

**your
best
break
.com**

Report di
Sostenibilità
2020

Indice



LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
NOTA METODOLOGICA	9
IL GRUPPO IVS	13
Siamo cittadini del mondo del gusto	15
La struttura del gruppo	16
Governance e gestione del rischio	18
Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi business	19
Procedura whistleblowing	20
Pilastrini della corporate governance	20
Mappatura degli stakeholder	22
Matrice di materialità del Gruppo IVS	23
LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	25
HIGHLIGHTS 2020	28
Certificazioni volontarie	30
La sostenibilità per il Gruppo IVS	31
Gli sforzi di efficientamento del Gruppo	34
Efficientamento del sistema di illuminazione con neon a illuminazione Led	35
Investimenti per l'adeguamento degli immobili a rischio sismico	36
Piano di installazione di pannelli fotovoltaici sulle coperture logistiche	36
Computer e Monitor: efficientamento energetico attenzione verso l'ambiente	37
La responsabilità ambientale	38
I consumi energetici	39
I consumi di energia elettrica del gruppo	40
I consumi energetici per tipologia di combustibile del Gruppo	41
Le emissioni di gas ed effetto serra	43
La produzione e il recupero dei rifiuti	45
Produzione di energia pulita dal caffè	50
Supporto alla riforestazione	51
Pulizia del fiume Llobregat, a Barcellona	52
Hardware e Accessori	53
Marketing responsabile	54
La responsabilità verso le persone	58
Il Gruppo IVS e la responsabilità verso le persone	59
La salute e la sicurezza dei dipendenti	60
Le nostre persone	63
Turnover	68
Diversità e pari opportunità	70
La qualità della vita aziendale e il progetto Health Promoting Workplace	71
La formazione del personale	74
Il Servizio ai Clienti	77
Il Customer Care	77
Il Call Center	78
La personalizzazione del servizio e del prodotto	79
Assistenza tecnica e rifornimento dei distributori automatici	81
Sala Regia TEC e Sala Regia ARD	82
Solidarietà Responsabile	83
L'impegno per il territorio	88
Analisi del Perimetro delle Tematiche Materiali del Gruppo IVS	91
GRI Content Index	92



Lettera agli Stakeholder

Cari azionisti e Stakeholder,

il 2020 è stato un anno che non potrà essere dimenticato, né a livello globale, né dalla nostra azienda.

Dopo i primi due mesi di andamento sostanzialmente stabile e in linea con le previsioni, l'Italia, e quindi il resto dell'Europa e del mondo, sono stai coinvolti dallo scoppio della pandemia Covid-19.

La speranza delle persone, il desiderio di non eccedere nel pessimismo, hanno forse fatto sottovalutare inizialmente la forza dell'impatto e la durata di una situazione oggettivamente grave. Le attività sociali e quelle economiche sono state tutte colpite, in misura più o meno rilevante. La pandemia ha costretto a limitare libertà personali date normalmente per scontate, ha modificato stili di vita e comportamenti individuali e collettivi, su larghissima scala.

Anche IVS Group, tutti i suoi collaboratori e partner sono stati ovviamente coinvolti.

La nostra prima preoccupazione, come del resto richiesto dalle autorità e dai governi di ogni nazione, è stata quella di salvaguardare la salute delle persone, con notevoli sforzi per adeguare le procedure e l'organizzazione di tutto il gruppo alle specifiche normative emanate per affrontare l'emergenza sanitaria.

Contestualmente, l'azienda ha dovuto adattare la propria attività al nuovo e difficile scenario, diffuso, seppure con leggere differenze temporali, su tutti i mercati.

La pandemia ha infatti causato chiusure di molti settori di attività, limitazioni totali o molto severe alla circolazione delle persone e alla loro presenza in luoghi pubblici. Questo ha a sua volta determinato un forte calo delle ore lavorate o trascorse sui luoghi di lavoro e un conseguente calo dei consumi "fuori casa", a cui fa

principalmente riferimento il settore della distribuzione automatica.

I primi mesi della primavera 2020, caratterizzati da un lock-down rigido e quasi generalizzato, hanno visto un crollo dei consumi del vending particolarmente forte, in Italia e in ogni nazione europea; un graduale e leggero recupero è iniziato verso la metà del secondo trimestre ed è proseguito durante l'estate; una seconda ondata della pandemia, diffusa in tutta Europa, ha tuttavia causato un ulteriore rallentamento delle attività nella parte finale dell'anno. L'annuncio, a fine 2020, della disponibilità di vaccini, fa sperare in un graduale allentamento delle condizioni di emergenza sanitaria nel 2021, ma gli effetti sulle attività economiche richiederanno più tempo per tornare a condizioni di relativa normalità.

In questo contesto, IVS Group ha adattato la propria struttura organizzativa ai minori livelli di consumi e di fatturato, facendo ricorso a diverse forme di sostegno per la disoccupazione temporanea dei lavoratori, secondo le diverse normative nazionali, ridefinendo tutte le principali categorie di costi operativi e riducendo in misura significativa gli investimenti fissi, soprattutto con riguardo all'acquisto di nuovi distributori automatici.

Questa attività ha richiesto anche un notevole sforzo di riorganizzazione della logistica commerciale, tenendo sempre però come obiettivo essenziale quello di mantenere la continuità e la qualità del servizio ai clienti; tale obiettivo è stato raggiunto e, insieme ad esso, il gruppo ha saputo preservare le condizioni di equilibrio economico, grazie a un positivo contributo dei risultati della gestione operativa, anche in uno scenario assai complesso, e rafforzando le proprie riserve finanziarie e di liquidità. Grazie agli ingenti investimenti realizzati negli anni passati, il rallentamento del 2020 non ha avuto effetti significativi sul patrimonio tecnico e capacità operativa del gruppo.

La capacità dimostrata nel corso del 2020 di essere flessibili e resilienti, anche in condizioni estremamente difficili, rappresenta la migliore e più oggettiva premessa per mantenere una strategia che resta orientata alla crescita e allo sviluppo.

Il fatturato consolidato di IVS Group, seppure diminuito di circa un terzo in questo annus horribilis rispetto al 2019, potrà riprendere a crescere proprio grazie alla qualità dei rapporti con la clientela e alla solidità finanziaria con cui il gruppo si presenterà alla fine della crisi, all'interno di un settore del vending che certamente vedrà, nei prossimi anni, forti mutamenti degli operatori e delle relative quote di mercato. L'aumento delle quote di mercato consentirà a IVS anche di riassorbire gradualmente le inevitabili riduzioni di personale che, dopo molti anni di continua crescita del numero di dipendenti, emergeranno alla fine del periodo di emergenza.

In questo nuovo scenario e negli anni a venire, IVS Group resterà un operatore di eccellenza e di riferimento nel settore, a livello italiano ed europeo.

In questo anno eccezionalmente difficile, il personale di tutto il gruppo, il management, gli amministratori, gli azionisti, tutti hanno dimostrato coesione e forte spirito di appartenenza all'azienda; ogni categoria di stakeholder ha dato un importante contributo, ciascuno secondo le proprie capacità e responsabilità. Senza questa coesione sarebbe stato arduo raggiungere i risultati comunque conseguiti.

L'emergenza, tuttavia, non è certo finita o vinta e l'evoluzione del mercato implicherà nuovi forti mutamenti.

Paolo Covre - Presidente



Massimo Paravisi - Co-Ceo



Antonio Tartaro - Co-Ceo







A blue clothespin is clipped to a horizontal, textured grey cord. Attached to the bottom of the clothespin is a bright green rectangular card. The card has the words 'Nota' and 'Metodologica' printed in a bold, dark green, sans-serif font. The background is a soft-focus bokeh of green and brown tones, suggesting an outdoor setting with foliage.

**Nota
Metodologica**

Il presente documento rappresenta la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche "Report di Sostenibilità") delle società appartenenti al gruppo costituito dalla capogruppo IVS Group S.A. e dalle sue controllate (di seguito anche "Gruppo IVS" o "Gruppo").

Il Report di Sostenibilità è stato redatto nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto sugli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che risultano rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo.

Il perimetro dei dati e delle informazioni economiche, sociali e ambientali contenute nel presente Report di Sostenibilità risulta essere composto dalle sole società controllate e consolidate integralmente, in coincidenza con il perimetro dell'Annual Report 2020 del Gruppo¹. Eventuali modalità di rappresentazione dei dati quantitativi che dovessero differire da quanto sopra esposto sono indicate all'interno del documento attraverso apposite note.

Inoltre, ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e a garanzia dell'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e sono opportunamente segnalate.

Il Report di Sostenibilità è stato redatto in conformità con i "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo un livello di applicazione "Core".

In fondo al seguente documento è presente la tabella degli indicatori GRI, che fornisce un riepilogo degli indicatori rendicontati e delle relative pagine di riferimento nelle quali individuarli.

Su base volontaria, il Report di Sostenibilità è stato oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement") da parte di EY S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato un'apposita relazione, allegata al Report stesso, secondo i criteri indicati dall'"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000 Revised").

I dati e le informazioni contenuti all'interno del Report sono relativi all'esercizio 2020 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) e a fini comparativi e ove disponibili, all'esercizio precedente.

La periodicità della pubblicazione del Report di Sostenibilità è impostata secondo una frequenza annuale.

Per qualsiasi informazione relativa al Report di Sostenibilità è possibile scrivere all'indirizzo mail investor.relation@ivsitalia.com.

Il presente Report di Sostenibilità è disponibile nella sezione del sito del Gruppo dedicata alla sostenibilità (www.ivsgroup.it).

Il documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di IVS Group S.A. in data 31/03/2021.

1. Per quanto riguarda i dati economici, per ulteriori informazioni si rimanda al conto economico consolidato dell'Annual Report 2020 di IVS Group S.A.. Per quanto riguarda i dati relativi al personale, per ulteriori informazioni si rimanda alla Sezione 33 - Spese per il personale - delle Note esplicative dell'Annual Report 2020 di IVS Group S.A.. Per la lista delle Società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 6 - Group Information - della Nota Integrativa dell'Annual Report 2020.

Aspetti tematici	Principali informazioni correlate riportate nel Report di Sostenibilità	Capitolo o paragrafo del Report di Sostenibilità
Questioni ambientali	• Consumo di energia • Emissioni di gas a effetto serra • Iniziative per la riduzione dei consumi e delle emissioni • Certificazioni ottenute dalle società del Gruppo (UNI EN ISO 14001:2015; UNI CEI EN ISO 50001:2011)	La responsabilità ambientale
Questioni sociali & Rispetto dei diritti umani	• Liberalità e sponsorizzazioni • Iniziative e attività sociali • Salute e sicurezza del consumatore • Gestione della catena di fornitura • Sottoscrizione del Codice Etico del Gruppo da parte dei fornitori • Gestione delle relazioni con i fornitori in accordo con i principi e i valori citati dal Codice Etico del Gruppo • Disposizioni del Codice Etico del Gruppo sull'anti-discriminazione in tema di dipendenti e fornitori (diritti umani) • Certificazioni ottenute dalle società del Gruppo (UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 22000:2018; UNI 10854:1999)	L'attenzione al Cliente L'impegno per il territorio
Questioni attinenti al personale	• Diversità e pari opportunità • Benessere dei dipendenti • Relazioni industriali • Formazione e sviluppo • Salute e sicurezza sul lavoro • Certificazioni ottenute dalle società del Gruppo (BS OHSAS 18001:2007) • (SA8000:2014 Etica Sociale) • Progetto ENWHP	La Responsabilità verso le persone
Aspetti legati alla lotta contro la corruzione attiva e passiva	• Valutazione del livello di rischio in tema di corruzione • Principe, valori e Codice Etico • Procedure per le operazioni con parti correlate • Modello 231/2001 • Corsi di formazione sul Modello 231/01 (anti-corruzione) • Certificazioni ottenute dalle società del Gruppo (UNI EN ISO 37001:2016 Anticorruzione) • Strumento di "Gap Analysis" • Compliance a leggi e regolamenti • Procedura Whistleblowing	Governance e Gestione del rischio







Il Gruppo IVS

IL GRUPPO IVS

Il Gruppo IVS è uno dei principali operatori italiani nel settore del foodservice e in particolare nel mercato della vendita, attraverso distributori automatici e semi-automatici ("D.A."), di bevande calde, fredde e snack.

- **Distributori automatici di medie e grandi dimensioni**, divisi per categorie di prodotto (caldo o misto);
- **Distributori semi-automatici di piccole dimensioni** (OCS - Office Coffee Service). I distributori semi-automatici.

Nel 2020, il Gruppo IVS ha servito oltre 600 milioni di consumazioni tra Italia, Francia, Spagna e Svizzera: è il primo Gruppo italiano non solo in termini di fatturato, ma anche di copertura territoriale.

L'Italia rappresenta infatti il cuore operativo di un Gruppo che conta più di 2.873 collaboratori, una flotta di circa 2.266 veicoli, con oltre 224.000 distributori installati, di cui circa il 44% di piccole dimensioni (semi-automatici e Office Coffee System-OCS).

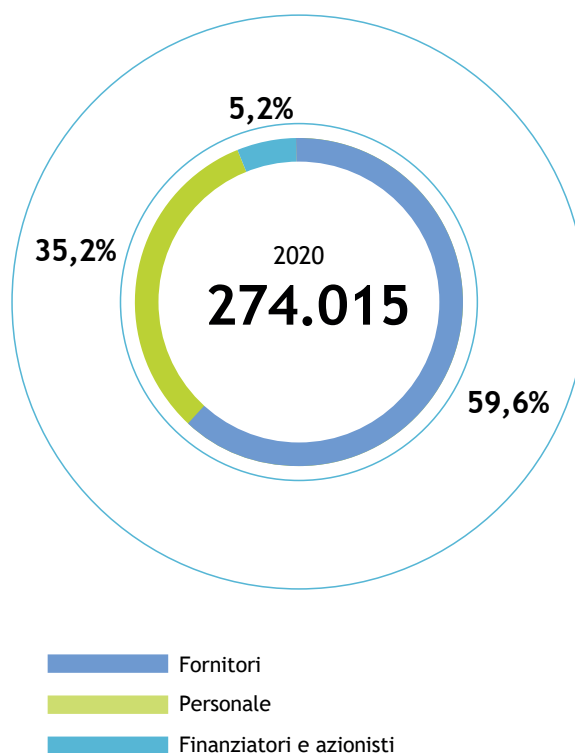
I SERVIZI OFFERTI E IL BUSINESS MODEL

Il Gruppo IVS, con sede legale in Lussemburgo, opera attraverso due segmenti di business:

La Divisione Vending, con 78 filiali localizzate in Italia (57), Spagna (15), Francia (4) e Svizzera (2), organizzata in modo da integrare verticalmente l'attività di preparazione e di revisione di distributori automatici.

La Divisione Coin (il gruppo Coin Service è leader italiano nelle attività di gestione, trasporto e contazione della moneta metallica, con 10 filiali dislocate sul territorio nazionale). Nello specifico, il core business di questa Divisione comprende un ampio e completo ventaglio di attività, tra cui: ritiro, consegna, contazione,

Valore economico distribuito agli stakeholder



autenticazione e confezionamento, smaltimento e reperimento di moneta metallica nonché trasporto valori in conto proprio e in conto terzi.

La Divisione Coin ha inoltre avviato nel 2018 lo sviluppo di nuove applicazioni digitali, di telemetria e sistemi di pagamento per il settore del vending e da luglio 2019, attraverso l'acquisizione di Moneynet SpA (istituto di pagamento autorizzato dalla Banca Centrale Italiana), ha ampliato la propria attività, che include servizi di pagamento e assistenza tecnica di dispositivi di pagamento elettronici e basati su carta (Point Of Sales) gestiti direttamente e indirettamente.

I servizi offerti e in particolare quelli della Divisione Vending, hanno subito sicuramente un contraccolpo che ha destabilizzato l'Organizzazione. IVS Group ha però tutte le competenze tecniche, le risorse umane e finanziarie necessarie per poter affrontare con successo questa impegnativa sfida. La visione aziendale e la strategia di IVS Group continueranno, anche in questo momento di crisi sanitaria mondiale, a guardare al medio e al lungo termine, con fiducia nelle capacità di sviluppo e di innovazione dell'azienda, in grado di evolversi affrontando in modo positivo le nuove richieste e sfide - economiche, ambientali e sociali - poste alla nostra attività d'impresa e ricercando valore anche in altri ambiti commerciali.

SIAMO CITTADINI DEL MONDO DEL GUSTO

Oggi siamo leader italiani di mercato e il secondo operatore in Europa, con presenze significative in Spagna, Francia e Svizzera, e continuiamo a guardare oltre con progetti e iniziative dedicate ai mercati europei.

