685      | 6701      | 5506      | 4301       | 3129        | 1266        | 3152            |
| 2014 | ORE             | 8                | 76,51%                      | 13983       | 6908      | 6431      | 5590      | 3769       | 2581        | 1047        | 2709            |



### 3.1.3 L'IMPATTO SOCIALE

Sempre nell'ambito della gestione dei rapporti con i propri clienti, in un'ottica di impatto sociale, Gruppo Illiria è da anni promotore di una serie di iniziative, che proseguono tutt'oggi e che hanno come obiettivo proprio quello di sensibilizzare i propri interlocutori su specifiche tematiche:

- nel 2014 ha dato il via a un progetto per l'installazione di un **DISTRIBUTORE PER CIECHI** nella Provincia di Udine, con l'obiettivo di allargare questa iniziativa anche alle Aziende Ospedaliere.



- fornisce l'installazione di **DISTRIBUTORI PER LA CONSEGNA DI PRODOTTI DPI** (Dispositivi per la Protezione Individuale) contribuendo all'innalzamento del livello di copertura della sicurezza negli ambienti di lavoro. Nel 2014 sono stati installati n°6 dispositivi.

- fornisce l'installazione di **DISTRIBUTORI PER LA VENDITA DI SALI MINERALI** in quegli ambienti lavorativi in cui la perdita di sali minerali è così importante da mettere a serio rischio la salute dei lavoratori, oltre che a ridurre l'efficienza lavorativa, quali ad esempio i settori delle lavorazioni metalmeccaniche, tessile, dell'edilizia. In questi casi l'azienda ha l'obbligo di fornire ai lavoratori i sali minerali necessari per la ricostituzione dell'equilibrio salino del corpo umano. Gruppo Illiria, in accordo con il cliente, si prende cura della salute del lavoratore predisponendo, con dei corretti accorgimenti, il distributore di bevande calde per l'erogazione di sali minerali.

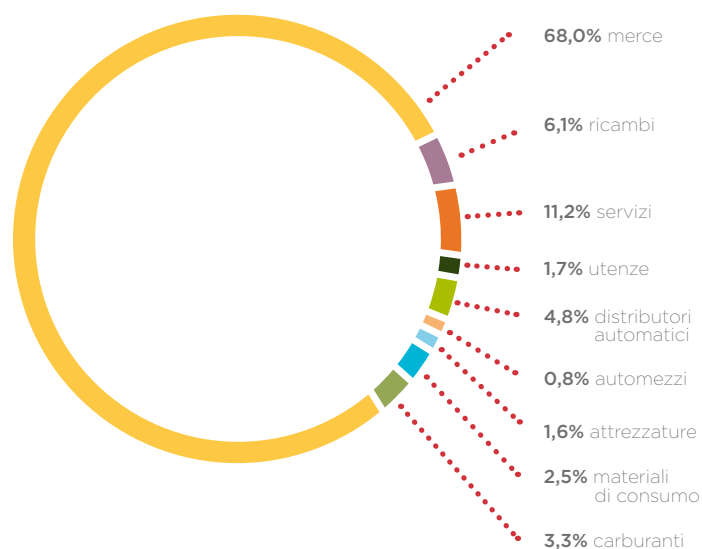
- dà la possibilità di scegliere, a titolo di benefit, **GIORNATE DI EROGAZIONE GRATUITA DEL CAFFÈ**.



## 3.2 I FORNITORI

In linea di massima è possibile individuare, quali principali fornitori di Gruppo Illiria, i fornitori di prodotti, di distributori automatici e di servizi. Gruppo Illiria nel 2014 ha effettuato acquisti per un totale di € 18.454.042

| GRUPPO ILLIRIA ACQUISTI | ANNO 2014              |
|-------------------------|------------------------|
| Distributori automatici | € 1.621.835,00         |
| Automezzi               | € 148.167,00           |
| Attrezzature            | € 298.924,00           |
| Materiali di consumo    | € 460.357,00           |
| Carburanti              | € 618.168,00           |
| Merci                   | € 12.548.552,00        |
| Ricambi                 | € 1.134.366,00         |
| Servizi                 | € 2.062.205,00         |
| Utenze                  | € 312.810,00           |
| <b>Totale</b>           | <b>€ 19.205.384,00</b> |



Gruppo Illiria impronta la propria condotta nei rapporti con i fornitori su principi di **TRASPARENZA, UGUAGLIANZA, LEALTÀ E LIBERA CONCORRENZA**.

Il Gruppo nella selezione e valutazione dei propri fornitori si basa sui seguenti principi ispiratori:

- ✿ qualità delle forniture
- ✿ trasparenza e correttezza contrattuale
- ✿ affidabilità
- ✿ rapporto qualità/prezzo
- ✿ celerità delle consegne

Gruppo Illiria garantisce ai propri fornitori pari opportunità di partecipazione alla selezione e verifica, anche attraverso la richiesta di consegna di idonea documentazione, la sussistenza dei requisiti soggettivi relativi alla professionalità e onorabilità dei fornitori stessi.

Verifica, inoltre, che i fornitori partecipanti alla selezione dispongano di mezzi, anche finanziari, di strutture organizzative, di capacità, know-how, sistemi di qualità e risorse adeguate alle esigenze e all'immagine del Gruppo.

## 3.3 I FINANZIATORI

Le principali fonti di finanziamento di Gruppo Illiria per la gestione ordinaria sono, dopo i Soci, il credito bancario e i debiti commerciali relativi all'attività caratteristica.

Per iniziative speciali Gruppo Illiria si appoggia a una serie di finanziatori così diversificati:

- ✿ banche e crediti cooperativi locali, come interlocutori principali, in quanto molto snelli nelle procedure decisionali
- ✿ 2 istituti bancari che operano nel Triveneto
- ✿ istituti nazionali, per esigenze operative che coinvolgono le sedi dislocate al di fuori del Friuli Venezia Giulia.

Esistono infine dei finanziatori "strumentali" per il finanziamento di attività connesse con l'acquisizione di attrezzature e apparecchiature, finanziatori in genere legati al fornitore delle stesse.

## 3.4

## ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E COLLABORAZIONI

Gruppo Illiria è associata a Confindustria e Confida, credendo fermamente nel potere associativo e partecipando attivamente alle iniziative proposte.

Soprattutto l'impegno all'interno di CONFIDA ha portato Gruppo Illiria all'adesione alla "Carta dei Servizi" nel 2008 e a ottenere nel 2013 il MARCHIO TQS che certifica precisi parametri e un elevato standard qualitativo in termini di assistenza al cliente e garanzia di pulizia e igiene.

Gruppo Illiria fa anche parte, in qualità di socio fondatore, di Coven, consorzio che ha come mission quella di valorizzare le aziende del settore del Vending italiano attuando delle iniziative collettive mirate al consumatore finale e alle sue reali esigenze.



CONFINDUSTRIA



## 3.5

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gruppo Illiria agisce quotidianamente in un'ottica di continuo miglioramento del servizio offerto ai propri clienti.

Grazie anche alle analisi effettuate per la redazione del Bilancio Sociale, Gruppo Illiria ha individuato una serie di argomenti e obiettivi da sviluppare per perfezionare sempre di più il proprio servizio e la propria qualità:

- ✿ Potenziare l'attività "porte aperte dell'azienda": verranno organizzate delle giornate in cui i clienti possono visitare l'azienda e conoscere in modo diretto il Sistema Illiria.
- ✿ Elaborare una procedura più analitica e controllata per il test di gradimento dei nuovi prodotti inseriti, nell'ottica di offrire ai propri clienti prodotti sempre più in linea con la dinamicità del mercato e sempre più rispondenti ai loro desideri.
- ✿ Estendere le attività per le "fasce deboli". Il progetto dei distributori per ipovedenti si allargherà a più clienti e in più Province.
- ✿ A garanzia della qualità del servizio, dettagliare e standardizzare ancora di più l'operatività dell'ispettore, ovvero di colui che verifica la rispondenza del livello del servizio erogato con gli obiettivi prefissati.
- ✿ Intraprendere uno studio di configurazione dei distributori automatici di snack e bevande mirato alla specifica collocazione degli stessi e pertanto alle esigenze specifiche dell'utenza di riferimento.
- ✿ Predisporre un monitoraggio periodico a campione dei fornitori per valutare la loro gestione del prodotto e assicurare così al cliente una perfetta qualità.
- ✿ Introdurre, sempre con riferimento ai fornitori, un parametro di valutazione connesso alla sostenibilità, che prenda in considerazione i packaging utilizzati, dando ovviamente preferenza a quelli ecosostenibili e riciclabili.

L'azienda si prefigge di implementare il modello 231 (D.Lgs. 231 del 2001) validando, su tale base, anche il proprio Codice Etico redatto nel 2011.



LE PERSONE  
A GARANZIA  
**DELLA QUALITÀ**

CAP.4 RISORSE UMANE



Gruppo Illiria adotta una politica basata sulle pari opportunità in considerazione della diversità degli individui e considera il personale la risorsa principale per lo sviluppo e il successo dell'azienda.

Per questo motivo aiuta i propri dipendenti a sviluppare al massimo le proprie potenzialità attraverso attività di formazione che favoriscano la loro crescita professionale e, conseguentemente, lo sviluppo dell'azienda stessa. Promuove, inoltre, la partecipazione dei dipendenti ai piani aziendali di incentivazione.

## 4.1 ANALISI E DESCRIZIONE DEL PERSONALE

Quasi tutto il personale è assunto a tempo indeterminato, al fine di garantire continuità alla clientela e di porre le basi di un proficuo e duraturo rapporto, basato sulla conoscenza delle abitudini alimentari e dei gusti dei clienti.

Nel 2014 si è verificato un aumento del personale, principalmente in seguito all'incorporazione di di.a srl, attuale sede operativa dell'Emilia Romagna.

*“ Investiamo nelle Risorse Umane perché sono il più grande patrimonio dell'azienda, quello che ha permesso al Gruppo di costruire nel tempo la credibilità nei rapporti di fiducia con i clienti.”*

**Franco Lorber**

Consigliere e Socio Gruppo Illiria

### FORME CONTRATTUALI E ANZIANITÀ AZIENDALE

|                                  | 2012 | 2013 | 2014 |       |    |    |    |    |    |    |
|----------------------------------|------|------|------|-------|----|----|----|----|----|----|
| Dipendenti totali                | 279  | 286  | 300  | UD GO | TM | PN | TS | TO | MI | BO |
| dipendenti a tempo indeterminato | 269  | 275  | 292  | 120   | 11 | 78 | 39 | 16 | 12 | 16 |
| di cui part time                 | 11   | 15   | 16   | 6     | 2  | 6  | 2  |    |    |    |
| dipendenti a tempo determinato   | 10   | 11   | 8    | 4     |    | 3  |    | 1  |    |    |
| di cui part time                 | 1    | 1    | 1    | 1     |    |    |    |    |    |    |
| anzianità media aziendale        | 9    | 9    | 10   |       |    |    |    |    |    |    |

La fascia d'età più rilevante del personale, come si vede nella tabella riportata a pagina seguente, è quella compresa tra i 31 e i 45 anni.

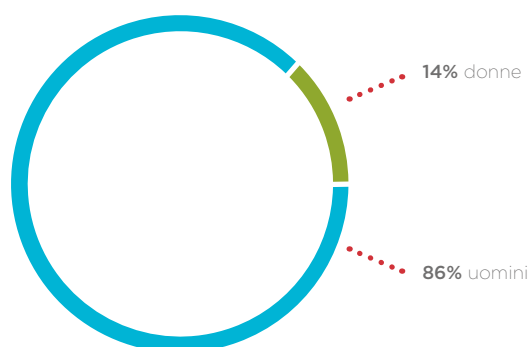
Per quanto riguarda il genere, la stragrande maggioranza dei dipendenti è di sesso maschile. Ciò è chiaramente dovuto alla tipologia di lavoro, prettamente maschile.

Tuttavia, nel 2014 il 20% del nuovo personale assunto è stato costituito da donne.



## DISTRIBUZIONE PER ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI

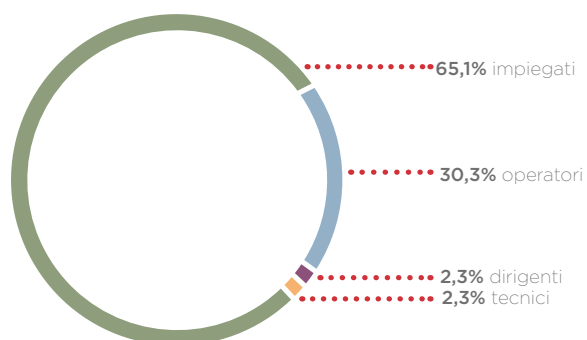
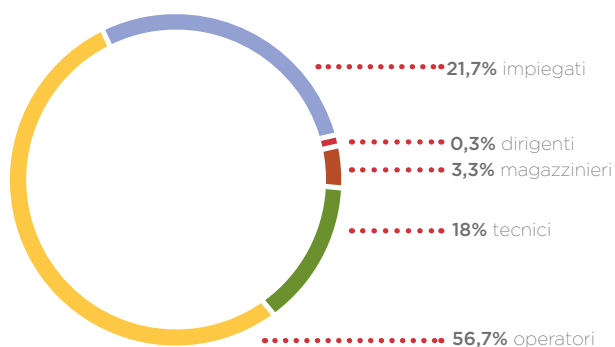
| ETÀ      | 2012 |          |     |          |     | 2013 |          |     |          |     | 2014 |          |     |          |     |
|----------|------|----------|-----|----------|-----|------|----------|-----|----------|-----|------|----------|-----|----------|-----|
|          | F    | % su tot | M   | % su tot | TOT | F    | % su tot | M   | % su tot | TOT | F    | % su tot | M   | % su tot | TOT |
| 18-30    | 0    | 0,0%     | 17  | 100,0%   | 17  | 0    | 0,0%     | 21  | 100,0%   | 21  | 1    | 4,3%     | 22  | 95,7%    | 23  |
| 31-45    | 11   | 7,4%     | 138 | 92,6%    | 149 | 14   | 9,2%     | 138 | 90,8%    | 152 | 19   | 11,7%    | 143 | 88,3%    | 162 |
| OLTRE 45 | 21   | 18,6%    | 92  | 81,4%    | 113 | 22   | 19,5%    | 91  | 80,5%    | 113 | 23   | 20,0%    | 91  | 79,1%    | 115 |
| TOT      | 32   | 11,5%    | 247 | 88,5%    | 279 | 36   | 12,6%    | 250 | 87,4%    | 286 | 43   | 14,3%    | 257 | 85,7%    | 300 |

INCIDENZA % DONNE  
SUL TOTALE DIPENDENTI 2014

## QUALIFICA PER GENERE

|              | 2012 |    |     | 2013 |    |     | 2014 |    |     |
|--------------|------|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|
|              | M    | F  | TOT | M    | F  | TOT | M    | F  | TOT |
| Dirigenti    |      | 1  | 1   |      | 1  | 1   |      | 1  | 1   |
| Impiegati    | 34   | 25 | 59  | 36   | 25 | 61  | 37   | 28 | 65  |
| Operatori    | 151  | 5  | 156 | 151  | 9  | 160 | 157  | 13 | 170 |
| Tecnici      | 52   | 1  | 53  | 53   | 1  | 54  | 53   | 1  | 54  |
| Magazzinieri | 10   | 0  | 10  | 10   |    | 10  | 10   |    | 10  |
|              | 247  | 32 | 279 | 250  | 36 | 286 | 257  | 43 | 300 |

Da sottolineare che più del 65%  
delle donne ha la qualifica di impiegata.

QUALIFICA PERSONALE FEMMINILE  
2014QUALIFICA PERSONALE  
2014

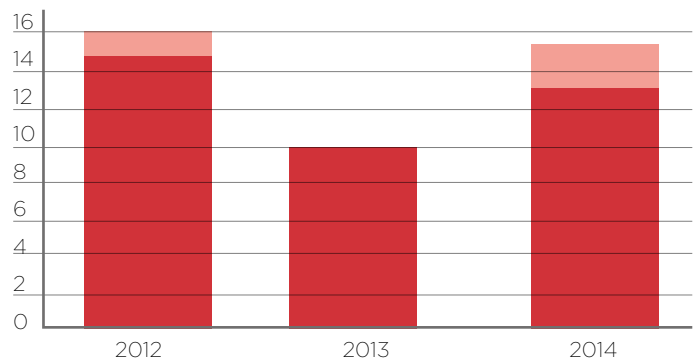
I passaggi di qualifica dei dipendenti avvengono ovviamente nella fascia d'età più rilevante, quella fra i 31 e i 45 anni.

### ETÀ PASSAGGI DI QUALIFICA DEI DIPENDENTI

|                 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------|------|------|------|
| età             |      |      |      |
| <b>18-30</b>    |      |      |      |
| <b>31-45</b>    | 15   | 10   | 13   |
| <b>OLTRE 45</b> | 1    |      | 2    |
| <b>TOT</b>      | 16   | 10   | 15   |

### ETÀ PASSAGGI DI QUALIFICA

■ oltre i 45 ■ 31 - 45



La stabilità lavorativa all'interno di un'azienda può essere analizzata prendendo in considerazione il turn over per classi di età.