Le nostre filiali:



2

in Svizzera

57

in Italia

4

in Francia

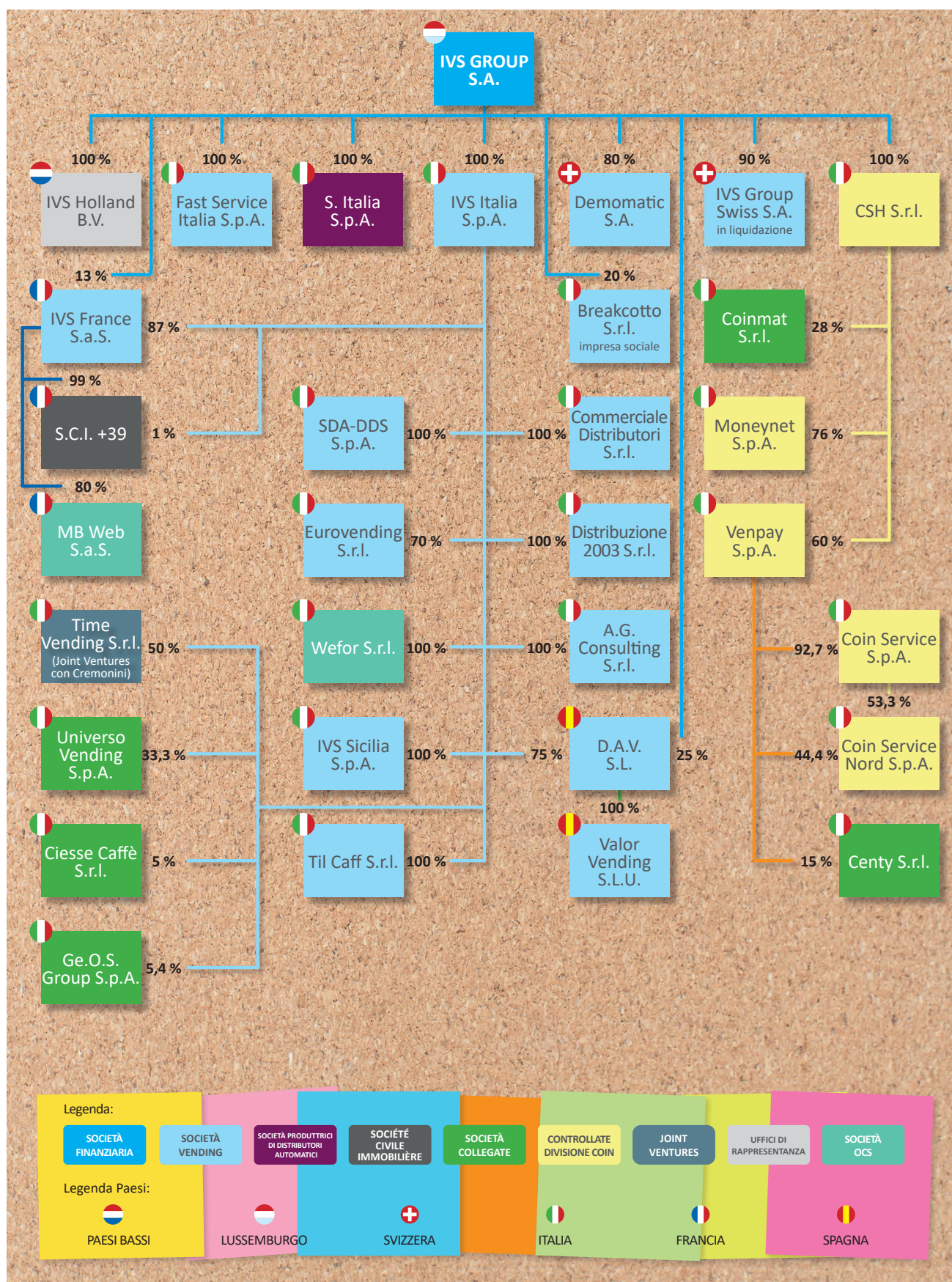
15

in Spagna

LA STRUTTURA DEL GRUPPO

IVS Group, è Società di diritto lussemburghese quotata alla Borsa di Milano (ISIN: LU0556041001)

Al 31 dicembre 2020 il Gruppo IVS presenta la struttura societaria come rappresentata qui di seguito:



Legenda:

SOCIETÀ FINANZIARIA

SOCIETÀ VENDING

SOCIETÀ PRODUTTRICI DI DISTRIBUTORI AUTOMATICI

SOCIÉTÉ CIVILE IMMOBILIÈRE

SOCIETÀ COLLEGATE

CONTROLLATE DIVISIONE COIN

JOINT VENTURES

UFFICI DI RAPPRESENTANZA

SOCIETÀ OCS

Legenda Paesi:

PAESI BASSI

LUSSEMBURGO

SVIZZERA

ITALIA

FRANCIA

SPAGNA



your
best
break
.com

Headquarters

ivs group

SORVEGLIANZA
ITALIANA
SISTEMI SICUREZZA
200 000 000

25

ivs italia.com

ivs

GOVERNANCE E GESTIONE DEL RISCHIO

CORPORATE GOVERNANCE

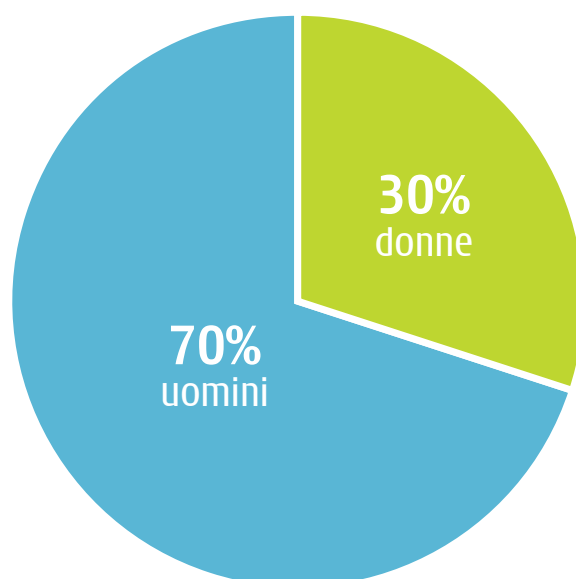
Il modello di Corporate Governance di IVS Group tiene conto del complesso contesto internazionale con il quale il Gruppo interagisce.

Le innumerevoli variazioni nello scenario economico, sociale e politico degli ultimi anni necessitano di un governo societario solido, che tenga conto del valore per tutti gli stakeholder e nel quale i diversi organi societari siano in grado di dialogare e interagire.

Il modello di Corporate Governance è di tipo tradizionale e orientato al miglioramento seguendo le best practices, pertanto si compone da:

- Il Consiglio di Amministrazione, dotato dei più ampi poteri per intraprendere tutte le azioni necessarie al fine di perseguire gli obiettivi del Gruppo creando valore d'impresa. Lo stesso è composto da
- 11 componenti (1 < di 30 anni, 5 tra 30 e 50 anni, 5 > di 50 anni), di cui 3 donne.
- Il Comitato di Controllo e Rischi con lo scopo di garantire l'adeguatezza delle procedure aziendali in termini di efficienza ed efficacia e l'affidabilità e la correttezza delle informazioni finanziarie.
- L'Organismo di Vigilanza (OdV), deputato a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D. Lgs. 231/2001, nonché di curarne l'aggiornamento.
- Il Comitato Nomine e Remunerazione che valuta e propone le politiche di remunerazione degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche.

Composizione del C.d.A.



IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E LA GESTIONE DEI RISCHI BUSINESS

L'adeguatezza e il funzionamento del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è assicurata dalle verifiche periodiche degli organi preposti: Comitato di controllo e rischi, Organismo di Vigilanza, Responsabile Sistema Integrato e da quest'anno l'Internal Audit.

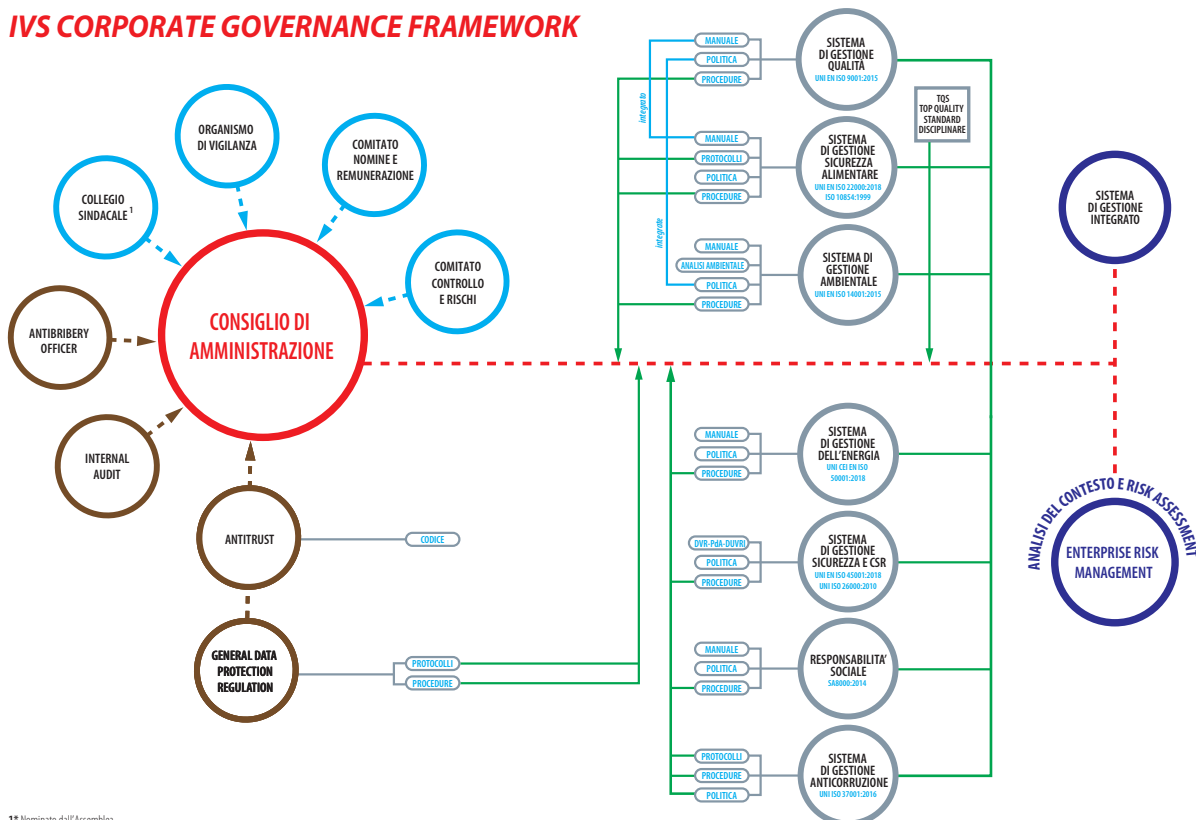
La gestione dei rischi, che include i rischi interni, esterni, ambientali, sociali, industriali, politici e finanziari, rappresenta parte integrante della strategia di crescita del Gruppo ed è essenziale per lo sviluppo del suo sistema di governo societario.

Una loro corretta gestione permette infatti di proteggere sia gli stakeholder (dipendenti, clienti, fornitori e azionisti ecc.) che le attività del Gruppo.

In ottica di mitigazione delle diverse tipologie di rischio, il Gruppo adotta un approccio prudentiale che si sostanzia in un monitoraggio costante dei rischi stessi, in modo da poterne valutare in anticipo i potenziali effetti e poter intraprendere le azioni necessarie atte ad attenuarli o compensarli. Tale approccio si estende a tutte le tipologie di rischio potenzialmente significative per il Gruppo.

L'insieme delle attività e la natura del Core Business delle Società del Gruppo operanti in molteplici settori, ha portato ad attivare un puntuale controllo del Sistema Integrato al fine di promuovere a livello operativo azioni mirate alla riduzione dei rischi nel rispetto delle normative cogenti applicabili.

IVS CORPORATE GOVERNANCE FRAMEWORK



¹ Nominato dall'Assemblea

PROCEDURA WHISTLEBLOWING

IVS Group S.A., ha adottato un indirizzo email per l'effettuazione delle segnalazioni delle violazioni del Codice Etico e del Modello 231/01; tale indirizzo tutela e garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante in quanto il titolare dell'indirizzo è funzione esterna alle Società del Gruppo.

Le società invitano i propri dipendenti, fornitori, clienti e collaboratori a segnalare ogni illecito e irregolarità scrivendo a whistleblowing.gruppoivs@gmail.com

Le segnalazioni sono ricevute dall'Organismo di Vigilanza ("Soggetto ricevente"), il quale si impegna a fornire un primo riscontro al segnalante entro il termine di 15 giorni.

Il Soggetto ricevente ha facoltà, a seconda delle esigenze, di coinvolgere altre funzioni aziendali competenti con la finalità di gestire la segnalazione, dopo averla eventualmente resa anonima.

PILASTRI DELLA CORPORATE GOVERNANCE

Ambito	Finalità	Divisione Vending	Divisione Coin
Codice Etico	Definisce i principi etici e morali ispiratori delle norme di condotta a cui gli attori interni ed esterni al Gruppo devono rifarsi.	✓	✓
Modello di Organizzazione gestione e controllo ex dlgs 231/01	Garantisce che le attività dell'organizzazione siano svolte nel pieno rispetto del Decreto e di prevenire e sanzionare eventuali comportamenti che possano ricadere in una delle fattispecie di reato previste dal Decreto	✓	✓
Codice Anti Corruzione	Garantisce la massima trasparenza e correttezza nella gestione dei rapporti con terze parti con un occhio di riguardo alla pubblica amministrazione	✓	-
Procedure per le operazioni con parti correlate	Definisce e individua le parti correlate e identifica le procedure da adottare ogniquale volta vi siano trasferimenti di risorse, servizi o obbligazioni.	✓	-
Privacy-GDPR	Sono state sviluppate una serie di azioni al fine di promuovere una "cultura" della protezione dei dati e della riservatezza delle informazioni di dipendenti, collaboratori, clienti e fornitori	✓	✓
Codice Antitrust	Si propone di illustrare i contenuti della normativa posta a tutela della concorrenza e di fornire una guida pratica sui comportamenti da adottare in situazioni concrete che possono essere causa di potenziali violazioni antitrust	✓	-
Modello Antiriciclaggio	Previene e monitora le anomalie al fine di segnalare eventuali operazioni sospette di riciclaggio	-	✓
Autenticazione Denaro	Riconoscere le monete logore e sospette di falsità, conformemente a quanto previsto dal D.M. n. 21 aprile 2015 (normativa specifica di settore)	-	✓
RATING DI LEGALITÀ²	Promuove i principi etici nei comportamenti aziendali, provvedendo a premiare l'impegno delle imprese che migliorano il proprio impatto sociale e ambientale	✓	✓
SECURITY	Identifica i rischi di security insiti nella gestione operativa dei servizi (sicurezza sul lavoro, sicurezza infrastrutturale, sicurezza tecnologica, sicurezza dei dati e della rete, ecc.)	-	✓

2. Per le Società del Gruppo IVS Sicilia S.p.A., SDA-DDS S.p.A. e Eurovending S.r.l.

#yourbestbreak

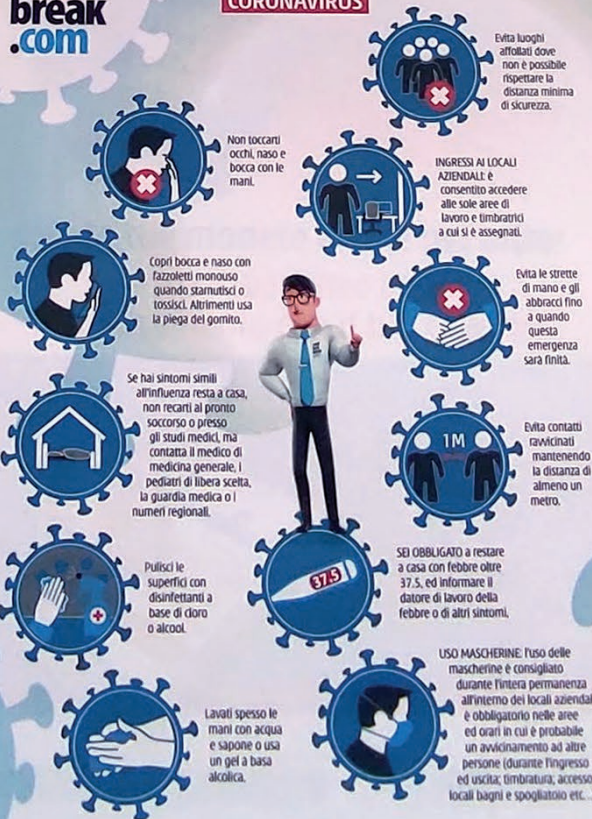


your
best
break
.com



your
best
break
.com

ALCUNE SEMPLICI RACCOMANDAZIONI PER CONTENERE IL CONTAGIO DA **CORONAVIRUS**



MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO IVS E ANALISI DI MATERIALITÀ

Nel 2017 il Gruppo ha realizzato una mappatura dettagliata dei principali stakeholder con i quali mantiene un dialogo e che orbitano nella sfera delle sue attività, identificandone successivamente il grado

di influenza e dipendenza che esercitano nei confronti del Gruppo.

Nel 2020 l'analisi è stata aggiornata e sono stati individuati 8 cluster di stakeholder

Mappa degli stakeholder del Gruppo IVS



Matrice di materialità del Gruppo IVS

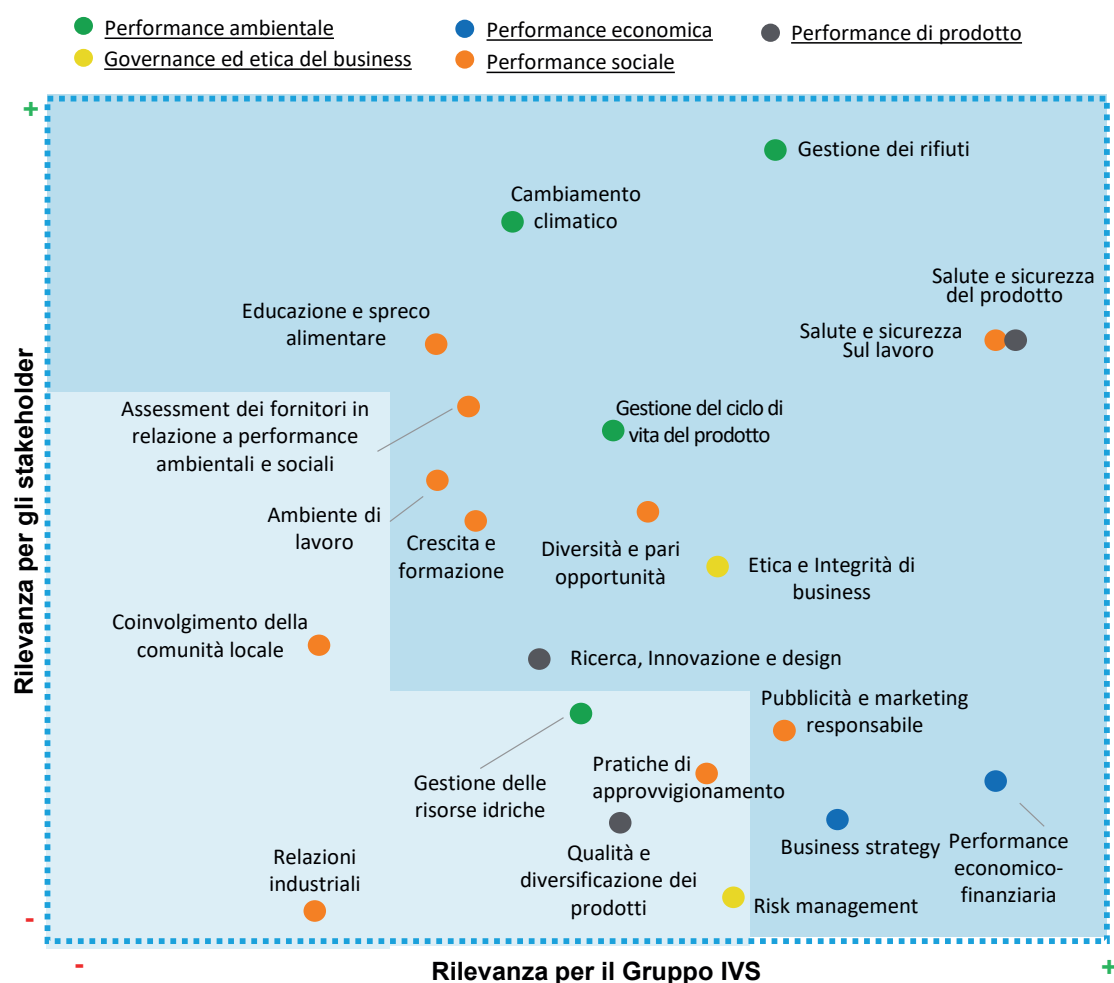
L'analisi di materialità è stata svolta in conformità con i criteri definiti dal Global Reporting Initiative. Quest'anno l'attività è stata altresì completata invitando alla compilazione di un questionario circa n.30 partner esterni in diversi settori, con lo scopo di analizzare la rilevanza attribuita ai temi di sostenibilità specifici del settore e del contesto di riferimento.