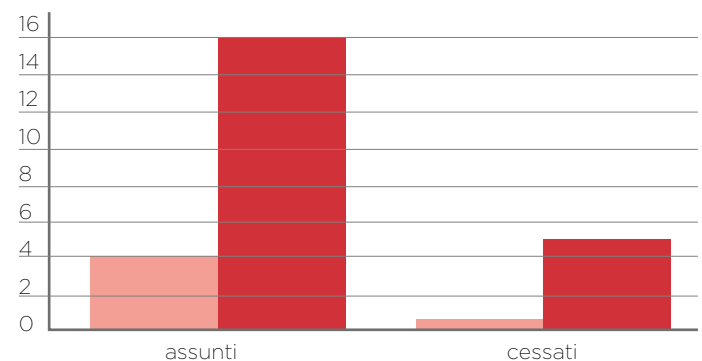
Osservando il turn over del 2014 di Gruppo Illiria si può vedere che a fronte di 6 rapporti di lavoro cessati, sono state assunte 20 persone: c'è quindi stata una variazione positiva delle assunzioni in azienda.

### QUALIFICA PER GENERE

|            | 2012     |           |          |           |          |          | 2013     |           |          |          |          |          | 2014     |           |          |          |          |           |
|------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
|            | assunti  |           | cessati  |           | saldo    |          | assunti  |           | cessati  |          | saldo    |          | assunti  |           | cessati  |          | saldo    |           |
|            | F        | M         | F        | M         | F        | M        | F        | M         | F        | M        | F        | M        | F        | M         | F        | M        | F        | M         |
| 18-30      | 0        | 2         |          | 4         | 0        | -2       |          | 4         |          |          | 0        | 4        | 1        | 3         |          | 2        | 1        | 1         |
| 31-45      | 2        | 10        | 1        | 5         | 1        | 5        | 4        | 6         | 1        | 7        | 3        | -1       | 2        | 11        |          | 0        | 2        | 11        |
| 45-60      | 2        | 2         | 1        | 1         | 1        | 1        | 3        | 0         | 2        | 0        | 1        | 0        | 1        | 2         | 1        | 3        | 0        | -1        |
| <b>TOT</b> | <b>4</b> | <b>14</b> | <b>2</b> | <b>10</b> | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>7</b> | <b>10</b> | <b>3</b> | <b>7</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>16</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>11</b> |

### TURN OVER 2014

■ donne ■ uomini



L'indice di turnover, ovvero il rapporto fra entrate e uscite di personale con il personale medio presente in azienda, è invece contenuto.

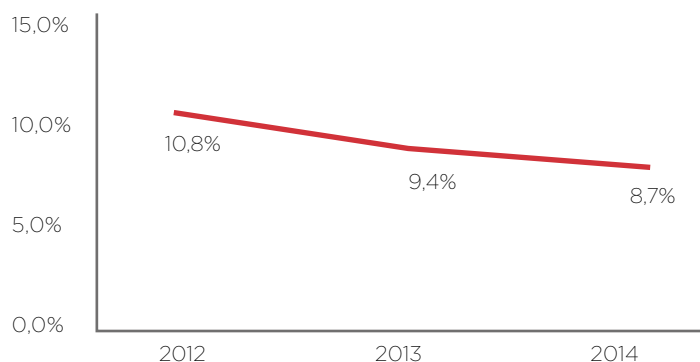
Il tasso di compensazione che, se maggiore di 100 indica l'ampliamento dell'organico dell'azienda mentre, se minore, indica una contrazione dello stesso, mostra un buon incremento del personale.

Si evidenzia infatti per il 2014 un indice di turnover posizionato sul 8,7% e un tasso di compensazione del 333%, quasi il doppio rispetto all'anno precedente.

Anche questo dato risente evidentemente dell'incorporazione di di.a srl.

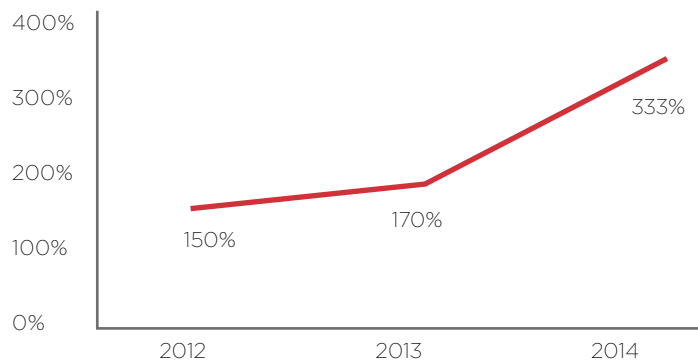
#### INDICE TURNOVER DIPENDENTI

|      | DIP MEDI | ASSUNTI | CESSATI | TOTALE | TURNOVER |
|------|----------|---------|---------|--------|----------|
| 2012 | 279      | 18      | 12      | 30     | 10,8%    |
| 2013 | 286      | 17      | 10      | 27     | 9,4%     |
| 2014 | 300      | 20      | 6       | 26     | 8,7%     |



#### TASSO DI COMPENSAZIONE

|      | ASSUNTI | CESSATI | DIFF | TASSO DI COMPENSAZIONE |
|------|---------|---------|------|------------------------|
| 2012 | 18      | 12      | 6    | 150%                   |
| 2013 | 17      | 10      | 7    | 170%                   |
| 2014 | 20      | 6       | 14   | 333%                   |



Gruppo Illiria, in conformità alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU e alla Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, riconosce i principi della **NON DISCRIMINAZIONE FISICA, CULTURALE E SOCIALE**. Naturalmente rispetta le assunzioni obbligatorie di lavoratori con disabilità.

|                           | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------------|------|------|------|
| Lavoratori con disabilità | 18   | 18   | 18   |
| Lavoratori stranieri      | 1    | 1    | 1    |
| Applicazione CCNL         | 100% | 100% | 100% |

## PROGRAMMI DI FORMAZIONE

Lo sviluppo e la crescita professionale sono due obiettivi importanti nella politica adottata per gestire le risorse della Società.

Gruppo Illiria si propone di attrarre, premiare e far crescere persone di eccezionale qualità alle quali offrire responsabilità e opportunità di sviluppo. L'attenzione è rivolta in particolare alla creazione di una nuova managerialità, estesa a tutti i livelli, per favorire la gestione dei continui cambiamenti richiesti dal mercato.

In quest'ottica di continuo miglioramento professionale e soprattutto di miglioramento della propria qualità, Gruppo Illiria considera la formazione del personale e l'aggiornamento costante su specifiche tematiche - come ad esempio sulla sicurezza e igiene del lavoro, sulla conservazione dei prodotti e sulla manutenzione e sanificazione periodica dei distributori - esigenza primaria dell'azienda.

Ogni inizio anno viene attuato un programma di formazione obbligatoria su tutti gli aspetti che riguardano l'operatività:

- ✿ sicurezza sul lavoro
- ✿ igiene degli alimenti
- ✿ qualità
- ✿ ambiente

Nel 2013 Gruppo Illiria ha fatto un grande investimento in termini di formazione, anche perché in quell'anno ricorrevano molte scadenze di attività di formazione che hanno durata biennale.

Questo il motivo per cui le ore di formazione nel 2014 sono diminuite rispetto all'anno precedente, molti moduli verranno, infatti, rinnovati nel 2015.

*“ Gruppo Illiria, grazie anche al suo Sistema collaudato, crede fortemente che un servizio di qualità dipenda, in larga misura, dalla professionalità dei propri dipendenti, dalla loro crescita e dalla valorizzazione delle loro diversità individuali, che sono le fondamenta della fiducia e della soddisfazione del cliente.”*

**Mario Toniutti**

Vice-Presidente Gruppo Illiria

### STATISTICHE FORMAZIONE

|                   | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------|------|------|------|
| Ore di formazione | 250  | 1872 | 388  |

| CORSI FORMAZIONE TENUTI NEL 2014                                                | ORE | PARTECIPANTI                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------|
| RISCHIO CORRELATO ALLA MANSIONE                                                 | 64  | Nuovi assunti                                                    |
| SICUREZZA SUL LAVORO, IGIENE DEGLI ALIMENTI, POLITICA DELLA QUALITA' AZIENDALE  | 32  | Nuovi assunti                                                    |
| PRIMO SOCCORSO AGGIORNAMENTO                                                    | 24  | Addetto Primo Soccorso Aggiornamento                             |
| GESTIONE SINISTRI                                                               | 16  | SI-RPS-RPA                                                       |
| FORMAZIONE GESTIONE RIFIUTI                                                     | 16  | RPS-RPA                                                          |
| UTILIZZO VIDEOTERMINALE                                                         | 4   | Addetti VDT nuovi assunti                                        |
| FORMAZIONE UTILIZZO MEZZI DI SOLLEVAMENTO                                       | 36  | Magazzinieri                                                     |
| INTRODUZIONE ALL'AUTOCONTROLLO ALIMENTARE e ISO 22000                           | 32  | Nuovi assunti e tutto il personale                               |
| FORMAZIONE PREPOSTI                                                             | 64  | Direttore Qualità, Sicurezza e Igiene                            |
| LEGGE di Stabilità anno 2015                                                    | 16  | Direttore Amministrativo e Reparto Amministrazione               |
| BILANCIO CONSOLIDATO                                                            | 24  | Direttore Amministrativo e Reparto Amministrazione               |
| CLUB FISCALE PRESSO ASSOCIAZIONE INDUSTRIALI                                    | 8   | Direttore Amministrativo                                         |
| NUOVA NORMATIVA FISCALE E DICHIARATIVI                                          | 12  | Direttore Amministrativo e Reparto Amministrazione               |
| BILANCIO CIVILISTICO E FISCALE                                                  | 16  | Direttore Amministrativo e Reparto Amministrazione               |
| DICHIARAZIONE SOSTITUTI D'IMPOSTA GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL NUOVO MODELLO 770 | 12  | Direttore Amministrativo e Reparto Amministrazione del Personale |
| DECRETO LEGGE 31/5/2010 NORMATIVA SULLO SPESOMETRO                              | 12  | Direttore Amministrativo e Reparto Amministrazione               |
| GENERALE ORE                                                                    | 388 |                                                                  |

Ogni specifica funzione ha un piano di formazione diversificato in base al ruolo che andrà a ricoprire in azienda.

Di seguito, a solo titolo esemplificativo, un piano standard di formazione di un Addetto al caricamento dei distributori automatici.

| FORMAZIONE/DOCUMENTAZIONE RICEVUTA                                                                                                                                                                                                                                                                    | Data              | Firma addetti alla formazione | Firma Neo Assunto/ Dipendente in formazione |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|
| Colloquio preliminare con il/i Responsabili<br>Presentazione della struttura aziendale (Organigramma)                                                                                                                                                                                                 | ...../...../..... |                               |                                             |
| Informazioni sulla tipologia contrattuale                                                                                                                                                                                                                                                             | ...../...../..... |                               |                                             |
| Sensibilizzazione sugli aspetti della Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro e La Sicurezza Alimentare. Consegna della lettera "Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza Alimentare e la Sicurezza sul Lavoro" e Sensibilizzazione verso la Customer Care e l'orientamento al cliente | ...../...../..... |                               |                                             |
| Sensibilizzazione sulle normativa di Sicurezza (Testo Unico della sicurezza)                                                                                                                                                                                                                          | ...../...../..... |                               |                                             |
| Aspetti fondamentali dell'Igiene<br>Sensibilizzazione sulle direttive HACCP 93/43/CEE                                                                                                                                                                                                                 | ...../...../..... |                               |                                             |
| Consegna delle Procedure/Istruzioni di competenza                                                                                                                                                                                                                                                     | ...../...../..... |                               |                                             |
| Periodo di affiancamento e formazione sulle attività specifiche da svolgere                                                                                                                                                                                                                           | ...../...../..... |                               |                                             |



## 4.3

## SICUREZZA E IGIENE SUI LUOGHI DI LAVORO

Nel rispetto della normativa vigente in tema di salute e sicurezza, e perseguendo gli obiettivi della propria politica di sostenibilità, Gruppo Illiria si impegna a diffondere una cultura della salute e della sicurezza sul lavoro sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i propri dipendenti.

Gruppo Illiria, inoltre, opera per preservare la salute e la sicurezza dei lavoratori, anche attraverso piani di formazione, azioni preventive e verifiche periodiche.

In azienda esistono moduli di istruzione che forniscono indicazioni ai dipendenti circa i comportamenti adeguati e a norma di sicurezza e schede che devono essere compilate con regolarità per tenere monitorato il grado di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro.

Alla fine del 2014 il Sistema di Gestione Integrato di Gruppo Illiria ha recepito, analizzato e verificato ben 571 tra leggi, decreti, deliberazioni, regolamenti e circolari, su temi inerenti le Sezioni del Manuale del Sistema di Gestione Integrato, il Documento Programmatico della Sicurezza e l'Analisi Ambientale di ogni sito del Gruppo, di cui ha definito la pertinenza, e in merito alle quali si è auto imposto i tempi per la risoluzione dell'eventuale non conformità con l'individuazione della corretta azione correttiva.

LA CONFORMITÀ  
LEGISLATIVA È REQUISITO  
INDISPENSABILE DEL  
SISTEMA E DI GRUPPO ILLIRIA  
STESSO.

SI EVIDENZIA COME  
L'IMPEGNO PROFUSO  
NELLA FORMAZIONE DEL  
PERSONALE, A TUTTI I  
LIVELLI, HA INCISO, OLTRE  
CHE SULLA QUALITÀ DEL  
SERVIZIO FINALE OFFERTO  
AL CLIENTE, ANCHE SUGLI  
INFORTUNI.

*“ Da quando nel 2001  
il Sig. Cattarinuzzi mi investi  
di questo ruolo, ne ho fatto  
la mia ragione di vita in azienda.  
L'obiettivo primario da parte  
mia è sempre stato quello  
di far prendere coscienza  
del rischio di infortunio.  
Spero e mi auguro che tale  
risultato sia stato raggiunto.”*

*Responsabile Sicurezza, Ambiente e Infrastrutture  
Gruppo Illiria*

E' proprio in seguito alla formazione che aumenta la consapevolezza e la professionalità dei dipendenti nello svolgimento delle proprie mansioni.

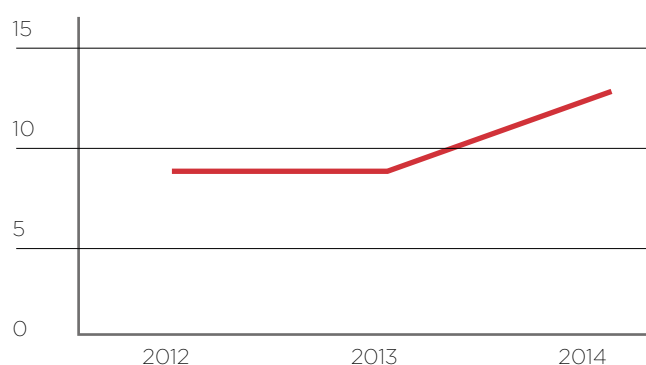
Negli ultimi 3 anni si registra solo un episodio grave che ha superato i 40 giorni di degenza.

Nel 2014 si sono verificati 12 infortuni per un totale di 26 giorni di assenza dal lavoro, con un'incidenza pari all'8,6% rispetto alle ore totali lavorate.

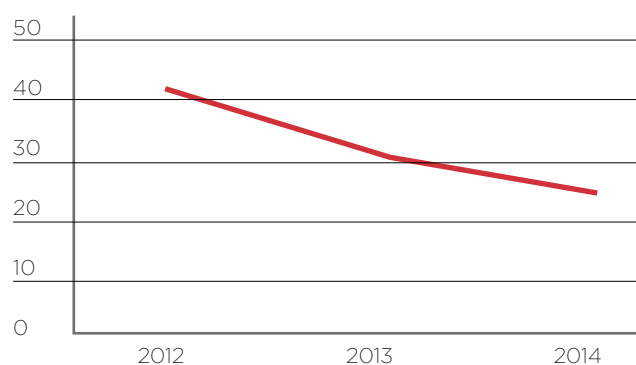
Il numero degli infortuni sfortunatamente nell'ultimo anno è aumentato ma in percentuale le giornate d'infortunio sono diminuite.

| INDICATORE                                                      | SEDE           | UNITÀ DI MISURA                   | TARGET                                                  | FREQUENZA | RESPONSABILITÀ | RISULTATO 2012 | RISULTATO 2013 | RISULTATO 2014 |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Numero infortuni                                                | Gruppo Illiria | Numero                            | Da definire al termine del primo periodo di rilevazione | Annuale   | RSI            | <b>9</b>       | <b>9</b>       | <b>12</b>      |
| Indice di frequenza: (n. infortuni/n. ore lavorate) * 1.000.000 | Gruppo Illiria | Numero                            | Da definire al termine del primo periodo di rilevazione | Annuale   | RSI            | <b>15,25</b>   | <b>12,5</b>    | <b>8,6</b>     |
| Numero giorni di infortunio                                     | Gruppo Illiria | Numero giorni medi per infortunio | Da definire al termine del primo periodo di rilevazione | Annuale   | RSI            | <b>41</b>      | <b>31</b>      | <b>26</b>      |
| Numero giorni medi per infortunio                               | Gruppo Illiria | Numero giorni medi per infortunio | Da definire al termine del primo periodo di rilevazione | Annuale   | RSI            | <b>2</b>       | <b>3,44</b>    | <b>2,75</b>    |
| Indice di gravità: (n.gg. infortunio/n. ore lavorate) * 1.000   | Gruppo Illiria | Numero                            | Da definire al termine del primo periodo di rilevazione | Annuale   | RSI            | <b>21</b>      | <b>16</b>      | <b>15</b>      |
| Indice di incidenza: (n.gg. infortunio/n. operai anno) * 1.000  | Gruppo Illiria | Numero                            | Da definire al termine del primo periodo di rilevazione | Annuale   | RSI            | <b>47</b>      | <b>45</b>      | <b>42</b>      |
| Incidenti stradali                                              | Gruppo Illiria | Numero                            | Da definire al termine del primo periodo di rilevazione | Annuale   | RSI            | <b>48</b>      | <b>45</b>      | <b>40</b>      |
| Non conformità in materia di sicurezza                          | Gruppo Illiria | Numero                            | Da definire al termine del primo periodo di rilevazione | Annuale   | RSI            | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |

## NUMERI INFORTUNI



## GIORNATE INFORTUNI



## 4.4

## CERTIFICAZIONI

Gruppo Illiria ha ottenuto la Certificazione OHSAS 18001 che identifica uno standard internazionale per il sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori.

## 4.5

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

In un'ottica di sviluppo e valorizzazione delle risorse umane Gruppo Illiria si pone come obiettivi di miglioramento per il prossimo futuro le seguenti attività:

- ✿ Ampliare l'ufficio del personale, affiancando una nuova figura di Responsabile Risorse Umane, all'attuale figura esistente.
- ✿ Portare internamente parte delle attività di formazione, con particolare attenzione a quelle più strategiche, al fine di garantire un'attività formativa sempre più specializzata nella realtà del settore e, quindi, più efficace, grazie anche a un organigramma arricchito di personale sempre più qualificato e abilitato alle docenze.
- ✿ Istituire un nuovo programma di formazione per le figure di operatori e ispettori, con corsi di formazione sempre più mirati e approfonditi, in modo tale da garantire una preparazione di alto livello delle figure preposte maggiormente a garantire la qualità del servizio offerto al cliente.

Gruppo Illiria ritiene che parte del suo successo sia dovuto alla realizzazione e gratificazione dei propri dipendenti. Al fine di avere sempre maggior coscienza del grado di soddisfazione delle proprie Risorse Umane si pone, pertanto, come obiettivo quello di effettuare un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione dei dipendenti e mettere in atto una serie di azioni, sia preventive sia correttive, per mantenere buono il livello di gratificazione nell'esercizio della propria funzione del proprio personale a tutti i livelli.

**CERTIFICATO**

Il presente documento attesta che il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro dell'organizzazione:

**GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

Sede Legale: Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)

è stato verificato ed approvato da QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. con riferimento al documento SINCERT RT-12 e alla seguente norma:

**BS OHSAS 18001:2007**

Il presente documento attesta che il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro dell'organizzazione è applicabile agli indirizzi riportati nell'allegato:

*Somministrazione di bevande calde, bevande fredde, pasticceria confezionata, prodotti freschi, gelati. Erogazione dei servizi di allestimento di distributori automatici nuovi e usati, revisione macchine linea ufficio, installazione dei distributori automatici e delle strutture in cui vengono posizionati; assistenza tecnica esterna (EA 29a, 35)*

La validità di questo certificato dipende dalle visite periodiche annuali e dalla verifica completa, ogni tre anni, del Sistema di Gestione

Certificato n°  
**008**

Data prima emissione  
2008-08-27

Data di scadenza  
2017-08-26

Emissione n° 7 del 2014-08-28

Il Direttore  
Quaser Certificazioni S.r.l.

Per informazioni circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. (telefono 02-47479254 - indirizzo e-mail info@quaser.it) o consultare la banca dati presente sul sito internet [www.quaser.it](http://www.quaser.it) alla pagina "azienda certificate".

**QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l.**  
Via Melchiorre Gioia, 72 - 20125 MILANO  
Tel. 02/47479254 - Fax 02/47570281  
C.F. e P. IVA 08177620969  
e-mail info@quaser.it

**Allegato 1 al Certificato 008 emissione 7 del 2014-08-28 rilasciato a:**  
**GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE  
SUL LUOGO DI LAVORO CONFORME ALLA NORMA  
BS OHSAS 18001:2007 APPLICATO ALLE UNITÀ DI:**

Sede - Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)  
Filiale - Via Cabotto, 23 - 34147 Trieste (TS)  
Filiale - Via Torre Picotta, 60 - 33028 Tolmezzo (UD)  
Filiale - Via Jacopo Linussio, 13 - 33170 Pordenone (PN)  
Filiale - Via F.lli Vairani ang. Via Meucci, s.n.c. - 10040 Leini (TO)  
Filiale - Via Enrico Fermi, 31 - 20060 Gessate (MI)

**DIA S.r.l.**

Via Val di Setta, 59/A - 40043 Franz. Lama Di Setta - Marzabotto (BO)

*Somministrazione di bevande calde, bevande fredde, pasticceria confezionata, prodotti freschi, gelati. Erogazione dei servizi di allestimento di distributori automatici nuovi e usati, revisione macchine linea ufficio, installazione dei distributori automatici e delle strutture in cui vengono posizionati; assistenza tecnica esterna (EA 29a, 35)*

**2G S.r.l.**

Via Dei Verbaschi, 20 - 00134 Frazione Santa Palomba - Roma (RM)

*Somministrazione di bevande calde, bevande fredde, pasticceria confezionata, prodotti freschi, gelati. Erogazione dei servizi di allestimento di distributori automatici nuovi e usati, revisione macchine linea ufficio, installazione dei distributori automatici e delle strutture in cui vengono posizionati; assistenza tecnica esterna (EA 29a, 35)*

La certificazione per le unità produttive sopra elencate è valida fino al 2017-08-26

Il presente allegato non è da ritenersi valido se non accompagnato dal relativo certificato.

Per informazioni circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. (telefono 02-47479254 - indirizzo e-mail info@quaser.it) o consultare la banca dati presente sul sito internet [www.quaser.it](http://www.quaser.it) alla pagina "azienda certificate".

Il Direttore  
Quaser Certificazioni S.r.l.

# QUALITÀ E SOSTENIBILITÀ PER UN SERVIZIO LUNGIMIRANTE

CAP.5 QUALITÀ, IGIENE E  
RESPONSABILITÀ AMBIENTALE





## 5.1

## QUALITÀ E IGIENE

La definizione di qualità non è, né può essere, univoca, in quanto è ormai noto che essa deve essere definita rispetto alla capacità, di un dato bene o servizio, di soddisfare i bisogni, espressi o latenti, dei consumatori e/o dei clienti.

**GRUPPO ILLIRIA POSIZIONA AL PRIMO POSTO DEL SUO OPERATO LA QUALITÀ DI FORNITURA PER IL PROPRIO CLIENTE**, prestando particolare attenzione a selezionare

- ✿ Alimenti con qualità positive
- ✿ Alimenti che sposino le nuove concezioni di multifunzionalità
- ✿ Alimenti che prevedano l'uso razionale delle risorse naturali

Il concetto di qualità è stato declinato attraverso le seguenti 5S per meglio identificarne i punti cardine e le caratteristiche dei prodotti:

- ✿ **SENSI** identifica le proprietà organolettiche
- ✿ **SERVIZIO** identifica le qualità industriali-commerciali
- ✿ **SICUREZZA** identifica i requisiti igienico-sanitari
- ✿ **SALUTE** identifica le caratteristiche dietetiche e nutrizionali
- ✿ **STORIA** identifica la zona e i metodi di produzione

L'impegno in questa direzione ha sviluppato un Sistema di controllo alimentare diviso in queste fasi:

- ✿ massima attenzione nella selezione e diversificazione delle tipologie di prodotti offerti
- ✿ massima pulizia dei magazzini
- ✿ attenzione alla gestione del prodotto
- ✿ rigoroso rispetto della catena del freddo
- ✿ massima cura nel trasporto dei prodotti

In particolare, questa assoluta garanzia delle prestazioni erogate è assicurata dall'alta formazione dei dipendenti coinvolti in queste mansioni, dalle procedure standardizzate e dalle certificazioni ottenute.

Nell'ottica di una politica di manutenzione preventiva viene effettuata una sanificazione e una sterilizzazione regolare di tutte le componenti dei distributori di bevande calde che si trovano a contatto con i prodotti alimentari.

Per la gestione della manutenzione preventiva viene utilizzato un programma settimanale che indica su quali distributori intervenire.



I tecnici registrano gli interventi sui palmari.

Lo scarico dei dati dei palmari avviene giornalmente e ciò permette di aggiornare costantemente il programma gestionale della manutenzione preventiva.

Nelle tabelle seguenti si riporta la periodicità e la tipologia delle manutenzioni.

### DISTRIBUTORE BEVANDE CALDE

| MANUTENZIONE ORDINARIA E SANIFICAZIONE                                                                                                                                                              | OGNI<br>PASSAGGIO OPERATORE | OGNI<br>SETTIMANA | OGNI<br>MESE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------|
| Asportare e lavare tutte le parti in vista della zona di erogazione                                                                                                                                 | ✓                           |                   |              |
| Vuotare i secchi fondi liquidi, pulirli e/o sostituirli                                                                                                                                             | ✓                           |                   |              |
| Sostituire il sacco dei fondi caffè                                                                                                                                                                 | ✓                           |                   |              |
| Sfilare tutti i contenitori e pulire con un panno umido tutte le parti di appoggio dei contenitori, nonché il fondo del distributore e l'esterno del distributore in particolare la zona erogazione | ✓                           |                   |              |
| Eeguire la sanificazione di tutte le parti a contatto con alimenti                                                                                                                                  | ✓                           |                   |              |

| MANUTENZIONE PREVENTIVA                | OGNI 12.000<br>EROGAZIONI | OGNI 13.000<br>EROGAZIONI | OGNI 52.000<br>EROGAZIONI | OGNI 78.000<br>EROGAZIONI |
|----------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Sostituzione del gruppo caffè          | ✓                         |                           |                           |                           |
| Rigenerazione delle resine             |                           | ✓                         |                           |                           |
| Sostituzione delle macine / se singola |                           |                           | ✓                         |                           |
| Sostituzione delle macine / se doppia  |                           |                           |                           | ✓                         |
| Sostituzione della caldaia             |                           |                           | ✓                         |                           |

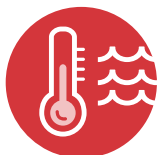
### DISTRIBUTORE BEVANDE FREDDE E SNACK

| MANUTENZIONE ORDINARIA                                                                             | OGNI<br>PASSAGGIO OPERATORE | OGNI<br>SETTIMANA | OGNI<br>MESE |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------|
| Pulire tutte le parti della zona di erogazione                                                     | ✓                           |                   |              |
| Pulizia interna ed esterna del vetro della porta                                                   |                             | ✓                 |              |
| Pulizia del sistema di refrigerazione<br>(mantenere pulito il radiatore e le griglie di aerazione) |                             |                   | ✓            |



Il **MANUALE DI AUTOCONTROLLO DELL'IGIENE AZIENDALE** prevede una serie di verifiche e controlli relativi all'igiene dei prodotti e delle apparecchiature utilizzate.

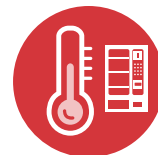
Questi controlli sono:



.....  
**CONTROLLO A CAMPIONE  
 DELLE TEMPERATURE  
 DELL'ACQUA IN CALDAIA  
 PRESSO I DISTRIBUTORI**



.....  
**CONTROLLO A CAMPIONE  
 DELLE TEMPERATURE  
 DELLE BEVANDE EROGATE**



.....  
**CONTROLLO A CAMPIONE  
 DELLA TEMPERATURA  
 DEI DISTRIBUTORI PER  
 I PRODOTTI DEPERIBILI  
 CONFEZIONATI O GELATI**



.....  
**VERIFICA DEL LIVELLO  
 DI PULIZIA DEI MAGAZZINI  
 ALIMENTARI**



.....  
**EFFETTUAZIONE  
 DI ANALISI  
 MICROBIOLOGICHE**

Da segnalare che Gruppo Illiria svolge un'attività di sanificazione delle componenti interne dei distributori automatici di bevande calde, che nessuna gestione a oggi implementa. Si tratta di un'attività di sanificazione, nelle sedi operative del Gruppo, di alcune componenti secondo una logica di programmazione analoga a quella prevista per le altre manutenzioni preventive.

Ogni sera l'operatore ritira il proprio kit sigillato con le componenti da sostituire il giorno successivo in base al programma giornaliero delle sanificazioni da effettuare. Il palmare richiederà periodicamente l'intervento di sanificazione. Quando il palmare avvisa l'operatore della necessità di una sanificazione, egli preleva dal furgone la busta sigillata con le componenti da sanificare corrispondente al punto vendita e alla tipologia di distributore presente presso il cliente, pratica la sostituzione, registra sul palmare l'operazione effettuata e ripone i pezzi da sanificare in una busta che riporta in sede, riponendo i kit con i componenti sostituiti presso i vani appositi. In azienda l'addetto alla sanificazione, provvede giornalmente a effettuare la sanificazione, termo-disinfezione, asciugatura dei pezzi e ricompone i kit di sanificazione inserendolo in buste successivamente sigillate.

## TABELLA INDICI DI CONTROLLO QUALITÀ

| ATTIVITÀ E MONITORAGGIO                                         | 2012        | 2013                                               | 2014        |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|-------------|
| N° Visite per monitoraggio temperatura distributori             | 1320        | 800 registrate nel gestionale Vega e 1258 in carta | 7163        |
| Ore per pulizia del magazzino                                   | 1248        | 1248                                               | 1248        |
| N° di processi per sanificazione e sterilizzazione distributori | 11064       | 15477                                              | 17709       |
| N° ispezioni per il rifornimento                                | 1320        | 800 registrate nel gestionale Vega e 1258 in carta | 7163        |
| N° ore per manutenzione distributori automatici                 | 10785:25:00 | 11210:00:00                                        | 12178:53:00 |
| N° visite per monitoraggio taratura distributori                | 2869        | 3210                                               | 3444        |
| N° ore per pulizia mezzi di trasporto                           | 4732        | 4714,66                                            | 4610,66     |
| N° indagini sui prodotti                                        | 2           | 7                                                  | 12          |

## LA QUALITÀ DEI PRODOTTI OFFERTI È GARANTITA ANCHE DALLA GESTIONE DEL DISTRIBUTORE.

Ogni operatore deve seguire una procedura codificata per il rifornimento delle macchine, sia per quanto riguarda i distributori di bevande calde sia per i distributori di pasticceria, snack e bevande fredde.

L'operatore viene formato anche per effettuare ispezioni quotidiane, non solo per rifornire il distributore dei prodotti mancanti, ma anche per verificare che non vi siano anomalie di alcun tipo, tra le quali una non idoneità dei prodotti dovuta a qualsiasi tipo di causa.

A ulteriore garanzia e verifica della qualità delle prestazioni erogate va sottolineato che, il lavoro quotidiano degli addetti al rifornimento è costantemente controllato dai jolly ispettivi, preposti anche alla loro sostituzione in caso di assenza. I responsabili commerciali, inoltre, visitano periodicamente il cliente per assicurarsi definitivamente della qualità del servizio e valutare eventuali migliorie o integrazioni dello stesso.

A garanzia di una perfetta efficienza del servizio offerto, la taratura di tutti i distributori automatici di bevande calde è costantemente monitorata dal controllo di gestione, dove tutti i dati vengono elaborati automaticamente con cadenza quotidiana, evidenziando i punti vendita in cui la quantità di prodotto inserito produce un numero di consumazioni differente da quello atteso.

Inoltre, su tutti i distributori di prodotti solidi a spirali viene installato un sistema di controllo della corretta erogazione del prodotto che permette, attraverso un sistema di fotocellule, di rilevare la caduta nel vano di prelievo del distributore e se, per un qualsiasi motivo, questa non avviene correttamente, il credito non viene incamerato dalla macchina e resta disponibile sul display per il riaccredito su chiave o per una nuova consumazione.

Nel tentativo di sensibilizzare gli utenti a una sana alimentazione i meccanismi di dosaggio utilizzati nei distributori di bevande calde presentano sei opzioni: "senza zucchero" o cinque gradi progressivi che si traducono in una maggior o minor presenza di zucchero nella consumazione erogata.



## 5.2

## LE POLITICHE AMBIENTALI

*Vorrei citare un bellissimo verso di Tiziano Terzani, presente in un suo celebre libro “Un altro giro di giostra” edito nel 2004.*

*Questo è un altro aspetto rasserenante della natura: la sua immensa bellezza è lì per tutti. Nessuno può pensare di portarsi a casa un'alba o un tramonto.*

*Questo aforisma ha smosso e agitato la mia coscienza da ambientalista che ho cercato di trasmettere in Gruppo Illiria: un piccolo contributo, certo, ma pur sempre importante.*

*Responsabile Sicurezza, Ambiente e Infrastrutture Gruppo Illiria*

Gruppo Illiria si impegna a promuovere azioni che possano garantire uno sviluppo sostenibile e la protezione dell'ambiente.