Il processo ha portato all'individuazione di 15 tematiche emerse come materiali, ossia che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi del Gruppo. Le tematiche sono state sinteticamente riportate all'interno della matrice di materialità, che rappresenta sull'asse delle ascisse la rilevanza delle tematiche per il

Gruppo IVS e sull'asse delle ordinate la rilevanza delle stesse per gli stakeholder.

Le tematiche individuate sono riconducibili a 5 macro aree: Governance ed etica del business, performance economica, performance ambientale, performance sociale e performance di prodotto. Gli aspetti che risultano maggiormente rilevanti per il Gruppo IVS e per i suoi stakeholder si collocano nel quadrante in alto a destra e rappresentano una priorità strategica per il Gruppo.

In aggiunta ai temi materiali individuati, sono stati inoltre identificati 6 temi non materiali, ma rilevanti per il Gruppo IVS.





A yellow sticky note is placed on a light-colored wooden surface. To the left of the note, a small green plant with rounded leaves is visible in a light-colored wooden pot. The background is a solid, dark brown color.

**La
Governance
della
Sostenibilità**

Le attività del **Gruppo IVS** coinvolgono un numero enorme di stakeholder: milioni di consumatori che ogni giorno si godono un caffè sul posto di lavoro o in luoghi pubblici; migliaia di lavoratori di diversi paesi, nelle loro filiali con i loro colleghi o a casa, con le loro famiglie; migliaia di fornitori, e numerosi investitori di debito e di capitale. Pertanto, nel definire la nostra strategia e nel condurre le nostre operazioni quotidiane, valutiamo attentamente e facciamo del nostro meglio per **massimizzare gli effetti positivi delle nostre attività**.

Il nostro rapporto sulla sostenibilità è solo una sintesi di tutto ciò che cerchiamo di fare per le persone; non solo per i nostri dipendenti, per la loro sicurezza e il loro benessere, ma anche per tutte le comunità locali in cui lavoriamo e viviamo.

La nostra azienda, pur non essendo un grande Gruppo, è stata una delle più avanzate, a livello locale, nel migliorare l'approccio di welfare aziendale (es. asili interni, contratti di lavoro innovativi), per far sentire a proprio agio e trattenere le nostre risorse umane.

Attività concrete di economia circolare erano già presenti prima che tale definizione diventasse di moda: solo per citare un esempio, il recupero e il riciclo dei fondi di caffè è gestito con volumi crescenti da molti anni, e abbiamo proposto alle autorità competenti altre modalità efficienti per coinvolgere il nostro sistema logistico diffuso per gestire e riciclare altri materiali, a beneficio delle comunità più ampie. L'uso responsabile e attento delle risorse naturali, energia e acqua, non è una questione nuova per noi, ma risale a molti anni fa.

Gli sforzi che facciamo sempre su nuovi prodotti e servizi offerti sono anche volti a migliorare l'educazione alimentare, insieme alla consapevolezza, alla fedeltà e alla soddisfazione dei clienti.

Permettiamo, ogni giorno, l'erogazione di milioni di caffè, bevande e snack, con la missione di dare ai nostri clienti una breve, ma piacevole pausa e dei veri momenti di relax. Qualsiasi decisione, qualsiasi elemento della nostra attività, deve essere coerente con questa missione e sostenibile, basato su criteri scientifici, numerici e oggettivi.

Negli ultimi mesi, l'umanità è stata sfidata dall'imponderabile.

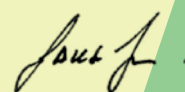
Abbiamo dovuto affrontare **l'emergenza sanitaria Covid-19**, che inevitabilmente sta producendo profondi cambiamenti rispetto al passato.

Molte misure sono state prese per proteggere la sicurezza delle nostre persone, dentro e fuori i nostri siti, e di tutti i nostri clienti. Sulla base delle linee guida emesse dai Governi e dai Ministeri della Salute dell'Unione Europea, abbiamo adottato nuove procedure per combattere il virus nei luoghi di lavoro, per garantire che i distributori automatici fossero sanificati ad ogni passo, fornendo tutti i dispositivi necessari - maschere, guanti, gel igienizzante, .. - per prevenire ogni possibile trasmissione del virus.

Siamo orgogliosi che, anche nel periodo più buio della Pandemia, siamo stati in grado di rimanere in contatto con i nostri clienti, dando loro un caffè da gustare, come una sorta di caldo "abbraccio".

Il sistema economico sta cambiando; tutti noi abbiamo l'opportunità di accelerare i nostri cambiamenti, con innovazioni sostenibili, trovando nuovi modi di fare affari, con la stessa missione, possibilmente ancora più orientati alle persone.

Francesco Ferrari - Responsabile Sistema Integrato



Luca Cambiaghi - Responsabile Bilancio Consolidato

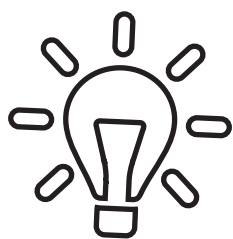


Laura Rodriguez - Responsabile Ufficio Marketing





HIGHLIGHTS



CONSUMI ENERGETICI

217.689
GJ



EMISSIONI

13.162 t CO₂ eq
EMISSIONI DI SCOPO 1

3.200 t CO₂ eq
EMISSIONI DI SCOPO 2

RECUPERO RIFIUTI

77,88%
RICICLATO

22,12%
SMALTITO



FONDI CAFFÈ

KWhe 78.740

Energia Pulita

Kg 52.565

CO₂ non emessa

14.724

TEP risparmiati



LA RISTORAZIONE

#diversamenteautomatica

80 mila erogazioni al mese

60 distributori installati in
crescita

8 ragazzi assunti

2 tutor/caricatori

DIPENDENTI



2.873
DIPENDENTI



67,1%
DIPENDENTI
CON ETÀ
TRA 30 E 50 ANNI



98,9%
DIPENDENTI
A TEMPO
INDETERMINATO

CERTIFICAZIONI VOLONTARIE

La trasparenza nei rapporti con i fornitori è assicurata dall'adozione di regole e meccanismi che consentono di tener conto della loro affidabilità tecnico professionale, nonché della loro situazione economica e patrimoniale e dell'impegno profuso in tema di responsabilità sociale

e ambientale rispetto alle categoria di appartenenza: settore food, settore dei servizi, settore della tecnologia e hardware, settore delle manutenzioni, settore delle consulente, ecc..

IVS Group S.A.

IVS Italia S.p.A.

S. Italia S.p.A.

IVS Sicilia S.p.A.

SDA-DDS S.p.A.

Eurovending S.r.l.

Auto-Bar S.r.l.

Wefor S.r.l.

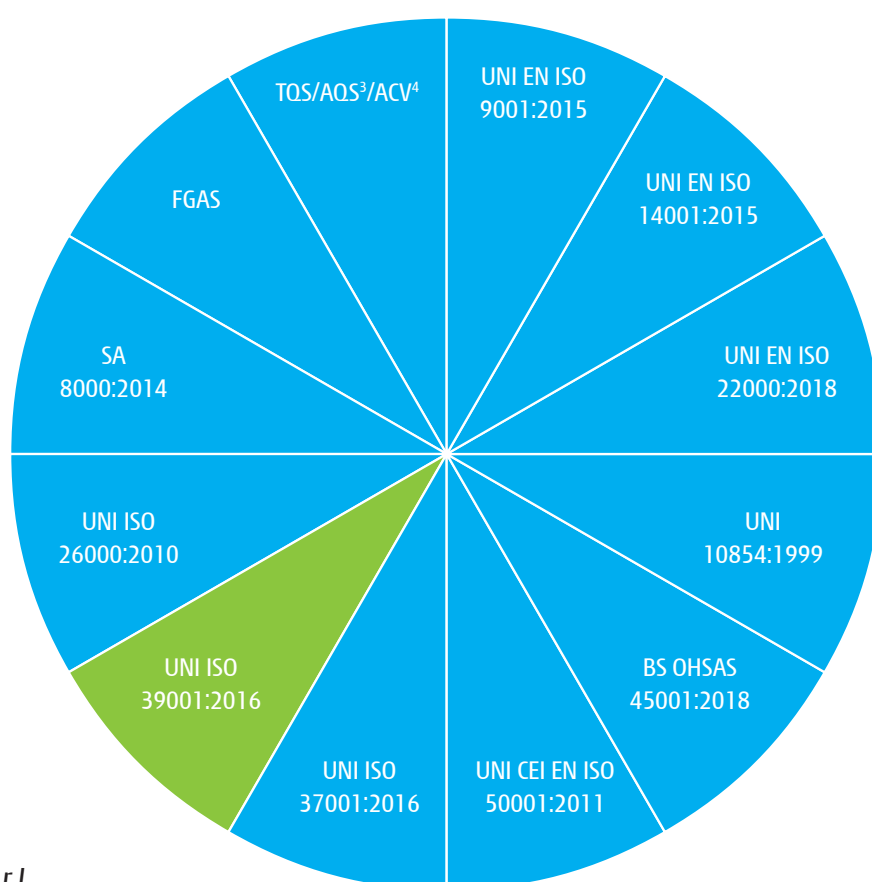
IVS France S.A.S.

DAV S.A.

Demomatic⁶

AG Consulting S.r.l.

Commerciale Distributori S.r.l.



certificazioni già in possesso al 2019⁷; programmata per il 2022.

	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI 10854:2000	UNI EN ISO 22000:2018	UNI 10854:1999	BS OHSAS 45001:2018	UNI CEI EN ISO 50001:2011	UNI ISO 37001:2016	UNI ISO 39001:2016	SA 8000:2014
Coin Service ⁵	X	X	X							
Venpay	X	X								
Money.net	X	X								

3. Attestazione di qualità spagnola del settore Vending

4. Attestazione di qualità dell'associazione catalana

5. Estensione della certificazione UNI EN ISO 9001 alla sede di Faggiano (TA)

6. Estensione delle certificazioni 2020: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 22000:2018, BS OHSAS 45001:2018.

7. Certificazioni ottenute dalle società in elenco

LA SOSTENIBILITÀ PER IL GRUPPO IVS



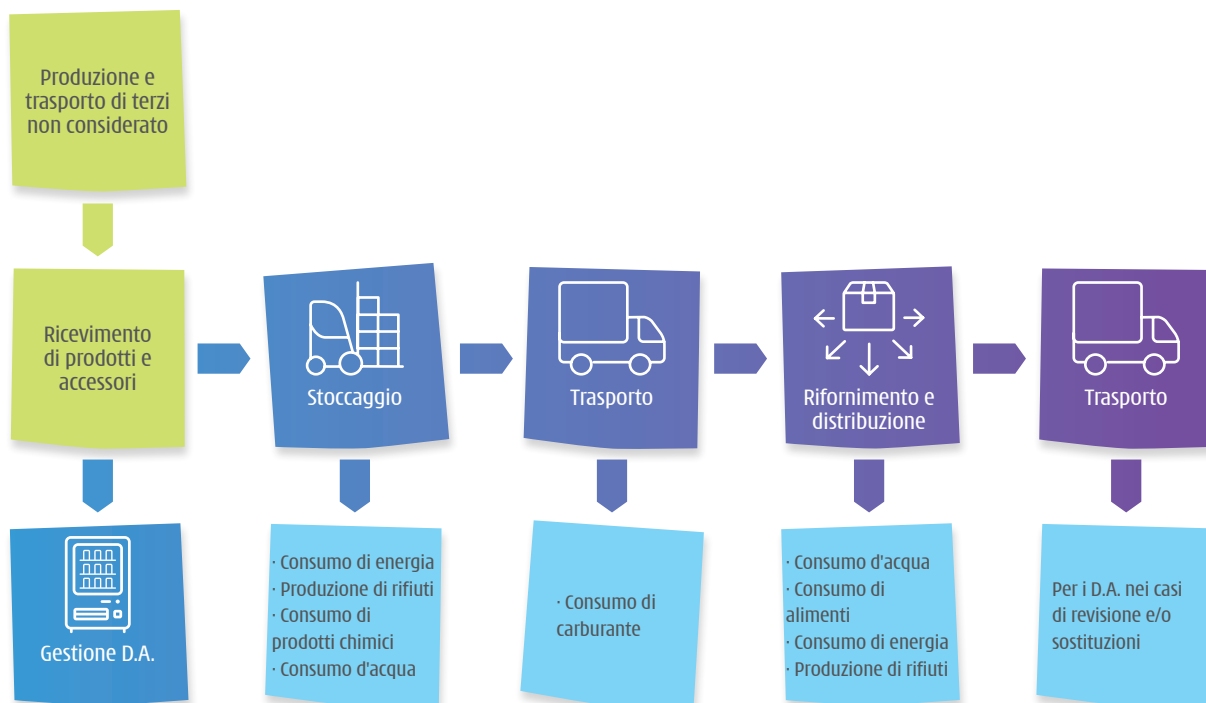
L'APPROCCIO DEL GRUPPO IVS ALLA SOSTENIBILITÀ

Vending Responsabile, e tramite questo principio riconosce i Goals di sostenibilità dettati dalle Nazioni Unite, concentrando i propri sforzi in diversi ambiti, provando a dare un contributo per assicurare il benessere dell'umanità e del pianeta promuovendo:

- La sicurezza alimentare creando partnership con fornitori internazionali;
- Una alimentazione sana e naturale;
- La salute ed il benessere dei propri dipendenti;
- Una educazione di qualità, equa ed inclusiva;
- L'uguaglianza di genere e sostenere l'emancipazione femminile;
- La gestione dell'acqua eliminando gli sprechi;
- Un lavoro dignitoso, inclusivo e sostenibile per tutti;
- Modelli sostenibili di produzione e di consumo;
- Azioni atte a combattere i cambiamenti climatici;
- Miglioramento costante dell'ambiente lavorativo;
- La valorizzazione del commercio equo e solidale.



Descrizione del processo di erogazione del servizio a partire dalla fase di ricevimento dei prodotti presso le Unità Locali





GLI SFORZI D'EFFICIENTAMENTO DEL GRUPPO

11

Soluzioni adottate per
combattere il rischio
del cambiamento
climatico

L'obiettivo del Gruppo è caratterizzato da un impegno costante e da una politica ambientale di lungo periodo.

Rispettare l'ambiente significa anche risparmiare energia abbattendo inutili consumi, un obiettivo che il Gruppo IVS, grazie a una politica ambientale di lungo periodo, persegue programmando, realizzando e monitorando numerosi progetti finalizzati al risparmio energetico inquinante, alla riduzione di ogni emissione e, più in generale, alla gestione responsabile delle risorse che utilizza. Alcune delle soluzioni adottate a protezione dei consumi sono:

- Scelta di distributori automatici con caratteristiche tecniche molto raffinate e dotati di speciali funzioni "energy saving";
- Utilizzo di sacchi in LDPE con materia prima riciclata per la raccolta differenziata;
- Dematerializzazione archivio cartaceo (Società Coin Service): nuovo metodo di archiviazione documentale digitale presso la sede di Empoli, con una importante riduzione di documenti cartacei;
- Acquisto di apparecchiature con programmi di Energy Saving incorporati;
- Monitoraggio e valutazione per la riduzione dei consumi di energia elettrica, acqua e macchinari e sensibilizzazione a tutto il personale su comportamenti di sostenibilità energetica;
- Spegnimento automatico ad orari prestabiliti di una serie di dispositivi aziendali (stampanti, personal computer, monitor, ecc.);
- Partnership con fornitori che decidono di farsi carico dell'assorbimento della CO₂ emessa per erogare il loro servizio tramite processi di decarbonizzazione e riforestazione del pianeta (Way2Global);
- Sostituzione e acquisto di veicoli di nuova generazione a basso impatto ambientale;
- Maggior utilizzo di materiale riciclato;
- Spinta verso un processo di dematerializzazione nell'ambito di alcune procedure interne;
- Progetto Green Water per la riduzione di PET.



Efficientamento del sistema di illuminazione con neon a illuminazione Led

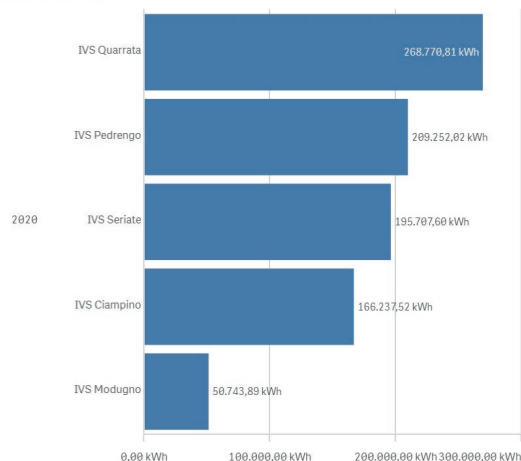
+50%⁸

Riduzione dei consumi medi nelle filiali convertite

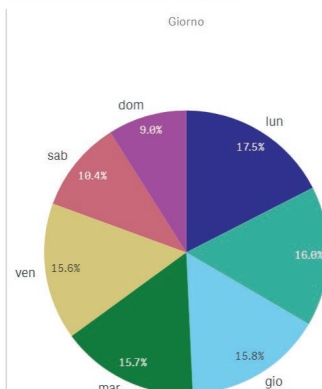
Siamo passati da un sistema di illuminazione a neon a quello a LED, per un maggiore risparmio ambientale.

Il monitoraggio avviene per mezzo di sistema BI che permette di individuare nell'immediato picchi e/o eccessi di consumi di energia per illuminazione e attrezzature.

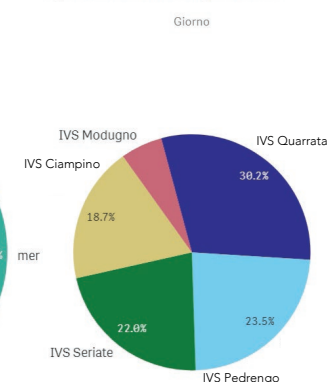
Monitorato consumi:



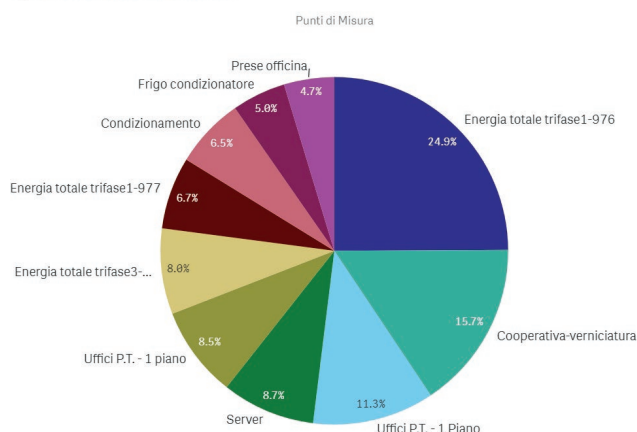
Incidenza dei Consumi Settimanale:



Ripartizione dei Consumi per Azienda:



Ripartizione dei Consumi Monitorati:



8. Il valore di riduzione indicato si riferisce alle sedi di Seriate e Pedrengo. il confronto su tutte le sedi e il relativo valore sarà indicato l'anno prossimo

Investimenti per l'adeguamento degli immobili a rischio sismico

18Filiali con
adeguamento
sismico

Realizzato il miglioramento della resistenza sismica sui 18 fabbricati di proprietà.



Piano di installazione di pannelli fotovoltaici sulle coperture logistiche

1,4⁹Millioni di kWh
prodotti con
energia solare

Il programma dell'installazione degli impianti per il fotovoltaico a causa del periodo pandemico verrà ripreso quando sarà possibile.

9. Il dato è previsionale rispetto all'installazione degli impianti nel prossimo decennio

Computer e Monitor: efficientamento energetico attenzione verso l'ambiente

+6%

Computer e
notebook sostenibili
rispetto al 2019

Acquistiamo computer e monitor che rispettano l'ambiente.

Per l'acquisto di nuove workstation e notebook ci siamo affidati a DELL Technologies, azienda che da anni è attenta e attiva sul fronte della sostenibilità ambientale.

I prodotti acquistati sono certificati "Energy Star", "80 Plus", "EPEAT" e "TCO".

Oltre ad un migliore efficientamento energetico DELL afferma:

"Abbiamo fatto passi da gigante per aumentare il nostro uso di plastica riciclata post-consumo e fibra di carbonio rigenerata, ottenendo fino al 60% di plastica riciclata nel portafoglio OptiPlex2. Il nostro obiettivo



è che entro il 2030 il 100% dei nostri imballaggi sia realizzato con materiali riciclati o rinnovabili."

Nel 2020 IVS Group ha acquistato 68 nuove postazioni lavorative, con l'obiettivo di migliorare l'efficientamento energetico e prestando attenzione anche ai materiali con cui esse vengono realizzate.





LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

6

I principi generali per la tutela dell'ambiente

Difendere l'ambiente è un dovere verso la vita.

Il tema della responsabilità per l'ambiente appare oggi quanto mai attuale e visibile anche a causa della pandemia che in questo ultimo anno ha richiamato l'attenzione mondiale, dimostrando come una riduzione drastica di circolazione di mezzi e persone abbia risvegliato e "pulito" il nostro pianeta. E' anche per questo che Il Gruppo IVS sta continuando ad investire per la sostenibilità cercando di aumentare nella popolazione aziendale la sensibilità al tema.

Fra le attività a favore dell'ambiente internamente alle sedi proseguono i progetti per:

- la riduzione e il recupero dei rifiuti
- l'ottimizzazione del consumo di energia attraverso un sistema centrale di controllo
- l'ottimizzazione di viaggi di lavoro a ridotto consumo di risorse
- la riduzione del consumo d'acqua e il riscaldamento della stessa a basso consumo di energia

Particolare attenzione è rivolta alle misure per l'ambiente esterne:

- corsi di aggiornamento per chi quida al fine di avere un comportamento responsabile verso l'ambiente
- pianificazione dei trasporti ottimizzata per ridurre i chilometri a vuoto



I consumi energetici

-17,6%

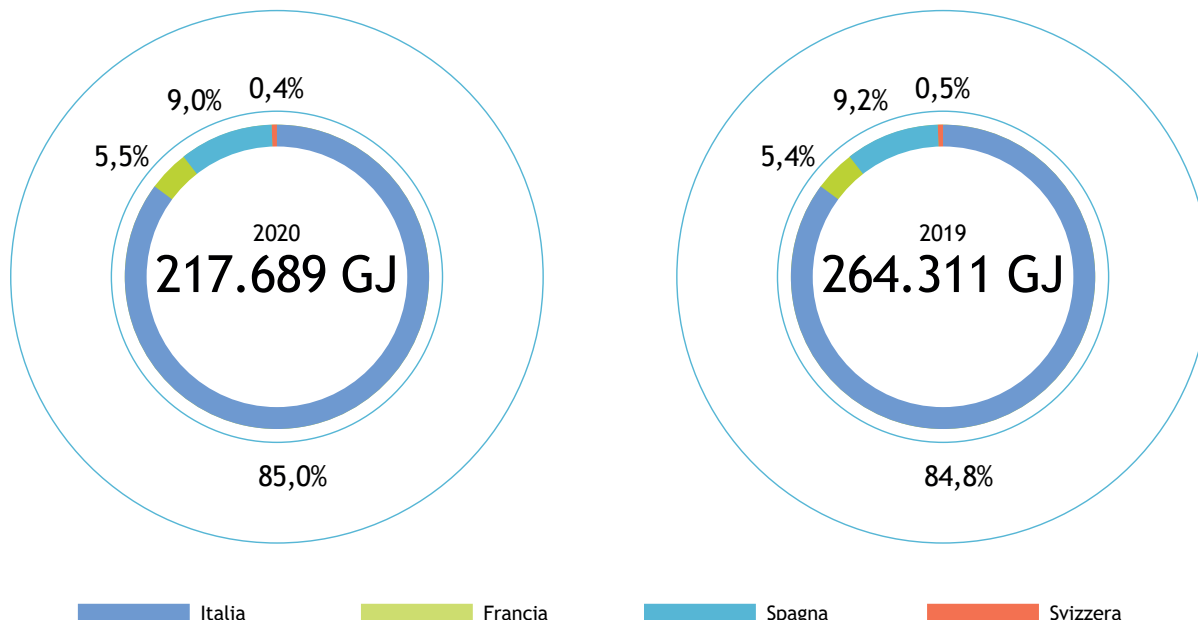
Consumi in
diminuzione
rispetto al 2019

La riduzione dei consumi energetici avviene su tutti i territori del Gruppo.

I consumi di energia del Gruppo nel 2020 registrano un totale di 217.689 GJ, in diminuzione del 17,6% rispetto all'anno precedente. Questi valori come quelli che presenteremo a seguire, sono stati condizionati da un

periodo di lockdown causato dalla Pandemia. L'85,00% dei consumi è da attribuire alle sedi italiane, seguite dalla Spagna (9,00%), dalla Francia (5,5%) e infine dalla Svizzera (0,4%).

Consumi energetici del Gruppo per paese



I consumi di energia elettrica del gruppo

16,5%

Consumo di energia elettrica acquistata e autoprodotta

I consumi energetici sono costantemente monitorati.

Consumi di energia elettrica del Gruppo

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019
Energia elettrica		
Acquistata	35.779	39.198
Autoprodotta	173 ¹⁰	159
di cui venduta/impressa in rete	66 ¹¹	14

COMMENTO AL TREND

Il consumo di energia elettrica, in parte acquistata e in parte autoprodotta, utilizzata per il riscaldamento, la produzione di acqua calda sanitaria, l'illuminazione degli uffici e dei magazzini, l'alimentazione di veicoli elettrici e l'alimentazione dei distributori automatici con quadri elettrici dedicati e di proprietà del Gruppo, è pari al 16,5% del consumo energetico totale.

Il Gruppo si attende per il 2022 una riduzione dell'energia elettrica acquistata in rete.

10. Dato stimato come media rispetto al triennio 2017/2019.

11. Dato stimato proporzionalmente alla riduzione di energia elettrica acquistata dalla sede di Rovello Porro (sulla quale è installato l'impianto fotovoltaico).

I consumi energetici per tipologia di combustibile del Gruppo

5,1%

Veicoli a metano, GPL ed elettrici

Maggiore importanza agli automezzi ecosostenibili.

Consumi energetici del Gruppo per tipologia di combustibile

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019
Gasolio	166.902	206.587
Gas naturale ¹²	11.410	13.694
GPL	1.139	1.352
Benzina	2.285	3.335

Composizione del parco automezzi del Gruppo per tipologia di combustibile

	2020	2019
TOTALE [Nr. vetture]	2.266	2.750
Gasolio	92,5%	93,6%
Metano	2,6%	2,6%
GPL	1,6%	1,4%
Benzina	2,3%	1,7%
Elettriche	0,9%	0,9%

Al 31 dicembre 2020, la flotta del Gruppo IVS è composta da 2.266 veicoli di nuova generazione nella quasi totalità dei casi, registrando una riduzione del 17,6% rispetto al 2019.

12. Il consumo di gas naturale è utilizzato sia per la produzione di calore (riscaldamento e acqua calda sanitaria), sia per il rifornimento dei veicoli a metano.

I consumi energetici per tipologia di combustibile del Gruppo



COMMENTO AL TREND

Nel 2020, i consumi energetici sono maggiormente attribuibili all'impiego di gasolio per autotrazione, con un'incidenza del 76,7% sul totale. I consumi energetici residui del Gruppo, al netto dei consumi di energia elettrica, sono riconducibili al gas naturale (5,2%), al GPL (0,5%), alla benzina (1,1%).

Il Gruppo ha deciso di non investire ancora su veicoli elettrici a causa delle difficoltà oggettive che si riscontrano nel mantenere la carica per lunghi tragitti.

Le emissioni di gas effetto serra

-19,3%

Emissioni di CO₂
Scopo 1 rispetto
al 2019

In diminuzione le emissioni di CO₂.

Le emissioni considerate dal Gruppo IVS sono suddivise in due categorie:

- **Emissioni dirette - Scopo 1** - Le emissioni dirette di gas serra provenienti da emissione da combustione in caldaie, veicoli, ecc. di proprietà del Gruppo.
- **Emissioni indirette - Scopo 2** (location based) - Tiene conto delle emissioni di gas serra derivanti dalla generazione di energia elettrica acquistata dalla società. L'elettricità acquistata è definita come elettricità comprata o altrimenti portata nei confini organizzativi dell'azienda. Le emissioni di Scopo 2 avvengono fisicamente dove viene generata elettricità.

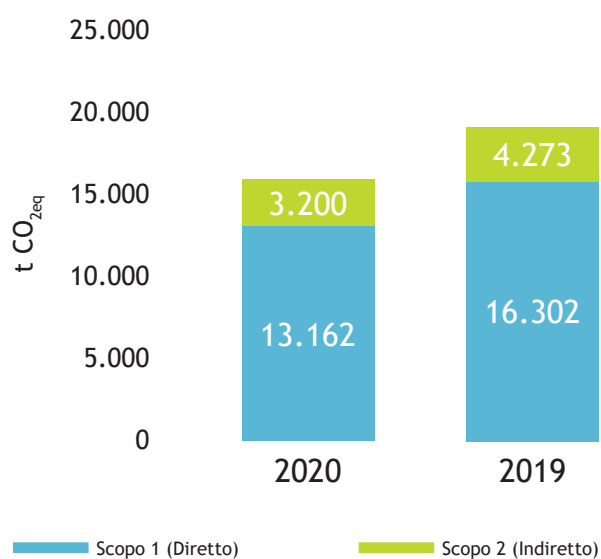
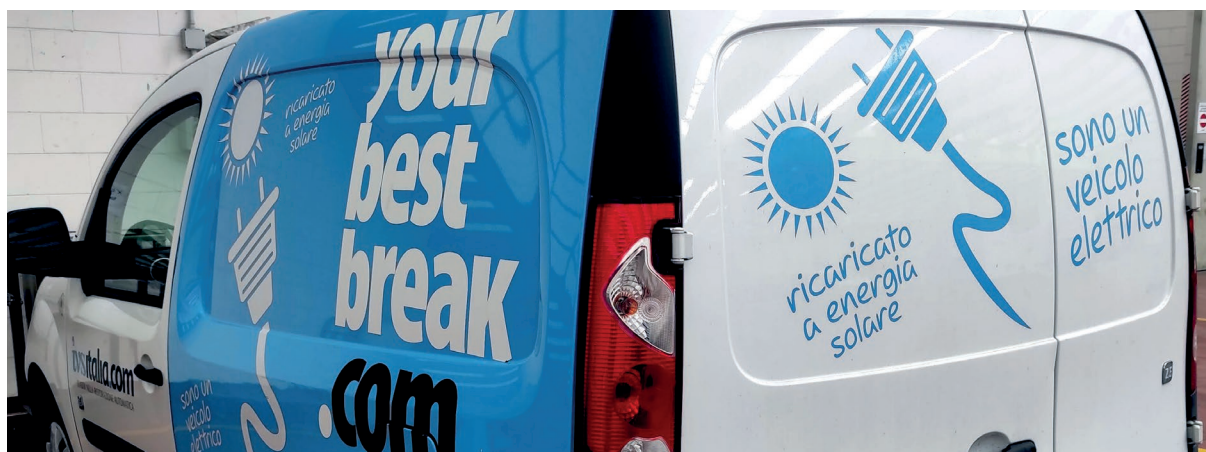
Emissioni di gas a effetto serra per tipologia (Scopo 1 e Scopo 2) e paese¹³

	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020		Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019	
	Scopo 1 [t CO ₂ eq]	Scopo 2 [t CO ₂]	Scopo 1 [t CO ₂ eq]	Scopo 2 [t CO ₂]
Italia	10.979	3.086	13.596	4.101
Francia	801	13	949	19
Spagna	1319	100	1.668	152
Svizzera	63	0,4	88	1
GRUPPO IVS	13.162	3.200	16.302	4.273



13. Le emissioni dello Scopo 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, in quanto la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento (fattore di emissione per mix elettrico nazionale - fonte AIB).

Le emissioni di gas effetto serra



COMMENTO AL TREND

Emissioni di CO₂ equivalente complessive del Gruppo sono state pari a 13.162 tonnellate di Scopo 1, in diminuzione del 19,3% rispetto al 2019 e di 3.200 tonnellate di Scopo 2, in diminuzione del 25,1%, coerentemente con l'andamento dei consumi energetici.

La produzione e il recupero dei rifiuti

-16,1%

Produzione dei rifiuti rispetto al 2019

Un costante impegno per recuperare e valorizzare i rifiuti.

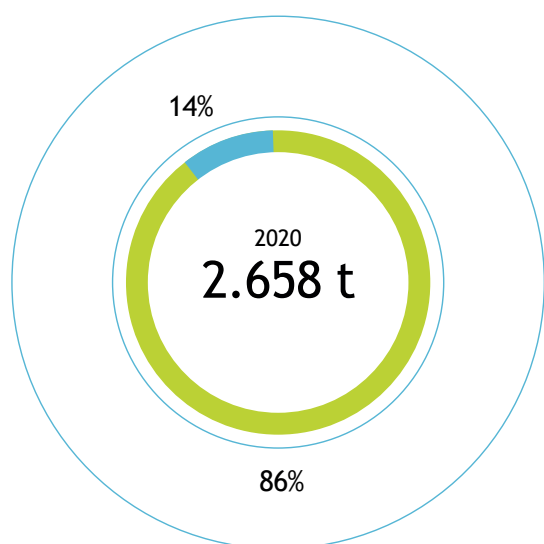
Rifiuti prodotti dal Gruppo per tipologia e metodo di smaltimento¹⁴

[t]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019
Pericolosi	372	345
Riciclo	317	280
Smaltimento	55	65
Non pericolosi	2.286	2.824
Riciclo	1.725	2.306
Recupero	28	21
Discarica	31	26
Incenerimento	239	223
Stoccaggio	139	173
Altro*	124	75
TOTALE	2.658	3.169



14. Per quanto riguarda tutte le società del Gruppo, i dati non comprendono i rifiuti smaltiti direttamente dalle società Comunali di competenza.

La produzione e il recupero dei rifiuti



■ Non pericolosi ■ Pericolosi

Il Gruppo produce rifiuti principalmente in relazione alle attività di gestione dei magazzini e degli uffici, per un totale di **2.658 tonnellate di rifiuti**, con una **diminuzione del 16,1% rispetto al 2019**.

Il 14% dei rifiuti prodotti è classificato come pericoloso, mentre la quota restante corrisponde ai rifiuti non pericolosi (86%).

Tonnellate di rifiuti prodotti nel 2020

[t]	riciclati	smaltiti	riciclati / recuperati	discarica / incenerimento / stoccaggio e altro
Italia	313	48	1.336	206
Francia	0	7	40	272
Spagna	4	0	378	0
Svizzera	0	0	0	55
GRUPPO	317	55	1.753	533

La produzione e il recupero dei rifiuti

Materiali ricavati dal trattamento delle apparecchiature fuori uso (CER 16.02.11*) di IVS Group e IVS Italia S.p.A.¹⁵

Output	% 2020	% 2019
Metalli ferrosi	72,00	72,66
Metalli non ferrosi	3,35	3,07
Plastiche	8,23	7,50
Componenti elettrici ed elettronici	8,73	8,66
Olio	-	0,20
Gas Refrigerante	-	<0,1
Frazione di scarto (compreso olio e gas refrigerante)	7,69	7,88

Materiali ricavati dal trattamento delle apparecchiature fuori uso (CER 16.02.14) di IVS Group¹⁵

Output	% 2020	% 2019
Metalli ferrosi	87,17	72,59
Metalli non ferrosi	-	3,68
Plastiche	-	9,12
Componenti elettrici ed elettronici	5,39	9,62
Frazione di scarto	7,43	5,00

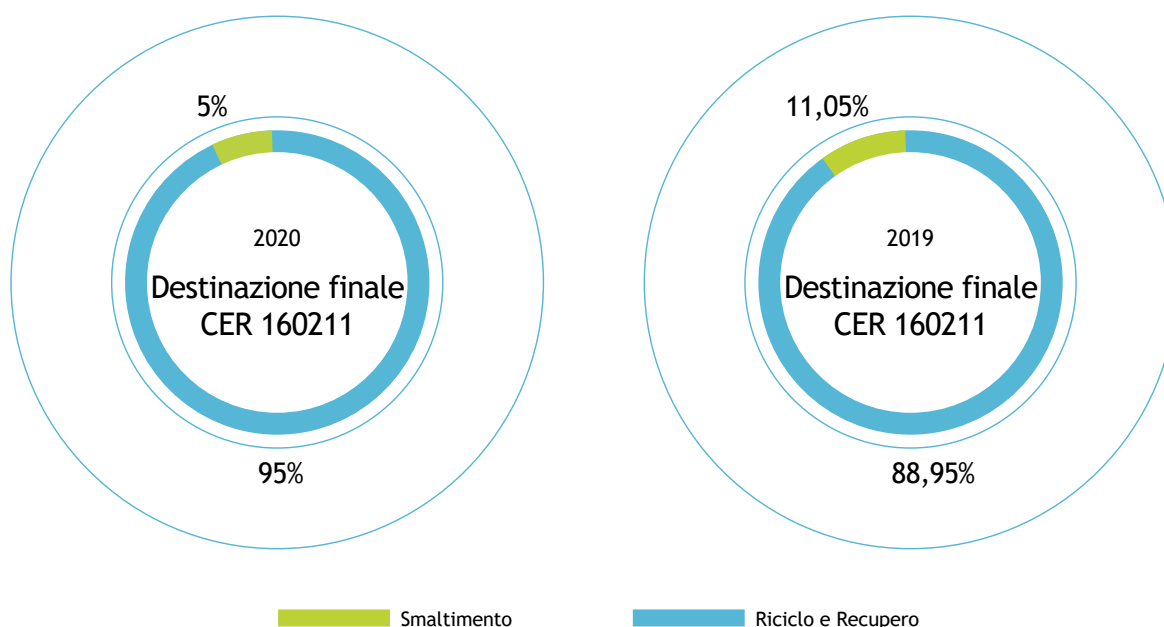
Percentuali di recupero delle apparecchiature fuori uso di IVS Group e IVS Italia S.p.A. Con codice CER 16.02.11* e 16.02.14¹⁶

	DESTINAZIONE FINALE 16.02.11	DESTINAZIONE FINALE 16.02.14
% Riciclo e Recupero	94,70	91,20
% Smaltimento	5,30	8,80

15. Medie pesate sui fornitori ERP e ESO, Pari al 76,24% del totale dei rifiuti scaricati.

16. Medie pesate sui fornitori ERP, Eso Recycling, Gruppo Fiori, Cancellieri e Remedia, pari al 95,35% del totale dei rifiuti scaricati.