La tutela dell'ambiente e la salvaguardia delle risorse naturali sono obiettivi aziendali ad alta priorità.

L'aspetto ambientale più significativo è sicuramente la gestione e lo smaltimento dei rifiuti.

L'azienda ha definito un insieme di regole alle quali attenersi, per una corretta gestione dei rifiuti, dalla loro classificazione allo smaltimento, al fine di limitare l'impatto ambientale prodotto dagli stabilimenti e presso la clientela.

In ogni stabilimento, per ogni rifiuto originato dalle attività prodotte nel sito, si sono previste le seguenti fasi:

- ✿ Individuazione
- ✿ Classificazione
- ✿ Raccolta differenziata presso i reparti
- ✿ Deposito temporaneo rifiuti
- ✿ Organizzazione trasporto e smaltimento dei rifiuti e relative registrazioni

Il responsabile Sicurezza, Ambiente e Infrastrutture, in collaborazione con il Referente per l'Ambiente dello stabilimento, individua ogni rifiuto originato nel sito e ne analizza il processo di formazione allo scopo di verificare la possibilità di eliminarne all'origine la formazione o ridurre la quantità.

Egli provvede, a questo punto, alla classificazione di ogni rifiuto individuato nel sito, scegliendo il codice CER (Catalogo Europeo dei Rifiuti) e tenendo conto del ciclo produttivo che ha originato il rifiuto stesso.

La classificazione va effettuata, quindi, per ogni rifiuto nuovo o occasionale individuato.

Egli definisce, altresì, le modalità da adottarsi per la gestione della raccolta dei rifiuti: presso tutti gli uffici e i reparti sono presenti appositi contenitori contrassegnati, la cui posizione è evidenziata in planimetria.

I rifiuti destinati alla raccolta differenziata sono i seguenti:

- ✿ DISTRIBUTORI AUTOMATICI
- ✿ RICAMBI E COMPONENTI DA ROTTAMARE
- ✿ IMBALLAGGI IN PIÙ MATERIALI (BARATTOLI E CONTENITORI IN PLASTICA, DI GRASSO, SOLVENTE, VERNICE E MASTICE)
- ✿ METALLI MISTI (PEZZI METALLICI DI MANUTENZIONE DEI DISTRIBUTORI AUTOMATICI)
- ✿ CARTUCCE TONER E INCHIOSTRO STAMPANTI E FOTOCOPIATRICI
- ✿ BOMBOLETTE SPRAY PER PULIZIA E INGRASSAGGIO DELLE COMPONENTI MECCANICHE DEI DISTRIBUTORI AUTOMATICI
- ✿ VETRO
- ✿ LEGNO
- ✿ PILE
- ✿ RIFIUTI DI IMBALLAGGIO IN CARTA E CARTONE
- ✿ RIFIUTI DI IMBALLAGGIO IN PLASTICA
- ✿ BATTERIE AL PIOMBO
- ✿ RESINE ALIMENTARI

**IL RESPONSABILE SICUREZZA, AMBIENTE E INFRASTRUTTURE**, sempre in collaborazione con il Referente per l'Ambiente delle singole filiali, provvede a sensibilizzare e informare il personale riguardo le corrette modalità operative per la raccolta differenziata dei rifiuti ed entrambi hanno il compito di verificare l'applicazione della raccolta differenziata da parte del personale e di valutare la necessità di formazione o di altre azioni correttive/preventive, qualora non vengano rispettati gli obiettivi prefissati.

Periodicamente il personale dovrà verificare di aver conferito i rifiuti raccolti nei contenitori predisposti presso i reparti all'area di deposito temporaneo e conteggiare periodicamente le quantità di ogni rifiuto prodotto.

**I RIFIUTI PERICOLOSI**, laddove presenti, devono essere avviati al recupero/smaltimento con cadenza almeno bimestrale se il quantitativo in deposito supera i 10 metri cubi; in caso contrario la durata massima del deposito temporaneo è di un anno. Il loro deposito avviene in contenitori chiusi, al coperto.

**I RIFIUTI NON PERICOLOSI** devono essere avviati al recupero/smaltimento con cadenza almeno trimestrale se il quantitativo in deposito supera i 20 metri cubi; in caso contrario la durata massima del deposito temporaneo è di un anno.

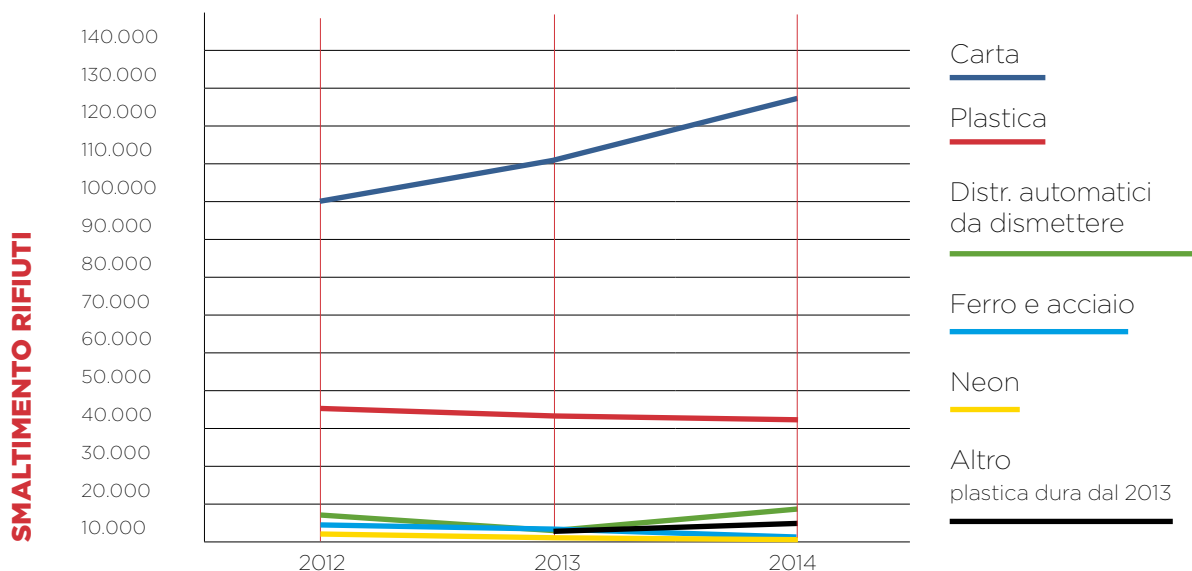
**I RIFIUTI URBANI MISTI**, invece, vengono conferiti al servizio pubblico collocandoli presso i cassonetti della raccolta pubblica posti nelle vicinanze degli stabilimenti.

### SMALTIMENTO RIFIUTI GRUPPO ILLIRIA IN KG

|                                | 2012   | 2013    | 2014    |
|--------------------------------|--------|---------|---------|
| Plastica                       | 45.158 | 44.125  | 43.760  |
| Carta                          | 97.856 | 110.289 | 126.680 |
| Distr. Automatici da smettere  | 14.120 | 6.400   | 14.020  |
| Ferro ed acciaio               | 9.430  | 7.030   | 2.890   |
| Neon                           | 370    | 400     | 420     |
| Altro - plastica dura dal 2013 | -      | 2.530   | 5.430   |

Si evidenzia nel 2014 il forte aumento della raccolta differenziata relativa alla carta, ai distributori automatici da smettere e la diminuzione del ferro e acciaio poiché si predilige la vendita dei distributori all'estero.

Anche lo smaltimento della plastica nel suo complesso è aumentato, inoltre dal 2013 si procede con una ulteriore differenziazione fra plastica quale film estensibile LDPE e plastica "dura" in ABS-polimero termoplastico e PE-Polistirene o polistirolo.





In un'ottica di orientamento dell'opinione pubblica verso la consapevolezza che il recupero dei materiali è una risorsa preziosa per la salute del pianeta, oltre a prestare una particolare attenzione per la raccolta differenziata, Gruppo Illiria supporta miglioramenti innovativi in prodotti e servizi che offrono benefici ambientali e sociali. L'azienda porta avanti un progetto pilota per la compattazione in loco delle lattine e delle bottiglie di plastica e fornisce ai propri clienti:

- ✿ CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA
- ✿ LINEA DI BICCHIERI E PALETTE BIODEGRADABILI
- ✿ LINEA DI BICCHIERI HYBRID, A CUI È ASSOCIATO UN MINORE IMPATTO AMBIENTALE IN TERMINI DI EMISSIONI DI CO<sup>2</sup>

#### MATERIE FORNITE DAI DISTRIBUTORI

|                                    | 2012 | 2013 | 2014   |
|------------------------------------|------|------|--------|
| Bicchieri Hybrid                   | -    | -    | 21.000 |
| Contenitori raccolta differenziata | 97   | 71   | 80     |

DURANTE L'ANNO 2014 È STATO ESEGUITO UNO STUDIO PER LA REALIZZAZIONE E L'OTTIMIZZAZIONE, ATTRAVERSO UN SERVIZIO DI RITIRO PROGRAMMATO NEI DEPOSITI DEL GRUPPO, DEL RIFIUTO UMIDO COSTITUITO DAI FONDI DI CAFFÈ, AL FINE DI POTER INVIARE LO STESSO COME SCARTO VEGETALE ALL'INTERNO DI UN FERMENTATORE IN UN IMPIANTO A BIOGAS.

Nel fermentatore, in assenza di ossigeno e a temperatura controllata, un grande numero di batteri degrada la sostanza organica.

Il risultato di questa degradazione è triplice: biogas, calore e digestato, ovvero fertilizzante liquido naturale.

Il biogas viene convertito in energia elettrica grazie a un cogeneratore e ceduto alla rete nazionale. Una parte è convertita in ulteriore calore; il calore, oltre che per il processo di fermentazione stesso, è utilizzato per il riscaldamento ed il digestato, la cui qualità è di gran lunga superiore al letame, viene utilizzato come fertilizzante naturale nelle coltivazioni.

#### SMALTIMENTO CAFFÈ

|                         | 2012    | 2013    | 2014    |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| Smaltimento caffè in KG | 730.000 | 750.000 | 800.000 |

### 5.2.1 CONTROLLO DI ALTRI ASPETTI AMBIENTALI

Gruppo Illiria ha predisposto un sistema per il controllo periodico di una serie di aspetti ambientali da tenere in considerazione per garantire la massima sicurezza e qualità ai propri clienti.

In parte si tratta di controlli esterni affidati a ditte specializzate qualificate, in parte di controlli affidati al Responsabile Sicurezza, Ambiente e Infrastrutture o a personale interno delle varie sedi.

Inoltre, ogni singola sede ha un referente per la sicurezza e per l'ambiente che effettua controlli programmati e si occupa della diffusione e della compilazione fra i dipendenti di una serie di moduli e schede relativi all'argomento. Tutti i dipendenti durante la loro formazione, ricevono nozioni anche in merito alla sensibilizzazione sulla responsabilità ambientale.

Particolarmente rilevante è il piano di monitoraggio delle acque che garantisce al cliente un controllo dettagliato e basato su tecniche innovative.

Gruppo Illiria effettua regolarmente:

- ✿ monitoraggio della potabilità delle acque nei propri depositi
- ✿ effettuazione dei tamponi Accuclean presso le sedi per verificare il livello di igiene sulle superfici di lavoro
- ✿ monitoraggio della potabilità dell'acqua presso i clienti

Gli impianti ed i siti produttivi di Gruppo Illiria non producono emissioni in atmosfera di sostanze inquinanti e quindi non sono soggetti alle prescrizioni indicate nel D.Lgs. 152 del 3 aprile 2006 Parte V (prevenzione e limitazione delle emissioni in atmosfera di impianti e attività) e successive modifiche (D. Lgs del 29 giugno 2010).



## 5.3

**IMPATTO AMBIENTALE  
SUL TERRITORIO**

Gruppo Illiria dimostra il suo impegno per la tutela dell'ambiente anche con una serie di iniziative in cui l'innovazione tecnologica si coniuga con la salvaguardia del territorio.

Nella sede di Udine, a febbraio 2015, sono terminati i lavori di installazione di un pannello solare termico per portare l'acqua calda in officina.

IL RISCALDAMENTO NELLA SEDE DI UDINE DI TUTTO IL MAGAZZINO È A PAVIMENTO E C'È LA PREDISPOSIZIONE PER LA GEOTERMIA, CON L'OBIETTIVO DI COSTRUIRE UN IMPIANTO TOTALMENTE GEOTERMICO E DI AGGIUNGERE I PANNELLI FOTOVOLTAICI.

NEGLI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO DEGLI STABILI SONO STATE INSTALLATE LE VALVOLE DI ZONA PER LA CORRETTA DISTRIBUZIONE DEI CONSUMI NEI DEPOSITI.

La seguente tabella evidenzia i consumi delle materie prime intese come materiale accettato in azienda e trattato successivamente come rifiuto smaltito correttamente.

La plastica si riferisce al materiale di imballaggio (nylon monocolore proveniente dai film estensibili con i quali sono composti i pallet dei prodotti in arrivo e stoccati in magazzino).

Carta e cartone provengono dai materiali di imballo non contaminato da alcuna sostanza chimica e perfettamente riciclabile.

I mc di acqua indicata, sono quelli utilizzati dai dipendenti per il normale utilizzo del personale, per il lavaggio, per le revisioni e le prove dei distributori nelle officine-laboratori dei singoli depositi, per il riempimento delle taniche-serbatoi di autoalimentazione dei distributori installati presso i clienti e infine per tutte quelle lavorazioni di rigenerazione dei sistemi di filtrazione delle acque da installarsi nei distributori automatici. La fornitura dell'acqua avviene attraverso il servizio idrico integrato pubblico.

**CONSUMI MATERIE PRIME**

|          | 2014       |
|----------|------------|
| Plastica | Kg 43.760  |
| Carta    | Kg 126.680 |
| Acqua    | Mc 7856,47 |



I consumi dell'energia riportati fanno riferimento ai consumi di tutti gli stabili del Gruppo Illiria, espressi in kilowattora.

### CONSUMI ENERGIA IN KWH

|                                     | 2014    |
|-------------------------------------|---------|
| Energia Elettrica da rete nazionale | 577,585 |

Considerata l'attività commerciale di Gruppo Illiria i mezzi di trasporto dell'azienda sono tutti utilizzati per le attività di servizio e manutenzione dei distributori automatici, sparsi su un vasto territorio. Il parco viene costantemente rinnovato e circa l'80% dei mezzi ha meno di 7 anni di vita. Tutti i mezzi di tutte le sedi sono iscritti all'albo dei trasportatori dei rifiuti, quindi tutti i rifiuti prodotti (imballaggi) sono riportati in azienda, dove vengono differenziati.

In ogni sito produttivo Gruppo Illiria ha identificato un responsabile degli automezzi che mantenga in perfetta efficienza i mezzi e riduca così le emissioni. In alcune sedi sono presenti mezzi elettrici.

### CLASSI ECOLOGICHE PARCO AUTOMEZZI

|           | 2014 |
|-----------|------|
| Euro 5    | 62   |
| Euro 4    | 80   |
| Euro 3    | 53   |
| Elettrico | 1    |

Sulla base dei dati di consumo di carburante e sui chilometri percorsi è stata calcolata l'impronta di CO<sup>2</sup>, espressa in tonnellate emesse nell'ambiente, durante il 2014.

### CONSUMI CARBURANTE 2014

| TIPOLOGIA | LITRI CONSUMATI | KM PERCORSI  | TONNELLATE CO <sup>2</sup> PRODOTTA |
|-----------|-----------------|--------------|-------------------------------------|
| Diesel    | 435.105,18      | 3.872.436,00 | 19.459                              |
| Benzina   | 0               | 0            | 0                                   |
| Metano    | 0               | 0            | 0                                   |
| Totale    | 435.105,18      | 3.872.436,00 | 19.459                              |





L'utilizzo di una sala regia in grado di coordinare in tempo reale il lavoro degli operatori ha ottimizzato, nell'ultimo anno, il flusso di lavoro, e oltre ad aver avuto ripercussioni positive sulla qualità del servizio offerto ai clienti, ha anche inciso positivamente sulla politica ambientale dell'Azienda.

La sala regia nel 2014 è stata attivata presso le filiali di Udine, Gorizia e Tolmezzo.

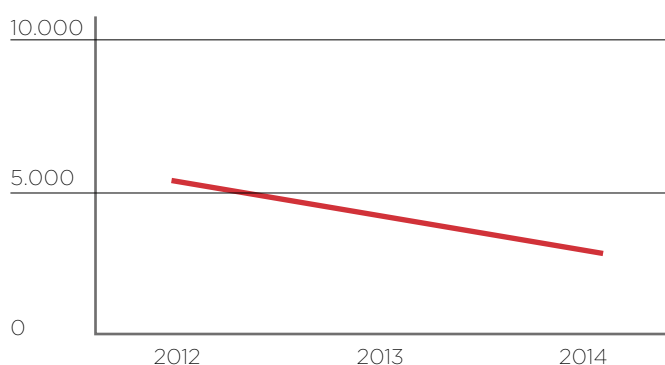
Migliorando e ottimizzando le visite degli operatori ai distributori automatici, sono diminuiti i chilometri percorsi dagli automezzi del Gruppo, con una conseguente diminuzione dell'impatto ambientale del parco mezzi.