La produzione e il recupero dei rifiuti



COMMENTO AL TREND

Il minor spreco di materiali, l'allungamento della vita utile del macchinario così come la diminuzione della quantità di materiali da destinare allo smaltimento sono chiare conseguenze della politica di riuso e riciclo intrapresa dal Gruppo.





Produzione di energia pulita dal caffè

+29,6%

Energia pulita prodotta rispetto al 2019

Altre sedi di IVS Italia si sono aggiunte al progetto della raccolta dei fondi caffè.

Si sono aggiunte altre 2 sedi, alle 6 coinvolte, per la raccolta dei fondi di caffè.

Quest'anno sono state consegnate circa 127 tonnellate di fondi di caffè (+30%). Il raccolto, consegnato ad una Società specializzata in conversione di materia prima, viene inserito nel ciclo di alimentazione di impianti a biogas.

L'ammontare dell'energia prodotta equivale al consumo medio annuo di 29 famiglie (considerando un nucleo familiare di 4 persone)¹⁷.



Obiettivi raggiunti

	Misura	2020	2019	2018	2017
Fondi caffè utilizzati	t	127	98	82	74
Energia elettrica prodotta	kWhe	78.740	60.760	50.840	45.880
Energia termica prodotta	kWht	101.600	78.400	65.600	59.200
CO ₂ non emessa	kg	52.565	44.418	37.166	33.540
TEP risparmiati	TEP	14,724	11.362	9.507	8.580



17. Fonte: Dati Istat. L'indagine rileva la spesa media delle famiglie italiane al 2013 per l'energia elettrica necessaria a: riscaldamento casa, riscaldamento acqua, raffreddamento, dotazioni, consumi e spese per biomasse, illuminazione ed elettrodomestici. È stato ipotizzato un costo dell'energia elettrica pari a 0,21 €/kWh.

Supporto alla riforestazione¹⁸

500

Mila alberi piantati
grazie al profetto
Reforest Action

Piantiamo alberi per combattere la desertificazione.

Reforest Action ha concluso quest'anno l'intervento di riforestazione di aree degradate in Perù con la piantumazione di un totale di 500.000 alberi, grazie all'apporto di 2.500 partners tra cui IVS France che ha contribuito l'anno scorso.

PÉROU - PIURA

- Développement de l'agroforesterie
- Restauration de zones déforestées

CONTEXTE DU PROJET

Avant l'initiation de notre projet dans la région de Piura, au nord du Pérou, les communautés locales des districts de Huarmaca et Pacaipampa vivaient aux abords de zones déforestées. Ces anciennes terres forestières, converties il y a une cinquantaine d'années en pâturages, étaient alors fortement dégradées et menacées par l'érosion de leurs sols. C'est d'une demande très forte de la part des populations et des municipalités locales qu'est né ce projet, financé par Reforest Action depuis novembre 2019 et conduit sur le terrain pour l'ONG péruvienne Progreso.

L'objectif : reboiser les montagnes, aux côtés des communautés locales, afin de lutter contre l'avancée du désert et l'érosion des sols, et retrouver un couvert forestier tel qu'il existait il y a un demi-siècle.

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2019-2020

Après une première phase de production des plants au sein de pépinières locales à l'automne 2019, les plantations se sont tenues de janvier à mai 2020 dans les districts de Huarmaca et Pacaipampa. Les arbres ont pris racines à flanc de montagne ou en agroforesterie, au sein de parcelles agricoles. Cèdre-acajou, mahogany à grandes feuilles, aulne des Andes, pin argenté, eucalyptus saligna : ce véritable cocktail végétal constitué d'essences complémentaires permettra, au fil de sa croissance, de restaurer les sols, de protéger les sources d'eau environnantes, de fournir du bois d'œuvre et de chauffer aux populations, et d'accueillir une faune sauvage accrue. Un souffle d'air nouveau pour ces régions du Pérou marquées par la désertification. Des travaux de protection ont ensuite été conduits courant juin 2020 par notre partenaire Progreso pour placer les jeunes pousses hors d'atteinte du bétail. En clôturant près d'une centaine d'hectares, Progreso assure aux arbres les meilleures conditions possibles pour leur croissance et continuera à suivre leur évolution au cours des mois à venir.



**PARTENAIRE
TECHNIQUE**

500 000
ARBRES
PLANTÉS

11
ESSENCES

2 500
BÉNÉFICIAIRES





Kg.150 CO₂ assorbita

3 Rifugi per animali creati

4 mesi di ossigeno prodotti

1 ora di lavoro prodotta

18. I dati inseriti sono riferiti a ciascun albero e sono stati forniti dall'Associazione Reforest Action.

Pulizia del fiume Llobregat, a Barcellona

360

Specie di uccelli acquatici tutelati con la pulizia del fiume

Uniti contro l'inquinamento, perché abbiamo a cuore la natura.

1m²
POR LA NATURALEZA

your best break .com

Orilla de la corriente del Llobregat

7 marzo 09.30h-12.00h

Nos acompañas a limpiar el cauce del Río Llobregat

Porque nos importa nuestro Medio Natural

Delta del Río Llobregat
El Delta del río Llobregat ocupa 98 kilómetros cuadrados de llanura entre los macizos de Garraf y Montjuïc; es un espacio de muchas especies animales como las aves, por ser paso obligado de las aves migratorias entre el Mar Mediterráneo, Europa y África.

Fauna
Se cuentan más de 360 especies de pájaros que van allí para anidar, descansar, invernar; entre las más llamativas están las aves acuáticas como la garza real, patos, cormoranes, martinetes. Son comunes los búhos, las lechuzas y el águila tiene sus temporadas para aparecer. En invierno visitan los gaviotines y hasta cormoranes o halcones colorados. (Ver: [https://www.llobregat.cat/](#))

Flora
Se consiguen pinos piñoneros y juncos intermedios que sirven de hogar para las aves forestales. Las zonas de cultivo y cadenas de árboles más el clima suave y húmedo, son atractivos para las aves de todas partes del mundo. Por el frente del delta se da un proceso de salinización porque entra agua marina a los estanques y esto hace que las diégnas sean un poco más salobres y varían las especies vivientes.

Más Información

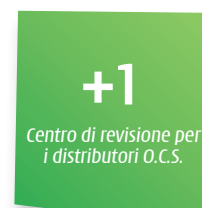
Lugar: Camino Río Llobregat (Sant Feliu)
Hora: 09,30 h.
Duración: 2 horas
Contacto: 670302908
Eva.perez@ivsiberica.com

LIBERA
UNIDOS CONTRA LA CONTAMINACIÓN

SEO BirdLife **ecoembes** **ivsiberica.com**



Hardware e Accessori



Abbiamo investito in un nuovo centro di revisione a Trezzo sull'Adda.

Apparecchiature revisionate per tipologia e centri di revisione nel 2020

N°	Seriata	Pomezia	Modugno
Distributore Automatico	3.786	3.462	517
Gruppo Frigo	1.776	581	140
Sistema di pagamento	3.271	5.926	0

Apparecchiature revisionate per tipologia e centri di revisione nel 2019

N°	Seriata	Pomezia	Modugno
Distributore Automatico	7.298	5.742	1.108
Gruppo Frigo	4.474	585	478
Sistema di pagamento	5.644	4.933	0

FOCUS

Aumenta l'utilizzo delle nuove vernici all'acqua bicomponente, una tipologia di vernice meno impattante sia sull'ambiente che sulla salute e sicurezza dei lavoratori rispetto alla tipologia tradizionale, contenente composti chimici.

Nuovo centro di revisione a Trezzo sull'Adda, per aumentare le capacità di ricondizionamento dei D.A. anche di piccole dimensioni con processi indirizzati all'ottimizzazione degli sprechi:

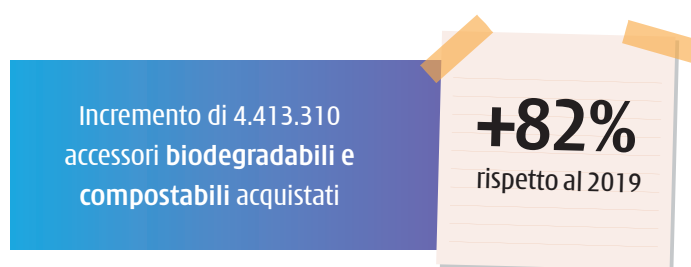
- di componenti e materiali
- di acqua utilizzata per le attività di risciacquo con un impianto di rigenerazione
- smaltimenti per recupero materie prime

MARKETING RESPONSABILE¹⁹

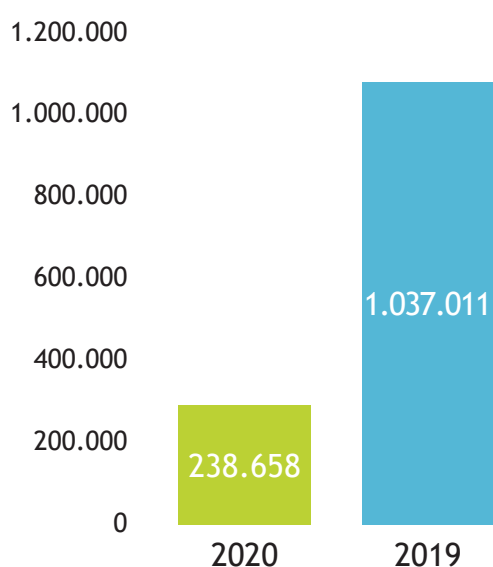
Impegno nella diffusione di una cultura alimentare improntata sui principi della sostenibilità.

Impegno nella diffusione di una cultura alimentare improntata sui principi della sostenibilità resta l'obiettivo del management, anche se l'anno è stato

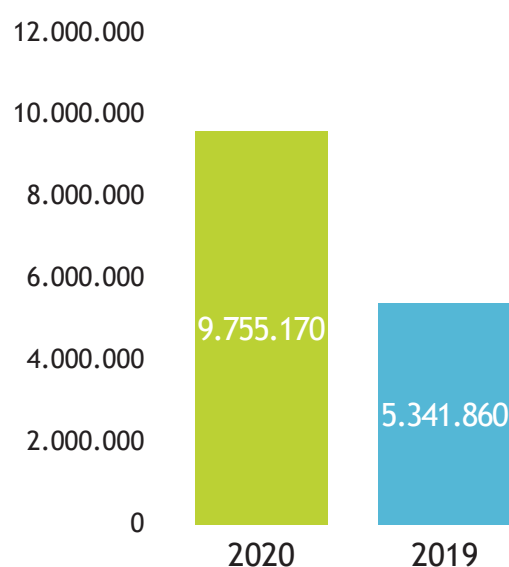
segnato da un fermo generalizzato delle attività (pandemia) che ha prodotto un calo generale nei consumi colpendo anche queste tipologie di snack.



Prodotti BIO venduti per anno



Bicchieri in PLA venduti per anno



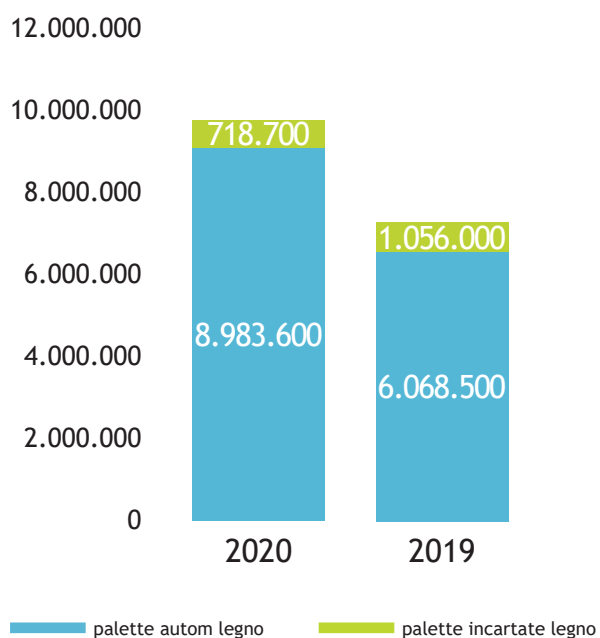
19. Si segnala che i dati quantitativi che fanno riferimento ai prodotti del Gruppo IVS riportati in questo paragrafo fanno riferimento alle seguenti società: IVS Italia S.p.A., SDA-DDS S.p.A., Eurovending S.r.l., IVS Sicilia S.p.A., AUTO-BAR S.r.l., Wefor

Marketing responsabile

Aumentato l'utilizzo delle
palette in legno, in virtù delle
politiche ambientaliste

+36%
rispetto al 2019

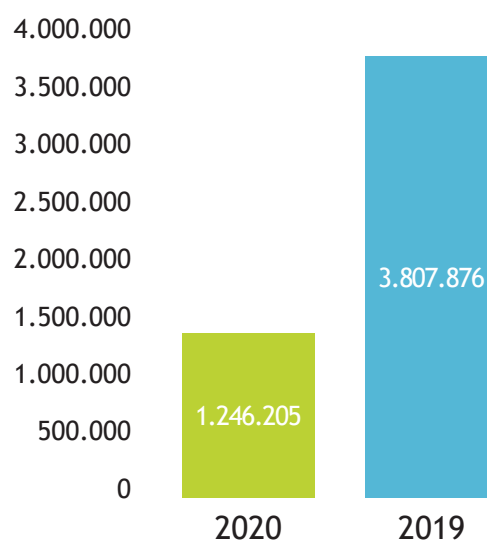
Numero di palette di legno vendute



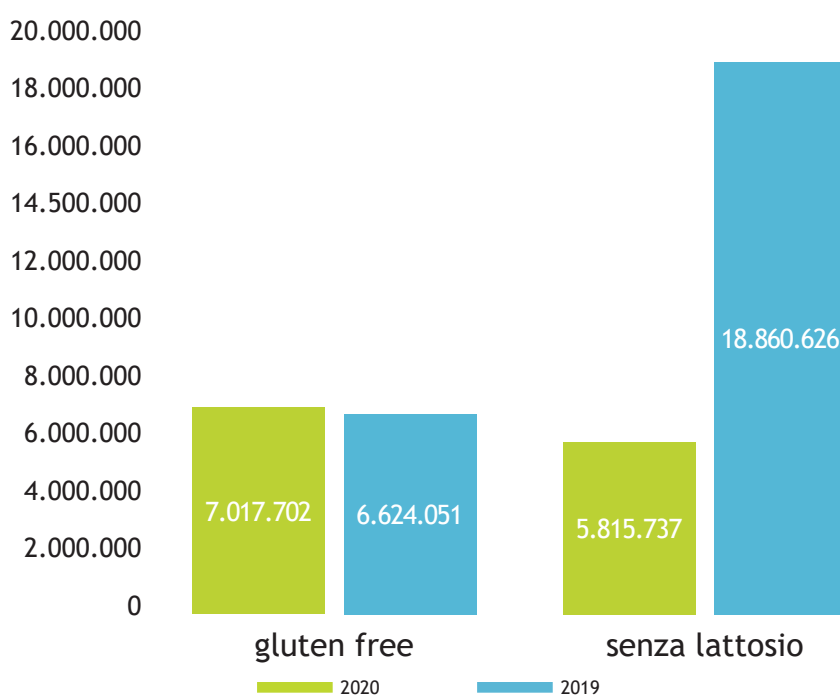
Marketing responsabile



Numero di prodotti venduti



Numero di prodotti gluten free venduti



CO_2



LA RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

4.0

Laboratorio CISL
d'impresa

L'attenzione alla diffusione della responsabilità attraverso le persone.

Le relazioni industriali

Continua, per il Gruppo IVS, la gestione e sviluppo delle relazioni industriali con le Organizzazioni Sindacali firmatarie dei contratti collettivi nazionali applicati dalle società del Gruppo e delle Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA) che le stesse hanno costituito all'interno del Gruppo.

Tra i diversi progetti a cui il Gruppo partecipa in questo ambito spicca il "Laboratorio Cisl Impresa 4.0", ideato per incentivare la riflessione sulle ricadute che i nuovi modelli produttivi hanno sulle condizioni di lavoro, sulle produzioni e sull'occupazione. La partecipazione ha permesso al Gruppo di fornire il supporto necessario alle Federazioni di Categoria per la costruzione di proposte e iniziative valide nell'ambito dei temi sopra citati.

Inoltre, le RSA sono state coinvolte nella firma degli accordi con i sindacati, in particolare per quanto riguarda gli accordi in tema di installazione dei sistemi di videosorveglianza e quelli di formazione finanziata. Su richiesta delle RSA vengono anche svolte riunioni tra lavoratori e direzioni aziendale al fine di confrontarsi su eventuali problematiche emerse nell'organizzazione del lavoro in particolare per tematiche attinenti gli aspetti etico Sociali.



Il Gruppo IVS, al fine di diffondere in tutte le filiali la cultura del servizio e della qualità, oltre che incentivare le figure fondamentali del business del gruppo, quale il personale addetto al rifornimento dei distributori automatici, ha istituito un premio di risultato cosiddetto "Premio di Produttività", sottoscritto con le organizzazioni sindacali a livello nazionale (contrattazione di 2° livello).

Con tale premio, legato alle performance raggiunte nelle proprie attività lavorative, il Gruppo IVS intende incrementare la produttività, la qualità, la redditività e l'efficienza negli aspetti di organizzazione del lavoro con il costante obiettivo di migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.



Il Gruppo IVS e la responsabilità verso le persone

8

Principi cardine della responsabilità sociale

Condividere i cardini della Responsabilità Sociale.

1. Non utilizzare o sostenere l'utilizzo di lavoro infantile;
2. Non favorire né sostenere il "lavoro forzato e obbligato";
3. Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre;
4. Rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle Organizzazioni Sindacali;
5. Non effettuare alcun tipo di discriminazione;
6. Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari, quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali;
7. Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi nazionali e locali;
8. Retribuire i dipendenti rispettando il contratto collettivo nazionale di lavoro.



La salute e la sicurezza dei dipendenti

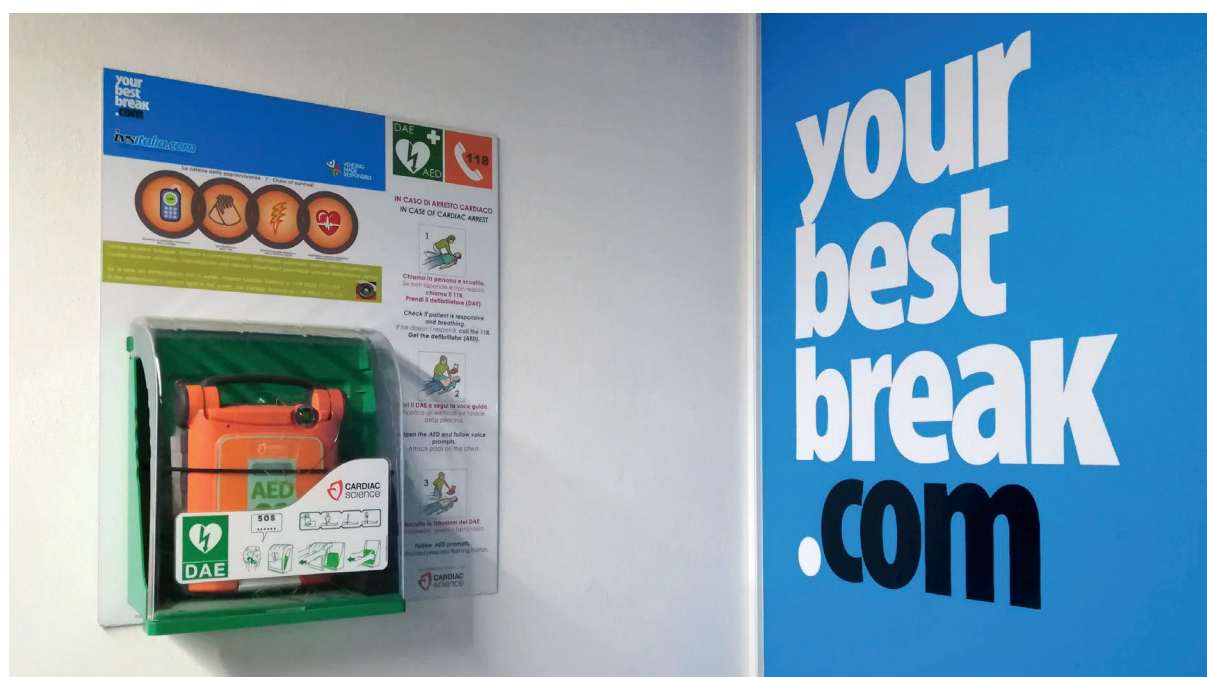
3

Infortuni in itinere

Attenzione continua alla gestione della prevenzione degli infortuni sul posto di lavoro.

Il Gruppo IVS considera la tutela della salute e la sicurezza sul lavoro un dovere irrinunciabile e si impegna a prevenire criticità in ambito del lavoro grazie all'implementazione di un:

- sistema di gestione per la sicurezza, per garantire e raggiungere obiettivi finalizzati alla tutela delle maestranze;
- un'analisi dei rischi, per valutare, gestire e comunicare a tutte le parti coinvolte (interne ed esterne) quali misure sono state adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi;
- servizi di medicina del lavoro, per proteggere e promuovere la salute dei lavoratori, sostenere ed incrementare la loro capacità lavorativa e per mantenere un ambiente di lavoro salubre e sicuro per tutti;
- consultazione dei lavoratori per avere garanzia di preventiva e tempestiva informazione della presenza di eventuali rischi non individuati;
- formazione specifica per la sicurezza per calarsi nella prospettiva del lavoratore e reconsiderarla come valore morale e etico;
- promozione della salute dei lavoratori strategia preventiva per migliorare la salute ed il benessere delle persone nel contesto lavorativo.



La salute e la sicurezza dei dipendenti

Numero di infortuni per genere e paese

	2020		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
GRUPPO IVS				
Totale malattie professionali	-	-	2	-
Totale infortuni	171	7	129	8
di cui infortuni in itinere	3	1	6	2
di cui infortuni sul lavoro	168	6	123	6
di cui mortali	-	-	-	-
ITALIA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	60	1	90	5
di cui infortuni in itinere	2	-	4	1
di cui infortuni sul lavoro	58	1	86	4
di cui mortali	-	-	-	-
FRANCIA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	12	2	18	2
di cui infortuni in itinere	1	1	1	1
di cui infortuni sul lavoro	11	1	17	1
di cui mortali	-	-	-	-
SPAGNA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	99	4	20	1
di cui infortuni in itinere	-	-	-	-
di cui infortuni sul lavoro	99	4	20	1
di cui mortali	-	-	-	-
SVIZZERA				
Totale malattie professionali	-	-	2	-
Totale infortuni	-	-	1	-
di cui infortuni in itinere	-	-	1	-
di cui infortuni sul lavoro	-	-	-	-
di cui mortali	-	-	-	-

La salute e la sicurezza dei dipendenti

Indici infortunistici per genere e per paese²⁰

	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
TASSO D'INFORTUNIO						
GRUPPO IVS	51,1	17,5	57,5	28,5	9,9	25,6
Italia	22,0	3,2	20,1	25,1	18,0	24,6
Francia	47,3	40,1	46,1	56,7	32,7	52,8
Spagna	288,1	127,5	274,7	34,2	2,1	19,9
Svizzera	-	-	-	23,6	0,0	19,7
TASSO DI MALATTIA PROFESSIONALE						
GRUPPO IVS	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4
Italia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Spagna	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Svizzera	0,0	0,0	0,0	47,3	0	39,4

COMMENTO AL TREND

Nel corso del 2020 sono stati registrati un totale di 171 infortuni (nessuno con esito fatale), di cui 168 sul luogo di lavoro e 3 in itinere.

Il numero degli infortuni ha avuto un incremento in quanto si sono aggiunti quelli causati dal COVID-19 (in particolare per la Spagna).

Resta argomento rilevante la formazione del personale in ambito sicurezza sul posto di lavoro. Quest'anno non ci sono stati casi di malattia professionale e il quadro infortunistico (in cui sono inclusi gli infortuni in itinere) che ne deriva viene riassunto nelle tabelle in precedenza esposte.

20. Tasso d'infortunio: rapporto tra il numero totale di infortuni (inclusi gli infortuni in itinere) e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000. Tasso di malattia professionale: rapporto tra il numero totale di malattie professionali e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000. Indice di gravità: rapporto tra il numero di giornate perse per infortuni o per malattia professionale e il numero totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000. Tasso di assenteismo: rapporto percentuale tra il numero totale di giorni di assenza e il totale delle giornate lavorabili. Per il calcolo sono state escluse le seguenti voci: vacanze, permessi di studio, maternità o paternità.

Le nostre persone

98,9%

Dipendenti a tempo
indeterminato

L'adozione tempestiva di misure efficaci e coordinate può limitare l'impatto di questa crisi Pandemica.

La politica adottata dalle Società del Gruppo, in un momento in cui tutto si è fermato, si è fondata su quattro pilastri principali:

- proteggere i lavoratori e le lavoratrici nei luoghi di lavoro;
- sostenere l'economia e la domanda di lavoro;
- supportare il lavoro e i redditi;
- trovare soluzioni condivise attraverso il dialogo sociale

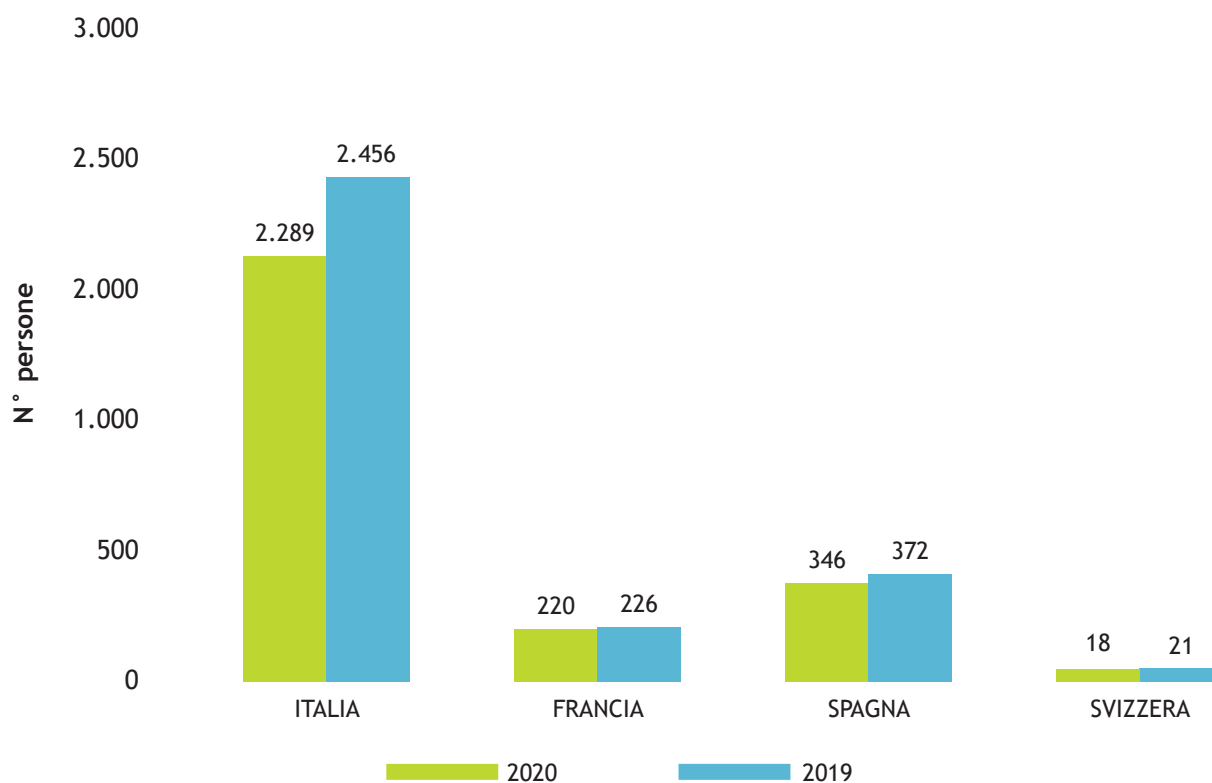


Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e Paese

	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2019		
	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Totale	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Totale
Italia	20	2.269	2.289	144	2.312	2.456
Francia	2	218	220	9	217	226
Spagna	11	335	346	19	353	372
Svizzera	-	18	18	-	21	21
GRUPPO IVS	33	2.840	2.873	172	2.903	3.075

Le nostre persone

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per Paese al 31 dicembre



Distribuzione del personale del Gruppo per genere e Paese

	Al 31 dicembre 2020		Al 31 dicembre 2019	
	% Uomini	% Donne	% Uomini	% Donne
Italia	87,1	12,9	87,5	12,5
Francia	83,2	16,8	82,7	17,3
Spagna	90,5	9,5	90,9	9,1
Svizzera	83,3	16,7	81,0	19,0
GRUPPO IVS	87,2	12,8	87,5	12,5

Le nostre persone

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e genere

	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato (98,9%) nel 2020	2.478	362	2.840	2.542	361	2.903
Tempo determinato (1,1%) nel 2020	27	6	33	149	23	172
TOTALE	2.505	368	2.873	2.691	384	3.075

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per categoria professionale e genere

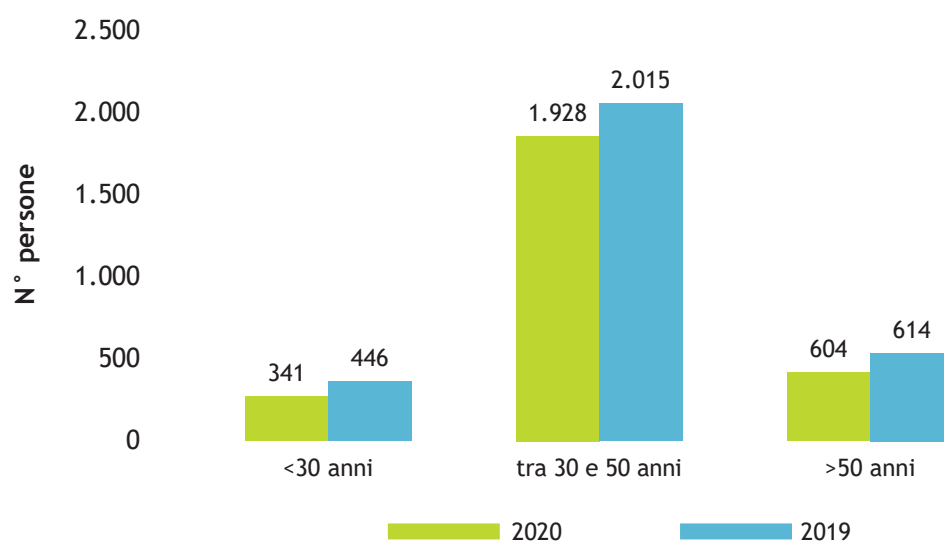
	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2019		
	Totale	% di Uomini	% di Donne	Totale	% di Uomini	% di Donne
Dirigenti	3	100	0,0	4	100,0	0,0
Quadri	47	87,2	12,8	48	87,5	12,5
Impiegati	762	58,3	41,7	789	58,4	41,6
Operai	2.061	97,9	2,1	2.234	97,8	2,2
di cui Cat. protetta	143	83,2	16,8	147	81,6	18,4
TOTALE	2.873	87,2	12,8	3.075	87,5	12,5

Distribuzione del personale del Gruppo per categoria professionale e fascia d'età

	Al 31 dicembre 2020				Al 31 dicembre 2019			
	Totale	% <30 anni	% 30-50 anni	% >50 anni	Totale	% <30 anni	% 30-50 anni	% >50 anni
Dirigenti	3	-	33,33	66,7	4	0,0	50,0	50,0
Quadri	47	-	57,4	42,6	48	0,0	58,3	41,7
Impiegati	762	5,6	69,7	24,7	789	7,1	69,2	23,7
Operai	2.061	14,5	66,4	19,1	2.234	17,5	64,4	18,1
TOTALE	2.873	11,9	67,1	21,0	3.075	14,5	65,5	20,0

Le nostre persone

Distribuzione del personale del Gruppo per fascia d'età



Le nostre persone

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e genere

	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.477	239	2.716	2.658	251	2.909
Part-time	27	130	157	33	133	166
TOTALE	2.504	369	2.873	2.691	384	3.075

Percentuale dei collaboratori appartenenti a fasce protette per categoria professionale

	Al 31 dicembre 2020		Al 31 dicembre 2019	
	Nr.	% categoria protette	Nr.	% categoria protette
Dirigenti	3	-	4	-
Quadri	47	2,1	48	2,1
Impiegati	762	5,6	789	5,3
Operai	2.061	4,8	2.234	4,7
TOTALE	2.873	5,0	3.075	4,8

COMMENTO AL TREND

Per quanto concerne la scomposizione dell'organico del Gruppo per categorie professionali, i dirigenti rappresentano lo 0,1% del totale, i quadri l'1,6%, gli impiegati il 26,5%, gli operai il 71,7%. Del totale dei collaboratori, 143 sono dipendenti appartenenti a categorie protette (il 4,9%).

12,8% dei dipendenti del Gruppo è donna.

Turnover

Numero e tasso di turnover in entrata e uscita per genere, fascia d'età e paese del Gruppo

2020	Turnover in entrata				Turnover in uscita			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso (%)	Uomini	Donne	Totale	Tasso (%)
GRUPPO IVS								
< 30 anni	60	2	62	18,2%	132	6	138	40,5%
30 - 50 anni	62	10	72	3,7%	151	15	166	8,6%
> 50 anni	8	1	9	1,5%	33	8	41	6,8%
TOTALE	130	13	143	5,0%	316	29	345	12,0%
Tasso (%)	5,2%	3,5%	5,0%		12,6%	7,9%	12,0%	
ITALIA								
< 30 anni	38	1	39	14,0%	110	1	111	39,8%
30 - 50 anni	28	7	35	2,2%	98	14	112	7,2%
> 50 anni	6	1	7	1,6%	19	6	25	5,5%
TOTALE	72	9	81	3,5%	227	21	248	10,8%
Tasso (%)	3,6%	3,1%	3,5%		11,4%	7,1%	10,8%	
FRANCIA								
< 30 anni	16	1	17	44,7%	14	4	18	47,4%
30 - 50 anni	23	2	25	18,7%	22	1	23	17,2%
> 50 anni	2	-	2	4,2%	9	-	9	18,8%
TOTALE	41	3	44	20,0%	45	5	50	22,7%
Tasso (%)	22,4%	8,1%	20,0%		24,6%	13,5%	22,7%	
SPAGNA								
< 30 anni	5	-	5	26,3%	8	-	8	42,1%
30 - 50 anni	11	1	12	5,3%	29	-	29	12,7%
> 50 anni	-	-	-	0,0%	4	2	6	6,1%
TOTALE	16	1	17	4,9%	41	2	43	12,4%
Tasso (%)	5,1%	3,0%	4,9%		13,1%	6,1%	12,4%	
SVIZZERA								
< 30 anni	1	-	1	20,0%	-	1	1	20,0%
30 - 50 anni	-	-	-	0,0%	2	-	2	28,6%
> 50 anni	-	-	-	0,0%	1	-	1	16,7%
TOTALE	1	-	1	5,6%	3	1	4	22,2%
Tasso (%)	6,7%	0,0%	5,6%		20,0%	33,3%	22,2%	



Turnover

COMMENTO AL TREND

Nel 2020 il numero di personale in meno è dovuto principalmente alla mancata proroga dei contratti a tempo determinato.