Allo stesso tempo, a parità di giorni lavorati e con un numero di distributori installati omogeneo, sono sensibilmente diminuite le chiamate di rifornimento.

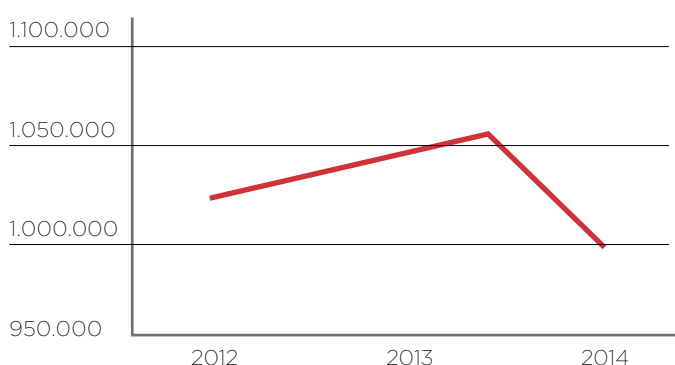
#### OTTIMIZZAZIONE DOVUTA ALLA SALA REGIA

| UDINE-GORIZIA<br>TOLMEZZO                 | GG<br>LAVORATI<br>TOT. | NUMERO<br>D.A.<br>AL 31/12 | TOTALE<br>VISITE | PASSAGGIO<br>MEDIO<br>GIORNALIERO<br>PER D.A. | N° CHIAMATE<br>RIFORNIMENTO | KM PERCORSI |
|-------------------------------------------|------------------------|----------------------------|------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|-------------|
| 2012 Senza sala regia                     | 253                    | 4457                       | 320979           | 0,285                                         | 5.056                       | 1.030.213   |
| 2013 Attivazione Sala<br>Regia a Novembre | 253                    | 4371                       | 307660           | 0,278                                         | 3.781                       | 1.056.734   |
| 2014 Totale                               | 251                    | 4312                       | 292972           | 0,271                                         | 2.296                       | 990.778     |

#### NUMERO CHIAMATE RIFORNIMENTO



#### KM PERCORSI



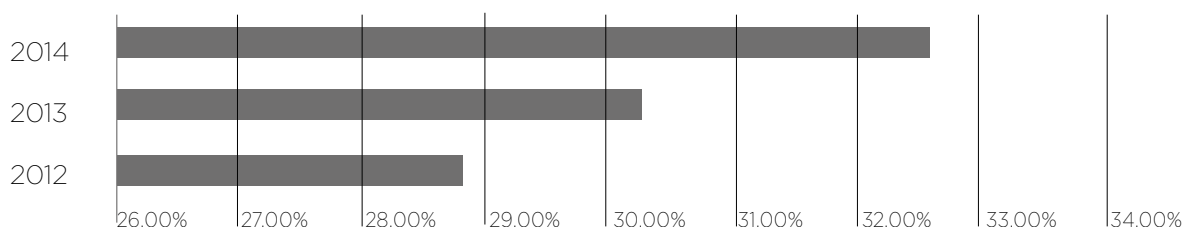


Nel triennio 2012-2014 Gruppo Illiria, sempre in un'ottica di responsabilità ambientale e di sensibilizzazione dei propri clienti alle tematiche di risparmio energetico e tutela dell'ambiente, ha incrementato l'utilizzo di distributori automatici di classe energetica A, A+ e A++ arrivando, nel 2014, al 32,48% del parco macchine totale.

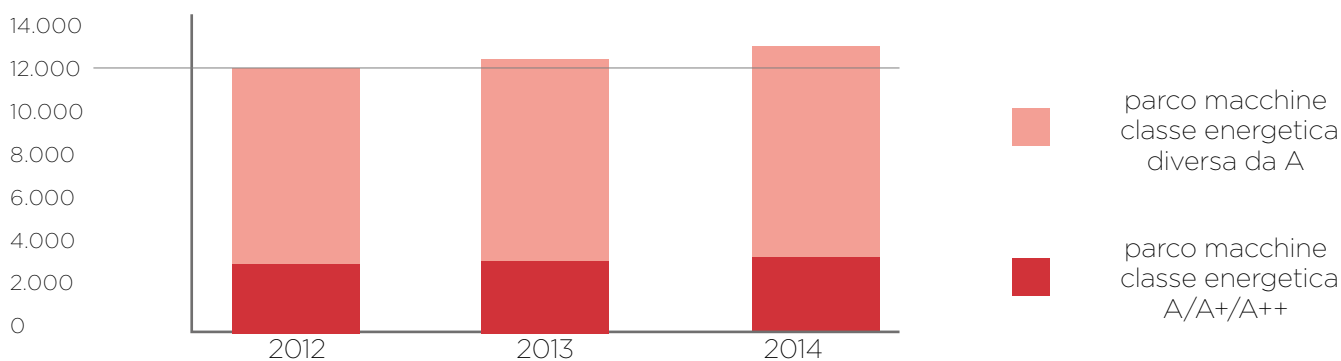
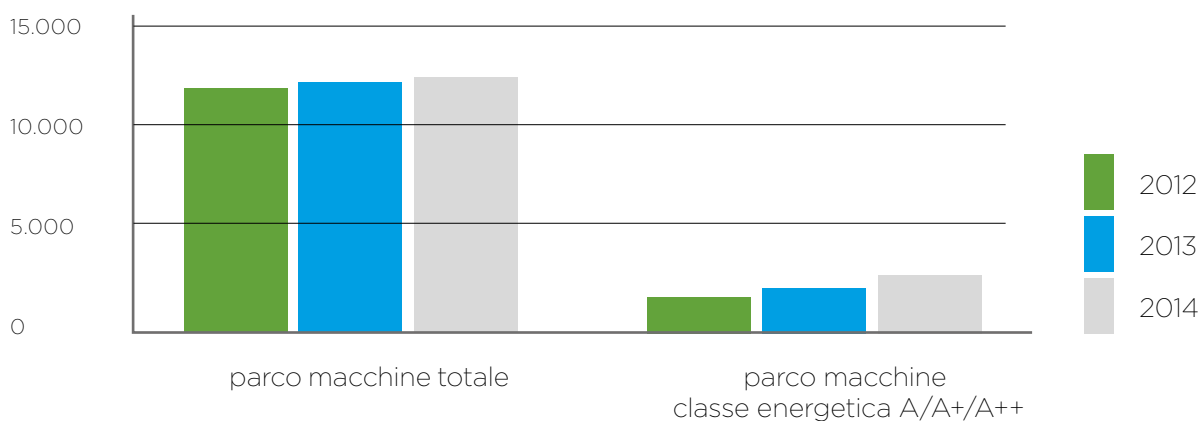
### CLASSE ENERGETICA DISTRIBUTORI AUTOMATICI

|             | PARCO MACCHINE TOTALE | PARCO MACCHINE<br>CLASSE ENERGETICA A/A+/A++ | % PARCO MACCHINE<br>CLASSE ENERGETICA A/A+/A++<br>SU TOTALE |
|-------------|-----------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>2012</b> | 12.056                | 3.464                                        | 28,73%                                                      |
| <b>2013</b> | 12.177                | 3.674                                        | 30,17%                                                      |
| <b>2014</b> | 12.232                | 3.973                                        | 32,48%                                                      |

### CLASSE ENERGETICA DISTRIBUTORI AUTOMATICI A/A+/A++



### CLASSE ENERGETICA PARCO MACCHINE GRUPPO ILLIRIA



## 5.4

## CERTIFICAZIONI

Nell'ottica di offrire la massima qualità, Gruppo Illiria ha ottenuto le seguenti certificazioni

-  **Certificazione ISO 9001** che certifica la gestione del Sistema Qualità
-  **Certificazione ISO 14001** che dimostra l'impegno concreto nel minimizzare l'impatto ambientale dei processi, prodotti e servizi e attesta l'affidabilità del Sistema di Gestione Ambientale applicato
-  **Certificazione ISO 22000** che identifica i requisiti in materia di sicurezza alimentare e analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
-  **TQS Vending**, una certificazione di servizio voluta da Confida e specifica per la Distribuzione Automatica, che certifica il rispetto dei requisiti indicati nel disciplinare secondo l'iter affidato in esclusiva a CSQA
-  **Certificazione Carta dei Servizi** che attesta la verifica da parte di Quaser Certificazioni S.r.l. del rispetto di quanto dichiarato nella Carta dei Servizi di Gruppo Illiria

## Certificazione TQS Vending



ATTESTATO N. 73  
AL CERTIFICATO N. 28156  
RILASCIATO A:

**CONFIDA**  
Associazione Italiana Distribuzione Automatica Viale Milanofiori, Strada 1, Palazzo F3 – 20090 ASSAGO (MI)

Si attesta che l'associata  
We confirm that the company

**Gruppo Illiria S.p.a.**  
Sede legale e unità operativa: Via Jacopo Linussio, 1 – 33100 Udine

è conforme allo standard  
is in compliance with the standard  
**DTS 013**  
**Top Quality Standard – TQS Vending**



Nel rispetto dei seguenti requisiti  
With respect of the following

- Attenzione alle esigenze ed aspettative dei clienti e impegno costante al miglioramento
  - Professionalità e correttezza del personale e del servizio clienti
    - Affidabilità e regolarità del servizio
    - Assistenza tecnica tempestiva
    - Garanzia di pulizia e igiene dei DA
  - Facilità di utilizzo dei Distributori Automatici tradizionali
    - Efficienza dei sistemi di pagamento

Il presente certificato è soggetto al rispetto del regolamento CSQA.  
La validità del presente certificato è subordinata al superamento periodico o trimestrale annuale.  
The certificate confirms the compliance with CSQA. The validity of this Certificate depends on periodic control and renewal every three years.

|                                   |            |                                                                   |
|-----------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------|
| Prima emissione/ First issue      | 14.10.2011 | Il Direttore Generale<br>The General Manager<br>Dr. Pietro Bonato |
| Emissione corrente/ Current issue | 16.12.2014 |                                                                   |
| Data di scadenza/ Expiring date   | 31.12.2017 |                                                                   |

CSQA Certificazioni Srl  
Via S. Gaetano, 74 – 36016 Thiene (VI)

## Certificazione ISO 22000

**CERTIFICATO**

Il presente documento attesta che il Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare dell'organizzazione:

**GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

*Sede Legale: Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)*

è stato verificato ed approvato da QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l.  
con riferimento alla seguente norma:

**UNI EN ISO 22000:2005**

il Sistema di Gestione è applicabile ai seguenti indirizzi:

*Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)*  
*Via Jacopo Linussio, 13 - 33170 Pordenone (PN)*

**2G S.r.l.**

*Via Dei Verbaschi, 20 - 00134 Frazione Santa Palomba - Roma (RM)*

*Somministrazione di bevande calde, fredde e pasticceria confezionata, prodotti freschi e gelati con l'ausilio di distributori automatici e semiautomatici (cat. II)*

La validità è soggetta all'esito positivo delle verifiche di conformità del Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare alla norma di riferimento, svolte con cadenza almeno annuale.



QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l.



Il Direttore  
Quaser Certificazioni S.r.l.

**Certificato n°**  
**FSM 010**

Data prima emissione  
2014-10-21

Data di scadenza  
2017-10-20



MEMBER OF THE ACCREDITED  
ISO 9001:2015  
PRD N° 010  
SCN N° 010  
SGA N° 010

Member degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Emissione n° 1 del 2014-10-21

Per informazioni circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. (telefono 02-67479254 - indirizzo e-mail info@quasercert.com) o consultare la banca dati presente sul sito internet www.quasercert.com alla pagina "aziende certificate".

## Certificazione ISO 14001

**CERTIFICATO**

Il presente documento attesta che il Sistema di Gestione Ambientale di:

**GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

*Sede Legale: Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)*

è stato verificato ed approvato da QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l.  
con riferimento al documento ACCREDIA RT-09 e alla seguente norma per la Gestione Ambientale:

**UNI EN ISO 14001:2004**

il Sistema di Gestione Ambientale è applicabile agli indirizzi riportati nell'allegato:

*Somministrazione di bevande calde, bevande fredde, pasticceria confezionata, prodotti freschi, gelati. Erogazione dei servizi di allestimento di distributori automatici nuovi e usati, revisione macchine linea ufficio, installazione dei distributori automatici e delle strutture in cui vengono posizionati; assistenza tecnica esterna (EA 29a, 35)*

La validità è soggetta all'esito positivo delle verifiche di conformità del Sistema di Gestione Ambientale alla norma di riferimento, svolte con cadenza almeno annuale.



QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l.



Il Direttore  
Quaser Certificazioni S.r.l.

**Certificato n°**  
**A038**

Data prima emissione  
2008-08-27

Data di scadenza  
2017-08-26



MEMBER OF THE ACCREDITED  
ISO 14001:2004  
PRD N° 038  
SCN N° 038  
SGA N° 038

Member degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Emissione n° 8 del 2014-08-26

Per informazioni circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. (telefono 02-67479254 - indirizzo e-mail info@quasercert.com) o consultare la banca dati presente sul sito internet www.quasercert.com alla pagina "aziende certificate".



QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l.  
Viale Melchiorre Gioia, 72 - 20125 MILANO  
Tel. 02-67479254 - Fax 02-6725281  
C.F. e P. IVA 09173360609  
e-mail info@quasercert.com



MEMBER OF THE ACCREDITED  
ISO 14001:2004  
PRD N° 038  
SCN N° 038  
SGA N° 038

Member degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

**Allegato 1 al Certificato A038 emissione 8 del 2014-08-26 rilasciato a:**  
**GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

**SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE CONFORME ALLA NORMA  
UNI EN ISO 14001:2004 APPLICATO ALLE UNITÀ DI:**

Sede - Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)  
Filiale - Via Cabotto, 23 - 34147 Trieste (TS)  
Filiale - Via Torre Picotta, 60 - 33028 Tolmezzo (UD)  
Filiale - Via Jacopo Linussio, 13 - 33170 Pordenone (PN)  
Filiale - Via F.lli Varian ang. Via Meucci, s.n.c. - 10040 Leini (TO)  
Filiale - Via Enrico Fermi, 31 - 20060 Gessate (MI)

**2G S.r.l.**

Via Dei Verbaschi, 20 - 00134 Frazione Santa Palomba - Roma (RM)

*Somministrazione di bevande calde, bevande fredde, pasticceria confezionata, prodotti freschi, gelati. Erogazione dei servizi di allestimento di distributori automatici nuovi e usati, revisione macchine linea ufficio, installazione dei distributori automatici e delle strutture in cui vengono posizionati; assistenza tecnica esterna (EA 29a;35)*

**DIA S.r.l.**

Via Val di Setta, 59/A - 40043 Fraz. Lama Di Setta - Marzabotto (BO)

*Somministrazione di bevande calde, bevande fredde, pasticceria confezionata, prodotti freschi, gelati. Erogazione dei servizi di allestimento di distributori automatici nuovi e usati, revisione macchine linea ufficio, installazione dei distributori automatici e delle strutture in cui vengono posizionati; assistenza tecnica esterna (EA 29a;35)*

La certificazione per le unità produttive sopra elencate è valida fino al 2017-08-26

Il presente allegato non è da ritenersi valido se non accompagnato dal relativo certificato.

Per informazioni circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. (telefono 02-67479254 - indirizzo e-mail info@quasercert.com) o consultare la banca dati presente sul sito internet www.quasercert.com alla pagina "aziende certificate".



Il Direttore  
Quaser Certificazioni S.r.l.

## Certificazione ISO 9001

## CERTIFICATO

Il presente documento attesta che il Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione:

**GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

Sede Legale: Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)

è stato verificato ed approvato da QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l.  
con riferimento alla seguente norma:

**UNI EN ISO 9001:2008**

il Sistema di Gestione per la Qualità è applicabile agli indirizzi riportati nell'allegato:

*Somministrazione di bevande calde, bevande fredde, pasticceria confezionata, prodotti freschi, gelati. Erogazione dei servizi di allestimento di distributori automatici nuovi e usati, revisione macchine linea ufficio, installazione dei distributori automatici e delle strutture in cui vengono posizionati; assistenza tecnica esterna (EA 29a, 35)*

Le eventuali esclusioni ammissibili sono riportate nel Manuale Qualità dell'organizzazione.  
La validità è soggetta all'esito positivo delle verifiche di conformità del Sistema di Gestione per la Qualità alla norma di riferimento, svolte con cadenza almeno annuale

Certificato n°  
**639**

Data prima emissione  
2006-08-29

Data di scadenza  
2015-08-28



Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signature of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Emissione n° 8 del 2014-08-26



Il Direttore  
Quaser Certificazioni S.r.l.

Per informazioni circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. (telefono 02-67479254 - indirizzo e-mail info@quasercert.com) o consultare la banca dati presente sul sito internet [www.quasercert.com](http://www.quasercert.com) alla pagina "cerchiamo certificate".



QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l.  
Viale Melchiorre Gioia, 72 - 20125 MILANO  
Tel. 02-67479254 - Fax 02-6725281  
C.F. e P. IVA 09173760309  
e-mail info@quasercert.com



FSM N° 016  
SGS N° 025A  
PIR N° 072B  
SCA N° 015F  
SGA N° 040D

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signature of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Allegato 1 al Certificato 639 emissione 8 del 2014-08-26 rilasciato a:  
**GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CONFORME ALLA NORMA  
UNI EN ISO 9001:2008 APPLICATO ALLE UNITÀ DI:

Sede - Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)

Filiale - Via Cabotto, 23 - 34147 Trieste (TS)

Filiale - Via Torre Picotta, 60 - 33028 Tolmezzo (UD)

Filiale - Via Jacopo Linussio, 13 - 33170 Pordenone (PN)

Filiale - Via F.lli Varian ang. Via Meucci, s.n.c. - 10040 Leini (TO)

Filiale - Via Enrico Fermi, 31 - 20060 Gessate (MI)

**2G S.r.l.**

Via Dei Verbaschi, 20 - 00134 Frazione Santa Palomba - Roma (RM)

*Somministrazione di bevande calde, bevande fredde, pasticceria confezionata, prodotti freschi, gelati. Erogazione dei servizi di allestimento di distributori automatici nuovi e usati, revisione macchine linea ufficio, installazione dei distributori automatici e delle strutture in cui vengono posizionati; assistenza tecnica esterna (EA 29a, 35)*

**DIA S.r.l.**

Via Val di Setta, 59/A - 40043 Fraz. Lama Di Setta - Marzabotto (BO)

*Somministrazione di bevande calde, bevande fredde, pasticceria confezionata, prodotti freschi, gelati. Erogazione dei servizi di allestimento di distributori automatici nuovi e usati, revisione macchine linea ufficio, installazione dei distributori automatici e delle strutture in cui vengono posizionati; assistenza tecnica esterna (EA 29a, 35)*

La certificazione per le unità produttive sopra elencate è valida fino al 2015-08-28

Il presente allegato non è da ritenersi valido se non accompagnato dal relativo certificato.  
Per informazioni circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. (telefono 02-67479254 - indirizzo e-mail info@quasercert.com) o consultare la banca dati presente sul sito internet [www.quasercert.com](http://www.quasercert.com) alla pagina "cerchiamo certificate".

Il Direttore  
Quaser Certificazioni S.r.l.

## Certificazione Carta dei Servizi

## CERTIFICATO

Il presente documento attesta che l'organizzazione:

**GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

Sede Legale: Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)

è stata verificata da QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. e risulta  
conforme in riferimento alla:

**Carta dei Servizi del GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

Per le seguenti sedi operative:

**GRUPPO ILLIRIA S.p.A.**

Sede - Via Jacopo Linussio, 1 - 33100 Udine (UD)

Filiale - Via Cabotto, 23 - 34147 Trieste (TS)

Filiale - Via Torre Picotta, 60 - 33028 Tolmezzo (UD)

Filiale - Via Jacopo Linussio, 13 - 33170 Pordenone (PN)

Filiale - Via F.lli Varian ang. Via Meucci, s.n.c. - 10040 Leini (TO)

Filiale - Via Enrico Fermi, 31 - 20060 Gessate (MI)

**2G S.r.l.**

Via Dei Verbaschi, 20 - 00134 Frazione Santa Palomba - Roma (RM)

**DIA S.r.l.**

Via Val di Setta, 59/A - 40043 Fraz. Lama Di Setta - Marzabotto (BO)

Certificato n°  
**002**

Emissione n° 3 del 2014-08-26

Data prima emissione  
2012-09-04

Data di scadenza  
2015-09-03



QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l.

Il Direttore  
Quaser Certificazioni S.r.l.

Per informazioni circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. al n° telefono 02-67479254 o l'indirizzo e-mail info@quasercert.com

## 5.5

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

In seguito anche ai risultati emersi dalla redazione del Bilancio Sociale, Gruppo Illiria, per quanto concerne le tematiche di qualità e responsabilità ambientale si prefigge i seguenti obiettivi di miglioramento:

- ✿ Rinnovare il parco automezzi, privilegiando l'acquisto di mezzi ecologici.
- ✿ In seguito allo studio sulle varie possibilità di smaltimento dei fondi di caffè, completato nel 2014, dare il via al progetto della raccolta dell'umido per la produzione di biogas tramite accordi con ditte specializzate nel riutilizzo a tal fine dei sottoprodotti vegetali.
- ✿ Estendere la Certificazione ISO 22000, che identifica i requisiti in materia di sicurezza alimentare e analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), anche alle sedi di Tolmezzo, Trieste e Torino.
- ✿ Attuare un'analisi dei processi volta a definire le istruzioni operative per minimizzare la quantità dei resi e ottimizzarne la gestione. Sempre in quest'ottica procederà a una riorganizzazione della gestione dei prodotti freschi, in tutte le sue fasi.
- ✿ Potenziare i metodi e le procedure esistenti per rendere il sistema di rintracciabilità del prodotto ancora più completo e sicuro concordando, con gli altri attori della filiera, criteri e standard di passaggio del flusso informativo e mettendo a punto le azioni correttive eventualmente necessarie.
- ✿ Incrementare progressivamente la percentuale di distributori installati in classe A/A+/A++.
- ✿ Estendere a tutte le filiali, visti i risultati positivi ottenuti, l'attività della sala regia.



# SOLIDARIETÀ E ATTENZIONE PER LE COMUNITÀ LOCALI

CAP.6 RESPONSABILITÀ SOCIALE



Gruppo Illiria è da sempre molto attento ai temi sociali e continua ad assumersi responsabilità anche in questo campo, fornendo il proprio contributo in diversi settori. Coerentemente con la filosofia che l'ha sempre contraddistinto e con i valori del Gruppo, attua iniziative per contribuire ai progetti che più stanno a cuore alle comunità locali e utilizza la propria tecnologia per migliorare la vita delle persone.

## 6.1

### SANA ALIMENTAZIONE

Gruppo Illiria da diversi anni è promotore di progetti riguardanti la sana alimentazione per sensibilizzare i clienti a un consumo responsabile dei prodotti e a uno stile di vita corretto. Porta avanti questa iniziativa prevedendo, da un lato l'utilizzo dei distributori automatici come strumento promozionale di uno stile di vita sano e, dall'altro, offrendo al consumatore la possibilità concreta di scegliere alimenti salutari (frutta intera o spezzettata, verdura, yogurt, succhi di frutta senza zuccheri aggiunti, acqua, alimenti privi di glutine o colesterolo, prodotti DOP e IGP ecc.) provvisti di etichettatura nutrizionale.

Negli anni passati Gruppo Illiria, con la partecipazione agli incontri dei SIAN della Regione Friuli Venezia Giulia, ha dato il proprio contributo, attraverso l'approfondita conoscenza del settore, alla redazione di linee guida per il Vending coerenti con una sana alimentazione.

*“ Tutti dobbiamo sentirci chiamati in causa, a livello personale così come aziendale, nel benessere o malessere dell'ambiente che ci circonda, delle nostre comunità, della qualità della nostra vita e della nostra alimentazione.”*

Vice Direttore 2  
Gruppo Illiria

Sempre nell'ottica di garantire un servizio di qualità al cliente e di promuovere i principi di una sana alimentazione, Gruppo Illiria ha proceduto a un lungo lavoro di revisione e aggiornamento delle schede organolettiche dei prodotti distribuiti, profilandoli tutti a seguito del loro inserimento nel gestionale, permettendo oggi una ricerca dei prodotti stessi in base alle seguenti categorie:



#### BASSO CONTENUTO DI

- ✓ CAFFEINA
- ✓ LIPIDI
- ✓ SODIO
- ✓ TAURINA O SIMILARI
- ✓ TEINA



#### CALDO DOLCIFICATO

- ✓ CON FRUTTOSIO



#### PRODOTTO SENZA

- ✓ AROMI ARTIFICIALI
- ✓ COLORANTI ARTIFICIALI
- ✓ CONSERVANTI
- ✓ GLUTINE
- ✓ GLUTINE CERTIFICATO
- ✓ GRASSI IDROGENATI
- ✓ LATTOSIO
- ✓ ZUCCHERI
- ✓ ZUCCHERI SEMPLICI AGGIUNTI



#### CARATTERISTICHE

- ✓ I.G.P.
- ✓ NO OGM
- ✓ BIOLOGICO
- ✓ ALTO CONTENUTO DI FRUTTA
- ✓ EQUOSOLIDALE
- ✓ INTEGRALE
- ✓ KM 0
- ✓ LIGHT



#### SOLO

- ✓ OLI MONOSEME
- ✓ OLIO EXTRAVERGINE



#### SENZA

- ✓ ALLERGENI
- ✓ DOLCIFICANTI
- ✓ FRUMENTO E SOIA
- ✓ GRASSI AGGIUNTI
- ✓ GRASSI TRANS
- ✓ LIEVITO
- ✓ MONO E DIGLICERIDI  
DEGLI ACIDI GRASSI
- ✓ NITRATI/NITRITI ADDITIVANTI
- ✓ OLI VEGETALI
- ✓ UOVA



#### DOP



#### VEGANO



#### FRUTTA

- ✓ DISIDRATATA
- ✓ FRESCA INTERA
- ✓ FRESCA A PEZZI
- ✓ SECCA



L'obiettivo di responsabilità sociale legato ai principi della sana alimentazione ha dato il via a un progetto in incubazione, che si chiama



che vuole appunto promuovere un corretto regime alimentare anche fuori casa, attraverso una selezione di prodotti che, grazie alle loro caratteristiche (ingredienti, composizione, provenienza, ecc.), risultano adatti anche a persone che soffrono di particolari intolleranze.

I dati nazionali rilevano, infatti, che negli ultimi 25 anni le diagnosi di celiachia sono aumentate di ben cinque volte, e che il biologico è l'unico comparto alimentare a essere cresciuto nonostante la crisi. Questa analisi ha spinto Gruppo Illiria a voler sviluppare un progetto studiato ad hoc per dare risposta alle nuove esigenze del consumatore e offrire, così, un servizio sempre al passo con i tempi e con le abitudini alimentari dei clienti.

**NASCE, COSÌ, FREE FROM** una linea interamente dedicata alle intolleranze e alla sana alimentazione, che raggruppa prodotti appartenenti alle seguenti categorie:

- ✿ SENZA GLUTINE
- ✿ SENZA LATTOSIO
- ✿ SENZA GRASSI IDROGENATI
- ✿ SENZA ZUCCHERI AGGIUNTI
- ✿ SENZA OGM
- ✿ PRODOTTO VEGANO
- ✿ PRODOTTO BIOLOGICO
- ✿ PRODOTTO 100% NATURALE

Questi prodotti vengono segnalati nei distributori, che promuovono il progetto, con indicatori colorati e facilmente riconoscibili, a seconda della tipologia di appartenenza del prodotto.

Inoltre, per una maggiore trasparenza dei contenuti, e per fornire tutte le informazioni necessarie alla scelta del prodotto più adeguato alle proprie esigenze, la linea Free From verrà erogata da distributori automatici di nuova generazione con video touch-screen, in modo tale che il consumatore possa visionare le caratteristiche e gli ingredienti del prodotto prima di acquistarlo.

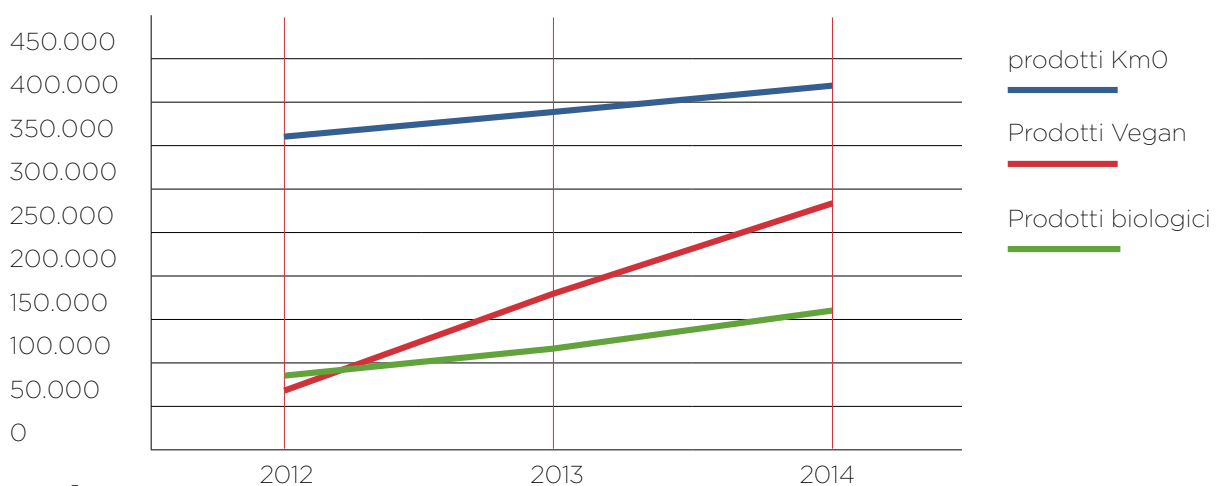




Nel 2014 si evidenzia un aumento del numero di erogazioni dei prodotti biologici, dei prodotti a KMO e dei prodotti vegani, in linea con i nuovi trend d'acquisto.

#### LINEA PRODOTTI SANA ALIMENTAZIONE

|                       | 2012       | 2013       | 2014       |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| Prodotti Biologici    | 86.122     | 127.564    | 153.180    |
| Prodotti Equosolidali | 243.738    | 240.427    | 211.829    |
| Prodotti Km 0         | 355.575    | 397.559    | 430.471    |
| Prodotti Gluten Free  | 21.120.139 | 21.766.374 | 20.194.646 |
| Prodotti Vegan        | 69.422     | 175.389    | 293.360    |





## 6.2

**MOBILITÀ GARANTITA GRATUITA**

Gruppo Illiria sostiene da anni, attraverso la sponsorizzazione di un automezzo per disabili, il progetto Mobilità Garantita Gratuita. Questa attività rientra nel sostegno all' A.P.I.CI - Associazioni Provinciali Invalidi Civili e Cittadini Anziani e prevede la partecipazione alle spese per l'acquisto di un automezzo, per favorire la possibilità di movimento dei cittadini disabili con problemi motori o psicomotori.

Il primo mezzo è stato acquistato nel 2009 con un investimento da parte di Gruppo Illiria pari a 3520 euro.

L'automezzo è stato rottamato a fine 2014 e Gruppo Illiria dal 2015 rinnoverà il proprio contributo fino al 2018 per un totale di 6000 euro.

## 6.3

**CAMPAGNA NATALIZIA**

Gruppo Illiria a Natale, oltre all'omaggio tradizionale, dona anche un omaggio solidale. Ogni anno, a rotazione, vengono scelti enti benefici diversi. Nel 2014 l'Azienda ha aderito alla Campagna di Natale dell' Ai. Bi. che propone alle aziende di sostituire i tradizionali biglietti e regali natalizi con un gesto di solidarietà a favore dei bambini abbandonati.





## 6.4

**LEONORSO RUGBY**

Gruppo Illiria nel 2009 insieme alla Leonorso Rugby, di cui è sponsor, ha realizzato il progetto “Il ruolo dell'alimentazione”, patrocinato dalla Provincia di Udine, dal Coni Udinese e da Confida (Associazione italiana distribuzione automatica), per promuovere un intervento diretto nelle scuole al fine di sensibilizzare i ragazzi a una merenda sana. Alimentarsi in modo corretto è fondamentale per chiunque, ma lo è ancora di più per chi pratica sport a livello agonistico.

L'obiettivo del progetto è stato creare distributori automatici specifici con proposte di prodotti salutistici che riescano ad attirare l'attenzione dei ragazzi.

L'iniziativa è infatti inserita nel progetto ministeriale “Guadagnare salute, rendere facili le scelte salutari”, che si impegna a far capire ai ragazzi che è possibile mangiare in modo sano in qualsiasi momento della giornata.

La collaborazione con Leonorso continua tuttora.

\*\*dati a cavallo d'anno, stagioni sportive 2012/2013 e 2013/2014

**INVESTIMENTI PER LA CAMPAGNE SOCIALI**

|                    | 2012      | 2013      | 2014   |
|--------------------|-----------|-----------|--------|
| Campagna Natalizia | € 2059,08 | € 1882,38 | € 588  |
| Leonorso Rugby     | € 3500**  | € 3500    | € 3500 |



## 6.5 DONAZIONE PRODOTTI ALIMENTARI

Gruppo Illiria oltre alle campagne di responsabilità sociale che porta avanti da diversi anni, dona i prodotti in prossimità di scadenza al banco alimentare e ad altre comunità, con lo scopo di aiutare chi è in difficoltà e in condizioni di disagio, quindi spesso emarginato dalla società.

### DONAZIONE PRODOTTI ALIMENTI

| FILIALE GRUPPO ILLIRIA | PEZZI DONATI | BENEFICIARIO                                |
|------------------------|--------------|---------------------------------------------|
| Pordenone              | 545          | Comunità Missionaria di Villa Regia         |
| Milano                 | 607          | Banco Alimentare                            |
| Torino                 | 599          | Banco Alimentare                            |
| Trieste                | 1610         | Banco Alimentare                            |
| Udine/Gorizia          | 5157         | Banco Alimentare                            |
| Tolmezzo               | 60           | Canile comprensoriale P.zza GioBatta        |
| Tolmezzo               | 510          | Monastero Clarisse e Sacrementine di Moggio |
| Tolmezzo               | 93           | Banco Alimentare                            |
| Totale                 | 9181         |                                             |

## 6.6 EROGAZIONI LIBERALI

Gruppo Illiria oltre a quanto sin qui descritto ed elencato, nell'ultimo triennio ha elargito erogazioni liberali per 6.899,5 euro, sostenendo associazioni e iniziative nazionali e territoriali.