Diversità e pari opportunità

Non è tollerabile nessuna forma di discriminazione.

Il Gruppo IVS opera in un contesto internazionale e multiculturale e considera la diversità un capitale da valorizzare e, al tempo stesso, una fonte di vantaggio competitivo per l'Azienda.

Avvicinare persone con formazione, esperienze, patrimoni socio-culturali diversi, consente al Gruppo di cogliere al meglio le sfide di un mercato che è sempre

più globale e senza confini.

Non è tollerata nessuna forma di discriminazione sulla base di origine etnica, colore della pelle, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, età, opinione politica, affiliazione sindacale, stato civile, disabilità fisica o mentale e qualsiasi altro stato o caratteristica personale.





La qualità della vita aziendale e il progetto Health Promoting Workplace

Promuovere cambiamenti organizzativi dei luoghi di lavoro al fine di renderli ambienti favorevoli all'adozione consapevole ed alla diffusione di stili di vita salutari.





La qualità della vita aziendale e il progetto Health Promoting Workplace



Promozione Alimentazione Sana

Un'alimentazione sana e corretta per guadagnare e mantenere un buono stato di salute. Veicolare i principi di una sana alimentazione in tutti i suoi aspetti, con programmi e obiettivi che coinvolgono non solo il singolo individuo, ma anche l'intera realtà aziendale in cui il singolo è inserito.



Contrasto al Fumo di Tabacco

Interventi attivi (formazione con i medici competenti) e passivi (utilizzo dei monitor aziendali per il passaggio di locandine) per mantenere alta l'attenzione sul tema e mettere i dipendenti nelle condizioni di rinunciare al fumo.



Promozione Attività Fisica

L'attività fisica per aumentare la sensazione di benessere, di autostima, di autonomia personale e di socializzazione.



Promozione Sicurezza Stradale

La promozione della mobilità sostenibile, segno di attenzione all'ambiente e al futuro. La creazione di una cultura aziendale per l'adozione quotidiana di buone abitudini per ridurre l'impatto sull'ambiente dei trasporti e sui pericoli negli spostamenti.



Contrasto all'Alcol e alle Dipendenze

Combattere l'abuso di alcol e di altre sostanze è di fondamentale importanza per rendere gli ambienti di lavoro luoghi più sani, sicuri e sereni. L'impegno dell'azienda per aumentare la sensibilizzazione dei dipendenti e alla creazione di consapevolezza circa il tema degli abusi e delle dipendenze.



Promozione Benessere personale e sociale

Una buona cultura del lavoro favorisce il benessere personale e sociale dei dipendenti, con ricadute positive sul clima interno e sulla produttività. Un corretto bilanciamento tra vita lavorativa e vita personale riduce lo stress lavorativo e migliora lo stato di benessere complessivo.



FOCUS

BORSA DI STUDIO

Questa iniziativa prosegue per il terzo anno consecutivo e a differenza degli anni passati in cui venivano consegnati esclusivamente cinque premi, ha voluto premiare più ragazzi possibile istituendo ben 22 borse di studio, per andare incontro a più famiglie in questo periodo difficile. Le borse consegnate sono così state suddivise: 10 per i neo diplomati e 12 per gli studenti già in corso che hanno conseguito ottimi risultati nell'arco dell'ultimo anno scolastico



"I VISPI SORRISI", ASILO NIDO AZIENDALE

"Un'azienda che pensa al proprio futuro non può che pensare anche al futuro dei propri collaboratori, e quale modo migliore se non aiutare le famiglie a crescere i propri figli?".

2019/2020, 20 bambini iscritti, di cui 7 figli di dipendenti di IVS Italia S.p.A.

L'azienda provvede ad aiutare i dipendenti che iscrivono i loro figli all'asilo I Vispi Sorrisi pagando circa metà della retta.



La formazione del personale

170²¹

Corsi per la sicurezza sul posto di lavoro

Sono stati ampliati gli ambiti dei corsi formativi.

Argomenti generali operativi

Pari opportunità

Manager preposti

SA8000
UNI ISO 37001

Team Building
S. Italia

Aggiornamento Tecnici

Sicurezza alimentare

Sicurezza sul posto di lavoro

Guida in area EPROM

Ambito ferroviario

Ambito aeroportuale

C/O Clienti

Lavori sotto tensione

RLS

RSPP-ASPP

Privacy

Commerciale e Marketing

Lingue straniere

Merci/rifiuti pericolosi

Procedure aziendali
S.I. ISO

Sistemi operativi

Sistema ambientale ed energia

Business continuity

Autenticazione e gestione denaro

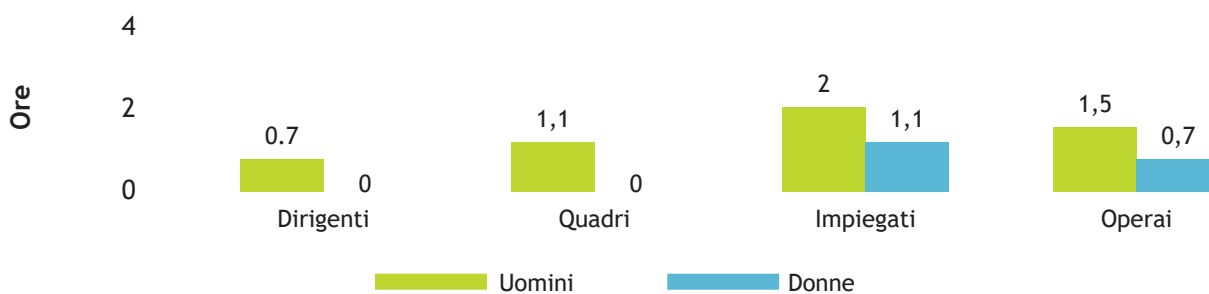
Addestramento CPG

Evoluzione della vigilanza privata

21. Vengono compresi anche i corsi: di guida in area EPROM, ambito ferroviario e aeroportuale, lavori sotto tensione, RLS e presso clienti.

La formazione del personale

Ore medie di formazione del Gruppo per categoria professionale



Ore medie	2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale dipendenti	Uomini	Donne	Totale dipendenti
Dirigenti	0,7	0,0	0,7	1,7	0	1,7
Quadri	1,1	0,0	0,9	10,1	4,0	9,3
Impiegati	2,0	1,1	1,7	8,1	5,0	6,8
Operai	1,5	0,7	1,5	5,3	1,8	5,2
TOTALE dipendenti	1,6	1,1	1,5	5,8	4,6	5,7



La formazione del personale

Numero di corsi tenuti per tipologia

	2020	2019
argomenti generali operativi	24	62
Pari opportunità (Plan de igualdad)	1	0
Manager-Preposti	0	10
SA8000-37001	0	14
Team Bulding S.Italia	0	12
Aggiornamenti tecnici	41	99
Sicurezza alimentare	17	44
Sicurezza sul posto di lavoro	133	259
guida in area EPROM	3	0
ambito ferroviario	1	4
ambito aeroportuale	2	19
c/o Clienti	3	7
lavori sotto tensione	8	1
RLS	20	27
RSPP-ASPP	2	4
privacy	0	8
Commerciale e Marketing	1	5
Lingue straniere	0	0
Merci/rifiuti pericolosi	3	1
Procedure aziendali S.I. ISO	27	116
Sistemi operativi	6	19
Sistema ambientale ed Energia	0	1
Bussiness continuity	2	1
autenticazione e gestione denaro	1	0
addestramento GPG	0	0
evoluzione della vigilanza privata	1	0
TOTALE	296	713



IL SERVIZIO AI CLIENTI

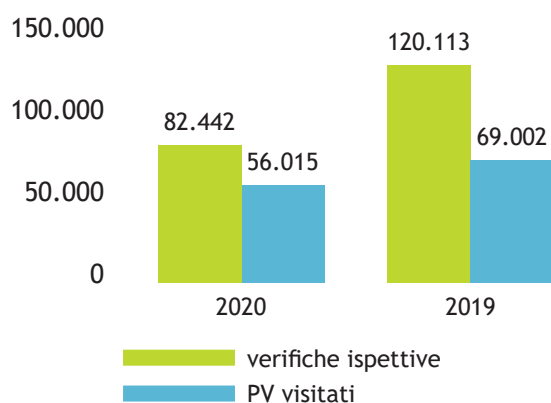
82.000²²

Verifiche ispettive
durante il 2020

Il Customer Care verifica le attività poste in essere dall'Addetto al Rifornimento, gestione reclami, ed effettua indagini Customer Satisfaction.

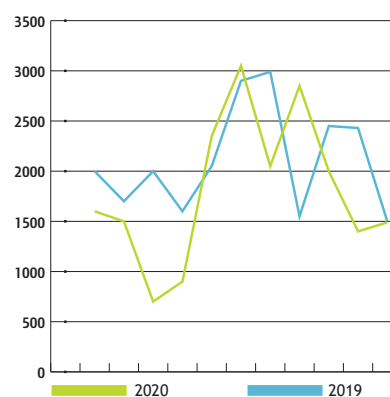
Verifiche Ispettive

Nel 2020 sono state eseguite dai CC oltre 82.000 Verifiche Ispettive sul territorio (-32% rispetto al 2019), visitati il 55,9% dei clienti (-21,4% rispetto al 2019), ispezionato il 57,7% dei punti vendita sul totale installato (-19,7% rispetto al 2019).



Reclami

Nel 2020 sono state gestite 21.582 lamentele (-13,6% rispetto al 2019) di queste ne sono state evase il 100%.



COMMENTO AL TREND

Il 2020 è stato un anno difficile, caratterizzato dalla pandemia che stiamo vivendo.

Sicuramente il valore delle Verifiche ispettive (ne sono state svolte più di 82.000) non raggiunge comunque i nostri standard a causa del fermo dell'attività durante il primo lockdown.

Sono stati visitati più del 55 % dei nostri clienti e circa il 57 % dei punti vendita.

I Reclami sono scesi del 13,6 % rispetto al 2019.

1.800 sono state le Customer Satisfaction eseguite sui nuovi clienti installati nel corso dell'anno, che hanno espresso un grado di soddisfazione sullo start-up del servizio più che soddisfacente.

22. Le verifiche ispettive non includono la Spagna in quanto il servizio di Customer Care è stato attivato da poco.

Il Call Center

-14%

Riduzione delle
chiamate completate

Nuova modalità di contatto; la Chat diretta dai siti istituzionali e maggior sviluppo per la nostra coffee cApp.

Dati sul servizio di Call Center per anno²³

Tipologia	2020	2019	2018	2017
Ricevute (Nr.)	853.484	1.008.000	917.191	873.104
Completate (Nr.)	821.696	958.429	858.414	822.527
Servite (Nr.)	624.839	759.492	674.362	691.169



COMMENTO AL TREND

L'avvento della Pandemia e i lock down imposti dai Governi, hanno portato ad una riduzione del tempo del lavoro con una inevitabile riduzione delle richieste di intervento.

23. Ricevute: tutte le volte che i clienti hanno chiamato il numero verde; Completate: tutte le chiamate che hanno avuto accesso ad un servizio (segreteria, recall, instradamento in coda e risposta da operatore); Servite: tutte le chiamate gestite telefonicamente, ovvero che hanno avuto una risposta dall'operatore (prima o dopo aver fatto la coda).

La personalizzazione del servizio e del prodotto

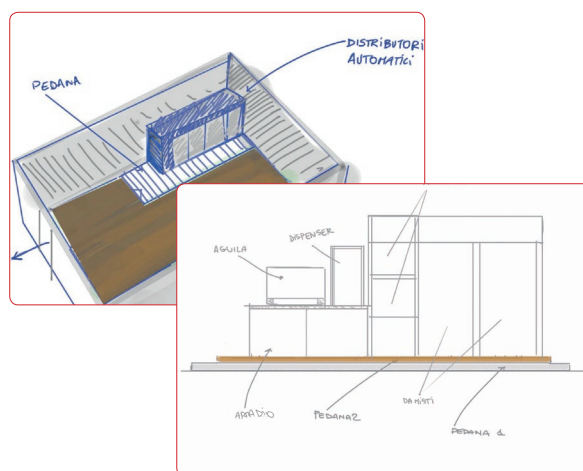
800

Media dei progetti
3D realizzati durante
il 2020

Realizziamo render e modelli 3D delle strutture, su misura sulle esigenze del Cliente.

Aree dedicate, distributori automatici personalizzati e nuove tecnologie TOUCH.

Il Gruppo arricchisce la propria offerta con lo studio e la realizzazione di modelli 3D per visualizzare in anticipo e in tempi contenuti l'impatto architettonico e cromatico delle proprie apparecchiature sulle aree.



ille

M 1 La Défense
Ch. de Vincennes →
5 Bobigny
Place d'Italie →
Services →
Tickets →
Sortie →



22 FÉVRIER - 1^{ER} MARS
MANGEONS LOCAL, MANGEONS F

Région
île de France



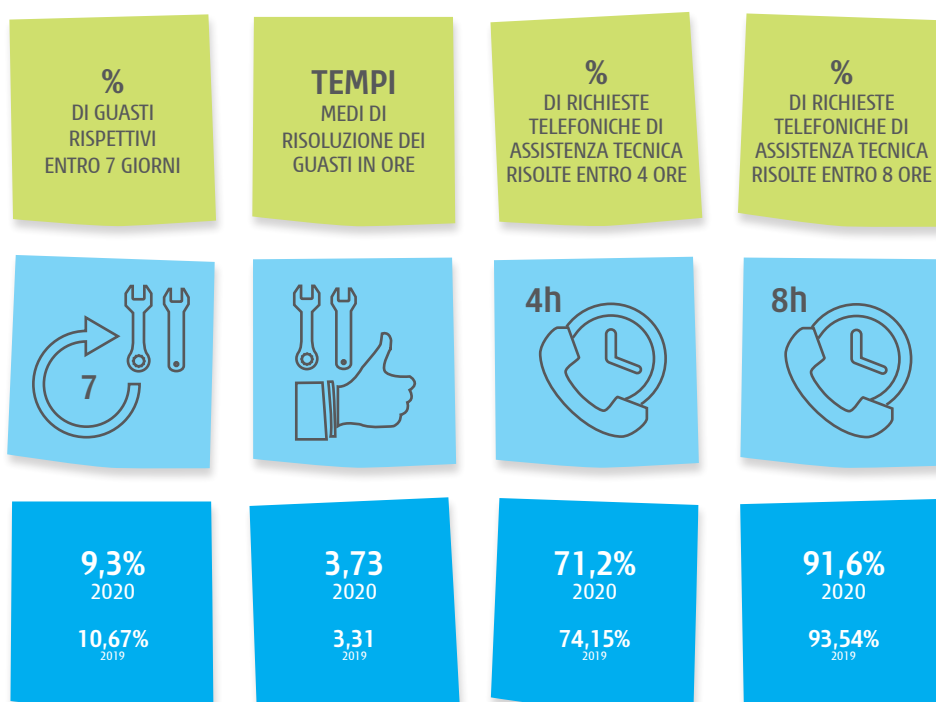
Ne pas descendre sur la voie
Danger de mort

Assistenza tecnica e rifornimento dei distributori automatici

71,2%

Richieste telefoniche
risolte entro le 4 ore

Rifornimento e assistenza tecnica in tempi ottimali.



Sala Regia TEC e Sala Regia ARD

49.894

Apparecchiature
con installata la
telemetria real time

Ottimizziamo gli spostamenti sul territorio e i relativi consumi degli automezzi al fine di diminuire l'emissione di CO₂ nell'atmosfera.

Le **Sale Regia TEC (Assistenza Tecnica Distributori Automatici)** dedicate alla gestione, al controllo e al

monitoraggio delle principali attività di assistenza e manutenzione dei distributori automatici.

Le **Sale Regia ARD (Addetti al Rifornimento Distributori Automatici)** per monitorare le performance di vendita di ogni singolo distributore automatico installato, lo storico e la situazione

dell'approvvigionamento, i passaggi di ricarica pianificati e la priorità di eventuali richieste di rifornimento non programmate per ridurre gli spostamenti.





SOLIDARIETÀ RESPONSABILE

8

Ragazzi disabili che
svolgono attività di
rifornimento

Un sogno diventato realtà, per dare dignità alle persone autistiche.

In BreakCotto S.r.l., ogni ragazzo, secondo le sue abilità psichiche, impara ogni fase del processo del servizio Vending.

Un'avventura unica nel suo genere che propone anche un nuovo sistema di formazione e lavoro.



Solidarietà responsabile

135

Colombe pasquali consegnate

Un dolce gesto, in un periodo difficile.

Il ricavato delle vendite delle "colombe solidali" preparate dallo Chef Pier Antonio Rocchetti, pari a **3.850,00€** è stato,

donato interamente al Dipartimento della Protezione Civile per sostenere le loro attività nella Pandemia





Solidarietà responsabile

1

Unità TAC installata
all'Ospedale
Bolognini di Seriate

IVS Group partner dell'Accademia dello Sport per la solidarietà e del sistema sanitario locale.

Abbiamo installato una unità "TAC" in un'area in stretta contiguità con l'Unità Operativa di Radiologia dell'Ospedale Bolognini di Seriate per aumentare il numero di diagnosi rapide di polmoniti causate dal

Coronavirus (Covid19) e un distributore automatico con vendite libere di prodotti food per tutti gli operatori sanitari del reparto COVID-19 dell'ospedale di Bergamo.



Solidarietà responsabile

74.500

Bevande miste
consegnate

Eliminare gli sprechi e dare supporto agli operatori sanitari.



ACV
Associació Catalana de Vending

CERTIFICAT DE DONACIÓ

En Rafael CUBARSÍ BAS, DNI 40.943.079-C , com a Gerent de L'ASSOCIACIÓ CATALANA DE VENDING (A.C.V.) , amb NIF G-59.311.506, certifica que ha rebut una donació per part de ...

DISTRIBUIDORES AUTOMATICOS DEL VENDING, S.A.
NIF A-58.378.911
Av. de la Riera, 1
08960 – SANT JUST DESVERN
(BARCELONA)

en data 31 de març del 2020
i d'un import 1.500,-€,
donació dinerària a la nostra compta del BANC DE SABADELL (***1262)

i que será destinada al següent objecte pel compliment de la finalitat específica i coneguda pel donant;

Adquisició de aliments (arròs i tomàquet) destinat a BANC D'ALIMENTS i comprat a la societat GRUP ALIMENTARI DISTECO, S.A. , per un import de 4.195,36€, segons factura nº DI20027228 de data 12 de juny del 2020 i una donació dinerària de 24,64€ a la mateixa entitat. (Total recaptat; 4.220,-€.)