### ANNO 2012

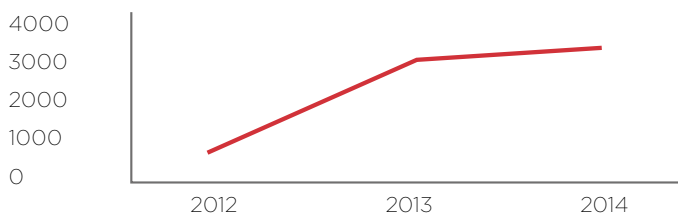
| DESTINATARIO                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CENTRO SOLIDARIETA' GIOVANI<br>TELEFONO AZZURRO/ROSA<br>A.L.A.T.HA Centro Riabilitativo<br>A.I.L. Associazione italiane contro le Leucemia<br>IDEA ONLUS finalità sociali<br>VIVITEATRO PER A.N.D.O.S. Ass. Nazionale donne operate al seno |
| <b>TOTALE € 743</b>                                                                                                                                                                                                                         |

### ANNO 2013

| DESTINATARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PINK X NEOUMANESIMO<br>CENTRO SOLIDARIETA' GIOVANI DI UDINE<br>Associazione NEOUMANESIMO<br>VIVITEATRO PER A.N.D.O.S. Ass. Nazionale donne operate al seno<br>Associazione ANIMAIMPRESA promozione sociale per imprese<br>Circolo culturale di Majano a sostegno delle attività dell'associazione<br>TELEFONO AZZURRO/ROSA<br>A.I.L. Associazione italiane contro le Leucemia |
| <b>TOTALE € 3.010</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### ANNO 2014

| DESTINATARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CENTRO SOLIDARIETA' GIOVANI DI UDINE<br>PINK X NEOUMANESIMO<br>VIVITEATRO PER A.N.D.O.S. Ass. Nazionale donne operate al seno<br>TELEFONO AZZURRO/ROSA<br>GRUPPO INIZIATIVE SOCIALE SETTIMO TORINESE<br>ONLUS ANPO Associazione nazionale prevenzione Oncologica<br>Onlus PKS KIDS beneficenza e tutela diritti umani<br>GRUPPO INIZIATIVE SOCIALE SETTIMO TORINESE |
| <b>TOTALE € 3.146,50</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



## 6.7

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il consumo in quantità sempre maggiori di cibi contenenti glutine in tutto il mondo ha portato negli ultimi anni a un incremento significativo della frequenza delle reazioni avverse al glutine, con un range sempre più ampio di manifestazioni. Considerando nello specifico l'incidenza della celiachia sulla popolazione italiana, Gruppo Illiria intende aderire al Progetto Alimentazione Fuori Casa che nasce dall'esigenza dell'AIC (Associazione Italiana Celiachia) di creare una catena di esercizi informati sulla celiachia, che possano offrire un servizio idoneo alle esigenze alimentari dei celiaci.

Il progetto **ALIMENTAZIONE FUORI CASA**, nel caso di Gruppo Illiria prevede:

- ✱ LA PARTECIPAZIONE DI TUTTE LE FIGURE AZIENDALI, DIRETTAMENTE INTERESSATE ALLA GESTIONE DEL PROGETTO SU CELIACHIA E DIETA GLUTEN-FREE, AGLI INCONTRI FORMATIVI ORGANIZZATI DALLE AIC LOCALI, DALLE ASL O DA ENTI CHE COLLABORANO CON AIC
- ✱ LA PREDISPOSIZIONE DELLE CORRETTE PROCEDURE E L'ADEGUAMENTO A TUTTE LE REGOLE FORNITE DA AIC PER LA GESTIONE E LA SOMMINISTRAZIONE DEGLI ALIMENTI GLUTEN-FREE PER EVITARE RISCHI DI CONTAMINAZIONE
- ✱ L'UTILIZZO DI SOLI PRODOTTI APPARTENENTI A DETERMINATE CATEGORIE E PRESENTI IN UNA LISTA DI APPROVVIGIONAMENTO DEFINITA IN COLLABORAZIONE TRA GRUPPO ILLIRIA E AIC
- ✱ LA DISPONIBILITÀ A CONTROLLI PERIODICI DA PARTE DELL'AIC LOCALE
- ✱ LA FIRMA DI UN ACCORDO CON AIC IN CUI L'AZIENDA SI IMPEGNA A TUTTO QUANTO SOPRA RIPORTATO.

Gruppo Illiria diventerà così antesignano nell'applicazione del progetto che verrà attuato su tutto il parco macchine dell'Azienda (inizialmente in Friuli Venezia Giulia). Affinché ciò sia possibile si aprirà una finestra di dialogo con i fornitori dei prodotti utilizzati nei distributori di bevande calde per permettere di raggiungere degli accordi che rispettino gli standard richiesti dal progetto.

Nella determinazione del paniere di beni degli italiani contano la tradizione e le stratificazioni culturali a livello territoriale. Contano, inoltre, le abitudini e gli stili di vita emergenti: crescono i consumi extradomestici in bar, ristoranti e mense, si attenua l'importanza del pranzo come pasto principale e contemporaneamente si accresce quella della prima colazione. Viene dato, infine, più valore, in strati sociali crescenti della popolazione, alla qualità dei prodotti e dei processi produttivi e distributivi ad essi sottesi e ad aspetti connessi ai valori individuali di riferimento: tutela dell'ambiente, rispetto dei diritti dei lavoratori, sicurezza, identità territoriale, solidarietà. Gruppo Illiria nella consapevolezza della realtà descritta, in collaborazione con la ricerca e sviluppo della Friulana Panini, suo principale fornitore di panini/tramezzini/pizzette, si impegnerà a elaborare nuovi prodotti adeguati a rendere maggiormente piacevole il pranzo con la formulazione di panini, tramezzini e pani dolci con caratteristiche innovative.

Gruppo Illiria avvierà un progetto rivolto alle scuole della Regione Friuli Venezia Giulia e/o aziende del territorio per far conoscere il mondo del vending, con le sue differenti figure professionali e soprattutto a far capire la realtà che si racchiude "dietro e dentro un distributore automatico". L'iniziativa cercherà di avvicinare il mondo della formazione a quello del lavoro, ponendosi l'obiettivo di illustrare e far vivere ai ragazzi l'azienda, facendo una visita guidata di tutti i reparti, oltre a tenere una lezione informativa sui prodotti salutari erogati tramite i distributori.

Gruppo Illiria si pone come obiettivo di miglioramento quello di minimizzare ancor di più la quantità di resi e ottimizzare la gestione degli stessi, impegnandosi ad attivare il ritiro degli stessi da parte del Banco Alimentare anche in Emilia Romagna e Toscana, filiali nelle quali attualmente non è gestita la donazione dei prodotti in prossimità di scadenza.



CAP.7  
DIMENSIONE  
ECONOMICA E  
PATRIMONIALE:  
UTILI E INVESTIMENTI



Attraverso la redazione del Bilancio Sociale Gruppo Illiria vuole offrire a tutti gli stakeholder una visione globale dell'impresa, dunque anche delle proprie performance economiche, mostrando non solo i principali dati economici e patrimoniali del bilancio 2014, ma anche la ripartizione tra i vari stakeholder del valore aggiunto creato dall'azienda.

## 7.1

### PRINCIPALI DATI ECONOMICI

Le tabelle di seguito riportate rilevano come Gruppo Illiria sia una realtà solida, che produce valore aggiunto e che reinveste utili.

Secondo la metodologia del GBS (Gruppo Bilancio Sociale) si evidenzia quante di queste risorse sono state distribuite a:

- ✿ risorse umane sotto forma di remunerazioni
- ✿ pubblica amministrazione sotto forma di imposte e tasse
- ✿ soci e finanziatori esterni
- ✿ azienda stessa sotto forma di reinvestimenti degli utili e di ammortamenti

**IL GRUPPO ILLIRIA NEL 2014 HA REALIZZATO UN FATTURATO DI EURO 39.868.406,** QUASI INTERAMENTE DOVUTO A CORRISPETTIVI PER LE EROGAZIONI EFFETTUATE TRAMITE DISTRIBUTORI AUTOMATICI.

**L'AREA GEOGRAFICA DI ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ** DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE È, OLTRE A QUELLA TRADIZIONALE REGIONALE IN CUI HA SEDE LA SOCIETÀ, ANCHE L'AREA DEL PIEMONTE E DELLA LOMBARDIA E, A SEGUITO DELL'INCORPORAZIONE DI DI.A SRL, ANCHE DELLE REGIONI DELL'EMILIA ROMAGNA E TOSCANA.



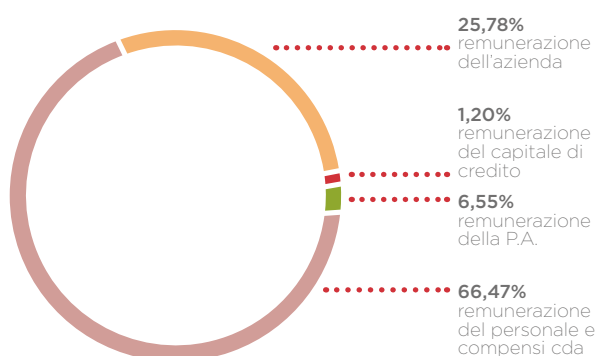
Rispetto al dato del 2013 si evidenzia un incremento di ricavi pari al 3% circa, riconducibile in parte ai maggiori volumi acquisiti anche a seguito delle acquisizioni e dell'operazione di fusione che ha inglobato in Gruppo Illiria tutta l'operatività che gravita sulla sede della regione Emilia Romagna, e in parte da ascrivere all'effetto prezzo derivante dall'adeguamento dei listini di vendita alle nuove disposizioni IVA che hanno comportato l'aumento dal 4% al 10% dell'aliquota normale da applicarsi al settore del Vending.

| <b>DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO</b> | <b>ANNO 2014</b>    | <b>ANNO 2013</b>    |
|-----------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Ricavi di vendita                                   | € 39.868.406        | € 38.745.526        |
| Altri ricavi e proventi                             | € 809.958           | € 930.545           |
| <b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>                      | <b>€ 40.678.364</b> | <b>€ 39.676.071</b> |
| Per materie prime, sussidiarie, consumo e merci     | € 14.829.916        | € 15.434.046        |
| Variazione delle rimanenze                          | € 273.682           | € 381.094           |
| Per servizi                                         | € 5.404.301         | € 5.295.972         |
| Per godimento beni di terzi                         | € 456.153           | € 405.405           |
| Oneri diversi di gestione                           | € 266.201           | € 169.843           |
| <b>COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>             | <b>€ 21.230.253</b> | <b>€ 21.686.360</b> |
| <b>VALORE AGGIUNTO TIPICO LORDO</b>                 | <b>€ 19.448.111</b> | <b>€ 17.989.711</b> |
| Proventi finanziari                                 | € 88.156            | € 69.550            |
| Gestione straordinaria                              | € -311.486          | € 29.357            |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE DA DISTRIBUIRE</b>       | <b>€ 19.224.781</b> | <b>€ 18.088.618</b> |
| <b>VALORE GLOBALE SUL FATTURATO</b>                 | <b>53%</b>          | <b>54%</b>          |

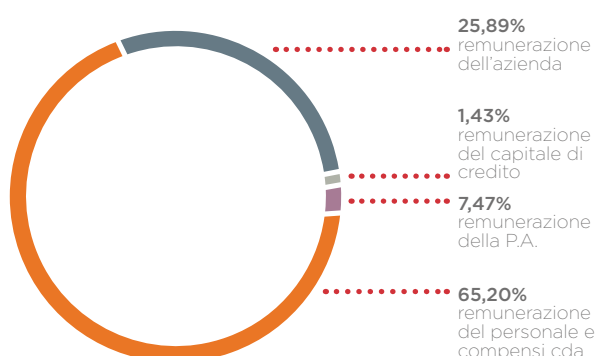
Di seguito si riporta la distribuzione del Valore Aggiunto creato, evidenziata anche graficamente per una più immediata comprensione.

| <b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>          | <b>ANNO 2014</b>    | <b>ANNO 2013</b>    |
|---------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Remunerazione del personale e compensi cda</b> | <b>€ 12.778.382</b> | <b>€ 11.794.175</b> |
| <b>Remunerazione della P.A.</b>                   | <b>€ 1.259.703</b>  | <b>€ 1.351.677</b>  |
| <b>Remunerazione del capitale di credito</b>      | <b>€ 231.021</b>    | <b>€ 258.725</b>    |
| Oneri finanziari                                  | € 231.021           | € 258.725           |
| <b>Remunerazione dell'azienda</b>                 | <b>€ 4.955.675</b>  | <b>€ 4.684.050</b>  |
| Ammortamenti                                      | € 3.433.069         | € 3.117.345         |
| Utile                                             | € 1.522.606         | € 1.566.696         |
| <b>Valore aggiunto sociale distribuito</b>        | <b>€ 19.224.781</b> | <b>€ 18.088.618</b> |

## ANNO 2014



## ANNO 2013



Dall'analisi effettuata per la redazione del Bilancio Sociale emerge che il valore aggiunto da distribuire rappresenta il 53% circa del fatturato ed è in aumento di oltre il 6% circa a valore assoluto, rispetto all'anno precedente.

Il Gruppo Illiria distribuisce:

- IL 66% DEL VALORE AGGIUNTO SOCIALE TOTALE COME REMUNERAZIONE DEI DIPENDENTI (DI CUI IL 5% AL CDA), VALORE IN AUMENTO DELL'8% RISPETTO AL 2013
- IL 7% CIRCA ALLE PA SOTTO FORMA DI IMPOSTE, TASSE E VARIE.
- UN ULTERIORE 26% RIMANE COME REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA, SOTTO FORMA PREVALENTEMENTE DI AMMORTAMENTI DELLA STRUTTURA.

IN SOSTANZA CIRCA L'1% DEL VALORE AGGIUNTO TOTALE DISTRIBUITO È RELATIVO AGLI UTILI D'ESERCIZIO, che come rappresentato dalle tabelle relative alla situazione patrimoniale, vengono peraltro integralmente reinvestiti in azienda, quindi destinati ai nuovi investimenti e non distribuiti ai soci.

## 7.2

## PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI

La dimensione patrimoniale di un'azienda è fondamentale al fine di consentirle di perseguire buoni risultati economici e una politica di investimenti adeguata e coerente, in un ambito competitivo che propone sfide sempre più difficili. Il Gruppo Illiria reinveste la totalità degli utili in azienda, al fine di capitalizzarla al meglio per poter affrontare le sfide competitive nel rispetto degli standard qualitativi che si è prefissato, anche in termini di sostenibilità e responsabilità sociale.

*(La non corrispondenza dell'aumento di PATRIMONIO NETTO rispetto agli utili dell'anno precedente è dovuta a operazioni a carattere straordinario - differenze di fusione).*

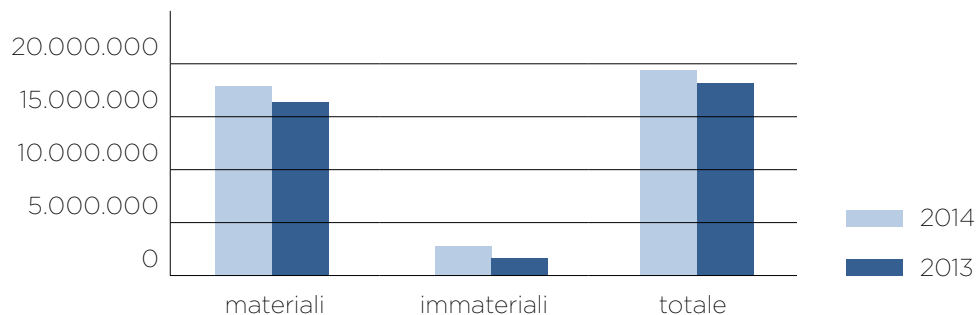
Il Gruppo è fortemente capitalizzato, il PATRIMONIO NETTO è pari al 60% circa del totale delle fonti aziendali.

In merito agli impieghi, circa il 51% dell'attivo del Gruppo Illiria è costituito da investimenti in immobilizzazioni materiali ed immateriali, investimenti che, come evidenziato dalla tabella, sono in aumento, sia a valore lordo sia a valore netto ammortamenti.

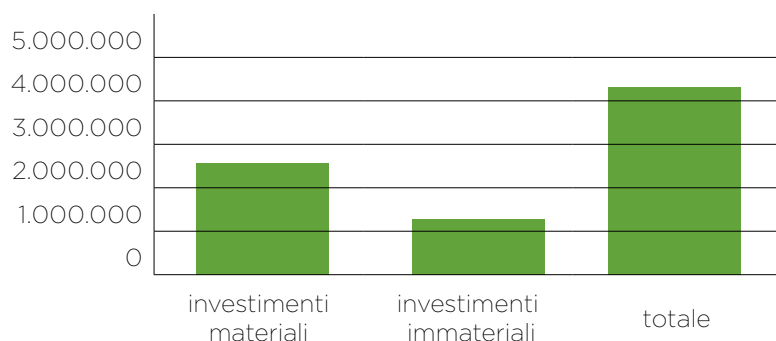
\* si segnala come l'incremento delle immobilizzazioni derivi in parte dall'incorporazione di di.a srl.

| INDICATORI PATRIMONIALI<br>PER BILANCIO SOCIALE                            | 2014                | %          | 2013                |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------|
| Capitale Sociale                                                           | € 360.000           |            | € 360.000           |
| Riserve                                                                    | € 19.787.449        |            | € 18.702.451        |
| Risultato economico                                                        | € 1.522.606         |            | € 1.566.696         |
| <b>PATRIMONIO NETTO</b>                                                    | <b>€ 21.670.055</b> | <b>59%</b> | <b>€ 20.629.147</b> |
| <b>Debiti</b>                                                              | <b>€ 15.113.256</b> | <b>41%</b> | <b>€ 14.900.813</b> |
| <b>Totale passivo</b>                                                      | <b>€ 36.783.311</b> |            | <b>€ 35.529.960</b> |
|                                                                            |                     |            |                     |
| Immobilizzazioni materiali lorde                                           | € 43.813.965        |            | € 40.967.191        |
| Fondi ammortamento imm. materiali                                          | € 27.947.037        |            | € 25.268.465        |
| <b>Valore netto delle immobilizzazioni materiali</b>                       | <b>€ 15.866.928</b> | <b>43%</b> | <b>€ 15.698.726</b> |
| Immobilizzazioni immateriali lorde                                         | € 5.531.090         |            | € 3.942.137         |
| Fondi ammortamento imm. immateriali                                        | € 2.672.390         |            | € 2.053.094         |
| <b>Valore netto delle immobilizzazioni immateriali</b>                     | <b>€ 2.858.700</b>  | <b>8%</b>  | <b>€ 1.889.043</b>  |
| <b>Valore netto TOTALE delle immobilizzazioni materiali e immateriali*</b> | <b>€ 18.725.628</b> | <b>51%</b> | <b>€ 17.587.769</b> |
| Incremento su a.p. del Valore lordo delle immobilizzazioni materiali       | € 2.846.774         |            |                     |
| Incremento su a.p. del Valore lordo delle immobilizzazioni immateriali     | € 1.588.953         |            |                     |
| <b>Incremento su a.p. del Valore LORDO TOTALE delle immobilizzazioni *</b> | <b>€ 4.435.727</b>  |            |                     |
| Incremento su a.p. del Valore netto delle immobilizzazioni materiali       | € 168.202           |            |                     |
| Incremento su a.p. del Valore netto delle immobilizzazioni immateriali     | € 969.657           |            |                     |
| <b>Incremento su a.p. del Valore NETTO TOTALE immobilizzazioni *</b>       | <b>€ 1.137.859</b>  |            |                     |

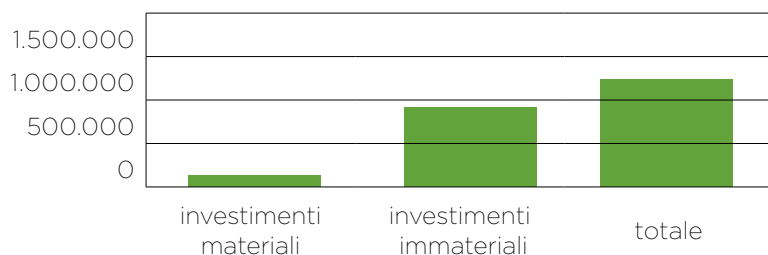
## VALORE NETTO IMMOBILIZZAZIONI



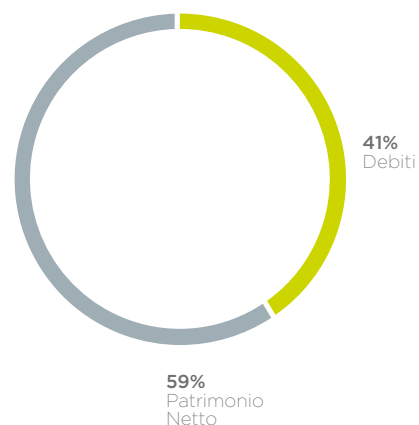
## INCREMENTO IMMOBILIZZAZIONI LORDE 2014



## INCREMENTO IMMOBILIZZAZIONI NETTE 2014



## TOTALE PASSIVO



| IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI DETTAGLIO INCREMENTI 2014 | TOTALE             | FUSIONE            | INVESTIMENTI       | DISMISSIONI        | INVESTIMENTI NETTI E RETT. | % INVESTIMENTI |
|------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|----------------|
| MIGLIORIE SU IMMOBILI                                | € 36.239           | -                  | € 36.239           | -                  | € 36.239                   | 1,7%           |
| IMPIANTI                                             | € 58.893           | € 20.724           | € 54.178           | € 16.009           | € 38.169                   | 2,5%           |
| DISTRIBUTORI AUTOMATICI , ACCESSORI, SIST. PAGAMENTO | € 2.422.974        | € 2.265.544        | € 1.607.543        | € 1.454.023        | € 157.430                  | 75,4%          |
| ATTREZZATURE SPECIFICHE VARIE                        | € 41.416           | € 35.229           | € 56.453           | € 50.266           | € 6.187                    | 2,6%           |
| AUTOMEZZI , MEZZI TRASPORTO INTERNO                  | € 99.969           | € 187.581          | € 148.167          | € 235.779          | € -87.612                  | 6,9%           |
| MOBILI ARREDI E MACCHINE UFFICIO                     | € 140.049          | € 28.440           | € 173.602          | € 61.993           | € 111.609                  | 8,1%           |
| IMMOBILIZZAZIONI IN CORSO E ACCONTI                  | € 47.234           | -                  | € 56.514           | € 9.280            | € 47.234                   | 2,6%           |
| <b>TOTALE</b>                                        | <b>€ 2.846.774</b> | <b>€ 2.537.518</b> | <b>€ 2.132.696</b> | <b>€ 1.827.350</b> | <b>€ 309.256</b>           | <b>100%</b>    |

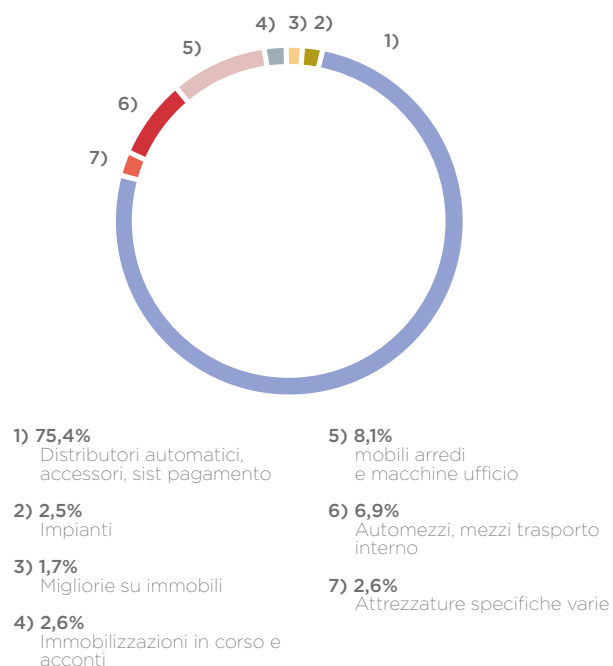
Il valore totale degli incrementi di immobilizzazioni 2014 risente di beni derivanti da fusione per 2.537.518 euro.

Il dato relativo ai soli investimenti, senza considerare le dismissioni e gli incrementi da fusione, è pari a 2.132.696 euro.

In particolare si segnala come l'importante investimento relativo ai distributori automatici, pari a 1.607.543 euro, sia il risultato del rinnovo e potenziamento del parco commerciale, con l'acquisto di oltre 2500 nuovi distributori automatici e sostituzione dei vecchi (decrementi).

Di seguito si evidenzia graficamente la ripartizione degli investimenti relativi ad acquisti di immobilizzazioni materiali.

#### DETTAGLIO INVESTIMENTI



### 7.3 INVESTIMENTI IN AMBITO SOCIALE

Come già descritto nel capitolo 6 relativo alla Responsabilità Sociale, il Gruppo Illiria ha effettuato nel corso degli anni investimenti in campagne sociali ed erogazioni liberali.

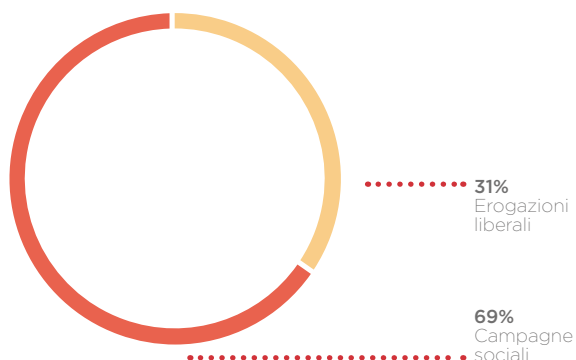
#### INVESTIMENTI PER LA CAMPAGNE SOCIALI E EROGAZIONI LIBERALI

|                                                | 2014       | Triennio    |
|------------------------------------------------|------------|-------------|
| Campagna Natalizia                             | € 588      | € 4.529,46  |
| Leonorso Rugby **                              | € 3.500    | € 10.500    |
| Totali investimenti per campagne sociali       | € 4.088    | € 15.029,46 |
| Totale investimenti in erogazioni liberali     | € 3.146,50 | € 6.899,50  |
| Totale campagne sociali ed erogazioni liberali | € 7.234,50 | € 21.928,96 |



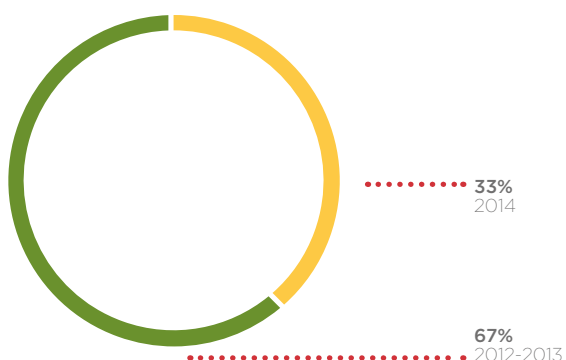
Di seguito si evidenzia graficamente la ripartizione dell'investimento dal 2012 al 2014 in ambito sociale ed erogazioni liberali, pari a euro 21.928,96, di cui il 69% in campagne sociali e il 31% in erogazioni liberali.

#### INVESTIMENTI CAMPAGNE SOCIALI ED EROGAZIONI LIBERALI NEL TRIENNIO



Gli investimenti del 2014 corrispondono al 33% degli investimenti fatti in ambito sociale nel triennio 2012-2014, pari a euro 21.928,96, a conferma di un costante impegno di Gruppo Illiria in ambito sociale.

#### INVESTIMENTI 2014 RISPETTO AL TRIENNIO



**UNA VISIONE**  
CHE GUARDA  
LONTANO

**CAP.8 PROSPETTIVE  
E MISSION FUTURE**



Per quanto riguarda le prospettive e mission future, in un'ottica di Bilancio Sociale, queste sono state analiticamente e riassuntivamente descritte negli obiettivi di miglioramento inseriti in coda ai vari capitoli. Qui sono riassunte graficamente nello schema di seguito riportato.

## CLIENTI

- Aumento parco distributori per ipovedenti
- Test di gradimento nuovi prodotti presso la clientela
- Incremento attività ispettiva
- Studio configurazione distributori secondo le logiche del category management
- Incremento offerta prodotti speciali: gluten free, equosolidali, funzionali ecc.
- Avvio progetto Alimentazione Fuori Casa in collaborazione con AIC

## PERSONALE

- Assunzione Responsabile Risorse Umane
- Portare internamente la formazione strategica
- Nuova formazione per ispettori e operatori
- Somministrazione questionario di soddisfazione dei dipendenti

## FORNITORI

- Monitoraggio periodico a campione
- Valutazione anche sulla base del criterio dell'eco-sostenibilità del packaging utilizzato

## PRODOTTI

- Potenziamento procedure rintracciabilità prodotto
- Formulazione nuovi panini e tramezzini in collaborazione con Friulana Panini

## AMBIENTE

- Privilegiare acquisto di mezzi ecologici
- Incremento offerta prodotti km 0
- Incremento offerta bicchieri e palette eco-compatibili
- Dare il via al progetto per l'utilizzo dei fondi di caffè per la produzione di biogas
- Minimizzazione dei resi di prodotti alimentari e ottimizzazione della loro gestione
- Incremento parco distributori in classe A/A+ e A++
- Incremento parco distributori dotati di sistemi energy-saving
- Implementazione sala regia in tutte le sedi del Gruppo
- Aumento della dematerializzazione con riduzione delle stampe generate; generazione di una cultura della salvaguardia dell'ambiente iniziando da alcune semplici buone pratiche interne, quali ad esempio impostazione delle stampanti di default fronte-retro, stampa in bianco e nero, sensibilizzazione sui temi dello spreco di carta, energia elettrica ecc.

## SOCIALE

- Progetto Scuola-Azienda
- Estensione a tutte le sedi della collaborazione con il Banco Alimentare
- Aumento donazioni liberali

## COMUNICAZIONE

- Iniziativa azienda aperta
- Rinnovo sito web con pagina dedicata alle tematiche sociali
- Aumento della cultura aziendale in tema di sostenibilità tramite meeting interni periodici e formazione sui temi della sostenibilità
- Comunicazione ai clienti di quanto l'azienda fa in tema di sostenibilità

## TRASVERSALE

- Implementazione modello 231



## CONCLUSIONI

Il primo obiettivo di questo lavoro, e per così dire il presupposto da cui tutto discende, è quello di aumentare sempre più la consapevolezza a livello individuale e aziendale, ma anche di enti e istituzioni con cui l'azienda e i singoli dipendenti si relazionano, sulle tematiche di responsabilità sociale d'impresa e sull'importanza di valutare le performance aziendali anche in questa direzione.

Se vogliamo accogliere la definizione di responsabilità come possibilità di prevedere le conseguenze del proprio comportamento e correggere lo stesso, sulla base di tale previsione, non possiamo non cogliere la valenza di tale definizione e analizzare i significati specifici in cui il concetto, si declina nel diritto, nella scienza sociale in genere e infine, appunto, in ambito aziendale.

Il primo e imprescindibile obiettivo continua a essere, pertanto, quello di puntare sempre più l'attenzione dell'azienda e di tutti i suoi interlocutori su una visione lungimirante di responsabilità aziendale.

La lungimiranza ha sempre contraddistinto Gruppo Illiria da un punto di vista della sua politica commerciale. La nuova sfida che ci poniamo è quella di essere lungimiranti anche a più ampio spettro. E siamo convinti che sia un atteggiamento etico e, in ultima analisi, anche economico, nella misura in cui la società civile inizia gradualmente ad accordare la propria fiducia alle realtà produttive efficienti e performanti anche a livello ambientale, di clima aziendale e sociale.

Forse questa sfida è ancora maggiore di quella competitiva che da sempre l'azienda fronteggia, ma sentiamo urgente la spinta a iniziare un cammino serio in tale direzione consci che anche il più lungo dei viaggi inizia sempre dal primo passo. Proprio in questo primo passo consiste questa prima edizione del presente lavoro.

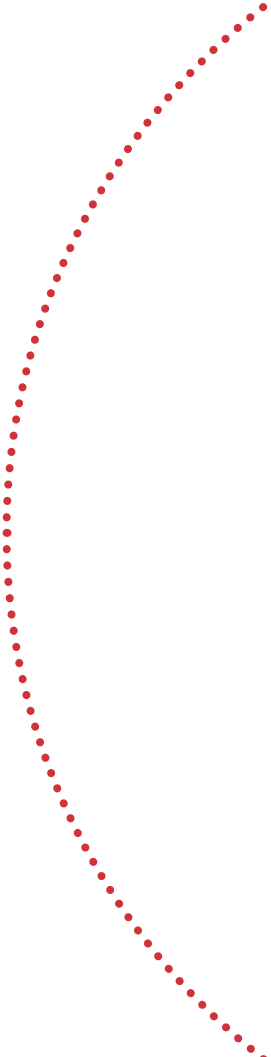
*Il Presidente*  
**Josè Maria Cattarinuzzi**



Il presente lavoro verrà divulgato principalmente  
attraverso il sito internet dell'azienda  
**[www.gruppoilliria.it](http://www.gruppoilliria.it)**

Verranno, inoltre, fornite copie a tutti i dipendenti  
e ai principali Clienti e Fornitori oltre che a tutti coloro  
che ne faranno richiesta diretta.





**GRUPPO ILLIRIA S.P.A.**  
**SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA**

Via Jacopo Linussio n.1 33100 Udine (UD) | Tel. +39 0432 675735 | Fax +39 0432 675387 [info@gruppouilliria.it](mailto:info@gruppouilliria.it)  
[www.gruppouilliria.it](http://www.gruppouilliria.it)