A més, l'ACV certifica el caràcter irrevocable de la donació, sense perjudici del que s'estableix en les normes imperatives civils que regulen la revocació de donacions.

I perquè així consti , signo aquest certificat com a representant de l'entitat a Badalona, 20 de juliol del 2020.

Signat;



Rafael CUBARSÍ
Gerent



CENTRE DE NEGOCIS INTERNACIONAL BCIN
MARCUS PORCIUS, 1 POL. IND. LES GUIXERES
08915 BADALONA
TEL 900.82.87.80 FAX 93.464.80.20
info@acvending.cat www.acvending.cat

Sant Joan de Déu  Solidaritat

**DISTRIBUIDORES AUTOMATICOS
DE VENDING, SL
AV. DE LA RIERA, 1
08960 SANT JUST DESVERN**

Oriol Bota i Arqué, amb D.N.I. 35102644K, en qualitat de Director de l'Obra Social de l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu Província Aragó - San Rafael, C.I.F. R0800035H, i amb domicili a Dr. Antoni Pujadas, 40 - 08830 de Sant Boi de Llobregat (Barcelona). En els termes exigits per l'Art. 24 de la Llei 49/02.

CERTIFICA

- Que l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu és una Entitat Religiosa de les compreses en l'Article IV de l'Acord sobre Assumptes Econòmics subscrits entre l'Estat Espanyol i la Santa Seu. És, per tant, una institució sense ànim de lucre, inscrita en el Registre d'Entitats Religioses del Ministeri de Justícia.
- Que l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu és una entitat beneficiària del mecenatge, en base a l'establert a l' Article 16 de la Ley 49/02, de 23 de Desembre, per aplicació de la Disposició Addicional Novena.
- Que el dia 14/05/2020, l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu rep de **DISTRIBUIDORES AUTOMATICOS DE VENDING, SL** amb N.I.F **B08378911** una donació en espècie consistent en ampolles aigua Viladrau, valorada i declarada en **400€**, segons la factura número 1041/D101.
- Que aquest donatiu, serà destinat per l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu al compliment de les seves finalitats estatutàries.
- Que aquestes quantitats han estat lliurades amb caràcter de donatiu irrevocable i són rebudes com a tal.

I perquè així consti als efectes oportuns, expedeixo la present certificació.

Sant Boi de Llobregat, 26/05/20



Oriol Bota i Arqué
Director Obra Social

Tel. 93 253 21 36 | obrasocial@solidaridadsjd.org | Puiggarí 5-7, 4ª pta | 08014 Barcelona



Solidarietà responsabile

250

Litri di latte fresco
donato

Dare supporto alla comunità in questo difficile periodo, #alimentIAMOBERGAMO



email: dasprescoarisorsa@gmail.com f: Mt 25 onlus

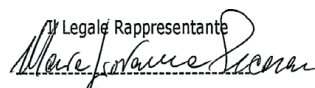
a IVS ITALIA S.p.a.
Pedrengo (BG)

Si dichiara di aver ricevuto in donazione da IVS ITALIA S.p.a., ai sensi della legge contro lo spreco alimentare N. 166/2016, i seguenti prodotti per l'anno 2020:

- 250 lt di latte
- 2.856 bastoncini snack mela
- 15 kg prodotti in polvere (the e ginseng)

In fede

Bergamo, 22.02.2021

Il Legale Rappresentante

Maria Giovanna Pecoraro
Presidente Mt 25 onlus

MT 25 onlus - Organizzazione di Volontariato –
Via dei Carpinoni, 14 - 24126 Bergamo (BG)
Codice fiscale: 95224610162

L'IMPEGNO PER IL TERRITORIO

8

Attività del Gruppo
atte alla promozione
della qualità della vita

Ci impegniamo costantemente allo sviluppo socio-economico delle comunità in cui operiamo grazie ad iniziative locali.

Le iniziative per il territorio

Il Gruppo IVS è impegnato a contribuire fattivamente alla promozione della qualità della vita, allo sviluppo socio-economico delle comunità in cui opera e alla formazione di capitale umano e capacità locali, svolgendo allo stesso tempo le proprie attività d'impresa secondo modalità compatibili con una corretta pratica commerciale.

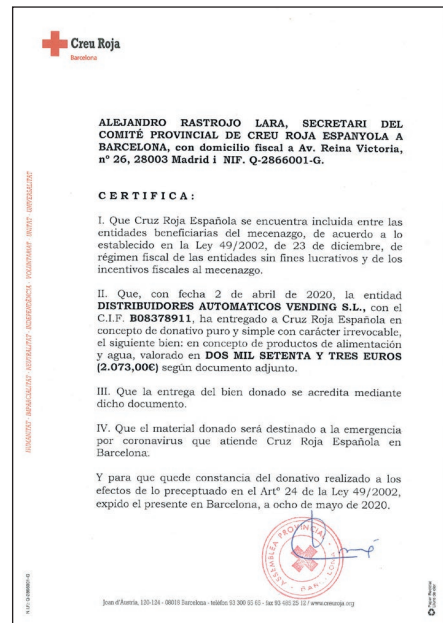
- **IVS Italia S.p.A. e l'Accademia G. Carrara di belle arti di Bergamo**, insieme per la diffusione della cultura con D.A che distribuiscono libri e gadget realizzate dagli studenti dei corsi di disegno e fotografia dell'Accademia.
- **IVS ITALIA S.p.A. ad alta voce**, incontri per non dimenticare



ENTE PROMOTORE CITTA' AD ALTA VOCE <i>Un'idea di Gabriele Laterza</i> IL CIELO ERA MUTO <i>La "notte" di Wiesel e Francesco Guccini: difendere la dignità dell'uomo</i> <i>Narrazione scenica di Gabriele Laterza</i>  VIGNATE Sede operativa IVS ITALIA SPA 28 aprile 20.30 INGRESSO su invito	PROGRAMMA Lo spettacolo racconta la Shoah attraverso la lettura scenica degli episodi più suggestivi di <i>La notte</i>, di Elie Wiesel, Premio Nobel per la pace, morto nel 2016 e che, appena quindicenne, con la sua famiglia e con altre migliaia di Ebrei, fu deportato dall'Ungheria ad Auschwitz. La narrazione è la drammatica testimonianza della perdita di fiducia nell'umanità e dello smarrimento di quella profonda fede in cui il protagonista era cresciuto. Dov'era Dio, mentre gli uomini soffrivano pene indicibili e morivano in modi così inumani nei campi di concentramento nazisti? E dove erano gli uomini? Gli episodi di <i>La notte</i> che Laterza propone si intrecciano con la lettura di alcune delle canzoni più note di Francesco Guccini: <i>La canzone del bambino nel vento</i>, <i>Dio è morto</i>, <i>Un vecchio e un bambino</i>. Queste canzoni di Guccini, come la <i>La notte</i> di Wiesel, sono così una trincea di resistenza etica, umana e civile, a partire dalla necessità di voler ricordare e capire l'olocausto. AD ALTA VOCE C'è bisogno di tornare all'uomo. E c'è bisogno di tornarci insieme. Il progetto prevede che un libro o un tema siano proposti attraverso un racconto dal tono colloquiale e con la lettura scenica dei testi. Leggere gli scrittori di sempre per tornare a riflettere e ad emozionarsi sui sentimenti tipici dell'uomo di ogni tempo. E leggere ad alta voce per riflettere ed emozionarsi insieme. "Per fare comunità". <i>Gabriele Laterza</i>
--	--

L'impegno per il territorio

- **Certificado aportacion Tetival, DONACIO CREU ROJA DAV**



- **IVS France produce miele presso la sede di Cormeilles, nell'ambito del "Progetto intergenerazionale per lo sviluppo sostenibile del territorio. Creazione di un legame sociale nella Val d'Oise".**



ANALISI DEL PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI DEL GRUPPO IVS

Macro areas	Temi materiali	Confini	
		Dove avviene l'impatto	Coinvolgimento del Gruppo
Governance ed etica del business	Etica e integrità di business	Gruppo IVS	Diretto
	Business strategy	Gruppo IVS	Diretto
Performance economica	Performance economico-finanziaria	Gruppo IVS	Business partnership
Performance ambientale	Cambiamento climatico	Gruppo IVS Fornitori e Partner	Diretto
	Gestione del ciclo di vita del prodotto	Gruppo IVS	Diretto
	Gestione dei rifiuti	Gruppo IVS Fornitori e Partner	Diretto
Performance sociale	Educazione e spreco alimentare	Gruppo IVS Comunità produttrici	Diretto
	Assessment dei fornitori in relazione a performance ambientali e sociali	Gruppo IVS Fornitori e Partner	Diretto
	Ambiente di lavoro	Gruppo IVS	Diretto
	Crescita e formazione	Gruppo IVS	Diretto
	Diversità e pari opportunità	Gruppo IVS	Diretto
	Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo IVS Fornitori e Partner	Diretto
	Pubblicità e Marketing responsabile	Gruppo IVS	Diretto
Performance di prodotto	Salute e sicurezza del prodotto	Gruppo IVS	Diretto
	Ricerca, innovazione e design	Gruppo IVS	Diretto

GRI CONTENT INDEX

Il materiale contenuto nel presente Report di Sostenibilità fa riferimento alle seguenti Informative GRI. Se non altrimenti specificato, le Informative citate sono state utilizzate nella loro interezza.

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
GRI 102 General Disclosure 2016		
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	Nota Metodologica (10); Il Gruppo IVS (14); La struttura del Gruppo (16); Governance e Gestione del Rischio (18); Procedura Whistleblowing (20)
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e servizi	Il Gruppo IVS - I Servizi Offerti e il Business Model (14-15); Il servizio ai clienti (77-82)
102-3	Sede principale	La sede operativa di IVS Group è in Italia a Seriate, in provincia di Bergamo.
102-4	Paesi di operatività	Il Gruppo IVS - I Servizi Offerti e il Business Model (14-15)
102-5	Assetto proprietario e forma legale	La struttura del Gruppo (16);
102-6	Mercati serviti	Il Gruppo IVS - I Servizi Offerti e il Business Model (14-15)
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Il Gruppo IVS - I Servizi Offerti e il Business Model (14-15); Highlights (29); Le nostre persone (63-67);
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	Nota metodologica (10); Le nostre persone (63 - 67). Oltre ai propri dipendenti, IVS Group si avvale del supporto di circa 230 lavoratori di diverse cooperative
102-9	Catena di fornitura	Certificazioni volontarie (30)
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	Nota metodologica (10); In relazione alla catena di fornitura non sono stati registrati cambiamenti significativi.
102-11	Principio di precauzione	Nota metodologica (10); Governance e gestione del rischio (18-20)
102-12	Iniziative esterne	Supporto alla riforestazione (51); Pulizia del fiume Llobregat, a Barcellona (52). IVS France S.A.S. collabora con l'Associazione Reforest Action, per sostenere progetti di riforestazione nelle Ande tropicali peruviane.
102-13	Partecipazione ad associazioni	Le società del Gruppo IVS che operano nel settore vending partecipano alle seguenti fondazioni, associazioni di categoria nazionali e internazionali: CONFIDA (Associazione Italiana Distribuzione Automatica), ANIVP (Associazione Nazionale Istituti di Vigilanza privata e dei Servizi Fiduciari di Sicurezza), NAVSA (Associazione francese per la distribuzione automatica), ANEDA (Asociación Nacional Española de Distribuidores Automáticos), ACV (Associació Catalana de Vending).
Strategia		
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	Lettera agli Stakeholder (4)
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Lettera agli Stakeholder (4); La struttura del Gruppo (16); Governance e gestione del rischio (18-20); La responsabilità ambientale (38); Il Gruppo IVS e la responsabilità verso le persone (59); La salute e la sicurezza dei dipendenti (60-62); La formazione del personale (74-76).

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
GRI 102 General Disclosure 2016		
Etica e Integrità		
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	Governance e gestione del rischio (18-20); La sostenibilità per il Gruppo IVS (31)
102-17	Meccanismi di suggerimenti e dubbi riguardo l'etica	Governance e gestione del rischio (18-20);
Governance		
102-18	Struttura della governance	La struttura del Gruppo (16); Governance e gestione del rischio (18)
Stakeholder engagement		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22)
102-41	Accordi collettivi di contrattazione	ITALIA: il 100% dei dipendenti sono coperti da CCNL Terziario Distribuzione e Servizi, ad eccezione delle seguenti società: - IVS Italia S.p.A., di cui più del 99% dei dipendenti sono coperti da CCNL Terziario Distribuzione e Servizi e i restanti dipendenti sono coperti da CCNL Pubblici Esercizi; - Coin Service Nord S.p.A., di cui il 100% dei dipendenti è coperto da CCNL Istituti di Vigilanza Privata; - SPAGNA: il 100% dei dipendenti sono coperti da CCNL "mayorista de alimentación"; - FRANCIA: il 100% dei dipendenti sono coperti da CCNL 3044 - Commerce de gros - IDCC 0573; - SVIZZERA: nessun accordo collettivo di contrattazione applicato.
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholders	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23)
102-43	Approccio allo stakeholders engagement	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23)
102-44	Aspetti chiave e dubbi emersi	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23)

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
GRI 102 General Disclosure 2016		
Pratiche di rendicontazione		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato o dell'organizzazione o documenti equivalenti	Nota metodologica (10)
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica (10-11); Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23); I principi di rendicontazione applicati al contenuto del presente Bilancio fanno riferimento alle linee guida predisposte dal GRI: materialità, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità, completezza, accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, affidabilità e tempestività.
102-47	Elenco dei topic materiali	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23); GRI Content Index (92-101)
102-48	Revisione delle informazioni	Non sono state modificate informazioni inserite nei Bilanci precedenti.
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica (10); Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (23)
102-50	Periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica (10)
102-51	Data di pubblicazione del precedente Bilancio di Sostenibilità	Marzo 20
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica (10)
102-53	Contatti per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica (10)
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica (10)
102-55	GRI Content Index	GRI Content Index (92-101)
102-56	Attestazione esterna	Relazione della società di revisione (102-103)

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
GRI 200: ECONOMIC TOPICS		
Performance economiche		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Governance e gestione del rischio - Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi business (19)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Governance e gestione del rischio - Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi business (19)
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Il Gruppo IVS (14)
Anticorruzione		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Governance e gestione del rischio (18-20)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Governance e gestione del rischio (18-20)
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nel corso del 2020 non sono stati registrati episodi di corruzione confermati.
Comportamenti anti-competitivi		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Governance e gestione del rischio (18-20)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Governance e gestione del rischio (18-20)
206-1	Azioni legali in risposta a comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche di monopolio	Nel corso del 2020 non sono state registrate azioni legali di significativo valore in risposta a comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche di monopolio. Si comunica inoltre che nel 2020 IVS Italia S.p.A. ha richiesto e ottenuto il rimborso per la sanzione inflitta dall'Associazione Antitrust italiana nel 2016

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS		
Energia		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	La responsabilità ambientale (38-42)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	La responsabilità ambientale (38-42)
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	La responsabilità ambientale (38-42)
Emissioni		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Gli sforzi d'efficientamento del Gruppo (34-35); La responsabilità ambientale (38); Le emissioni di gas effetto serra (43-44)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Gli sforzi d'efficientamento del Gruppo (34-35); La responsabilità ambientale (38)
		Le emissioni di gas effetto serra (43-44).
		Gas inclusi nei calcoli delle emissioni di Scopo 1: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O.
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Fonti dei fattori di emissione: - ISPRA, 2019; - National Inventory Report (2020) per consumi di gas naturale, benzina, gasolio e GPL; - Department for Environment, Food and Rural Affairs, Annual Report and Accounts 2019-20 - 2020; - IPCC Fifth Assessment Report: Climate Change 2013 per i fattori di GWP (100 anni) del CH₄ e del N₂O.
		Le emissioni di gas effetto serra (43-44).
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Gas inclusi nei calcoli delle emissioni di Scopo 2: CO₂, CH₄, N₂O. Fonti fattori di emissione: - Association of Issuing Bodies (AIB), 2019 European Residual Mixes, V.1.1 (2018), per consumo di elettricità - Tabella 5 Production Mix - metodo Location.

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS		
Rifiuti		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	La sostenibilità per il Gruppo IVS (31-33); La responsabilità ambientale (38)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	La sostenibilità per il Gruppo IVS (31-33); La responsabilità ambientale (38)
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	La produzione e il recupero dei rifiuti (45-48)
Valutazione ambientale dei fornitori		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Certificazioni volontarie (30);
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Certificazioni volontarie (30); La responsabilità ambientale (38)
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	In base al processo di procurement del Gruppo, la totalità dei fornitori viene selezionata anche in base all'accettazione del Codice Etico che fa riferimento a criteri di tipo sociale e ambientale. In particolare, ai fornitori è richiesto di firmare una dichiarazione di conferma dell'avvenuta presa conoscenza del Codice e di impegnarsi per iscritto a rispettare le previsioni in esso riportate. In particolare, circa il 10% dei fornitori ha firmato la "Lettera ai fornitori", documento in cui viene richiesto di rispettare i principi sociali ed etici del Gruppo.

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
GRI 400: SOCIAL SERIES		
Occupazione		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	La responsabilità verso le persone (58-59); Le nostre persone (63); La qualità della vita aziendale e il progetto Health Promoting Workplace (72-74)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	La responsabilità verso le persone (58-59); Le nostre persone (63); La qualità della vita aziendale e il progetto Health Promoting Workplace (72-74)
401-1	Nuove assunzioni e turnover del personale	Turnover (68-69)
Salute e sicurezza dei lavoratori		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	La salute e la sicurezza dei dipendenti (60)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	La salute e la sicurezza dei dipendenti (60)
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza dei dipendenti (60)
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	La salute e la sicurezza dei dipendenti (60)
403-3	Servizi di medicina del lavoro	La salute e la sicurezza dei dipendenti (60)
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza dei dipendenti (60)
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	La formazione del personale (74-76)
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	La qualità della vita aziendale e il progetto Health Promoting Workplace (72-73)
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	La salute e la sicurezza dei dipendenti (60)
403-9	Infortuni sul lavoro	La salute e la sicurezza dei dipendenti (61-62);
403-10	Malattie professionali	IVS non è in grado, per questo anno di rendicontazione, di riportare i dati relativi agli infortuni sul lavoro e le malattie professionali per i lavoratori non dipendenti. L'azienda si impegna a includere tali dati nei documenti di sostenibilità dei prossimi esercizi.

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
GRI 400: SOCIAL SERIES		
Formazione e Istruzione		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	La formazione del personale (74-76)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	La formazione del personale (74-76)
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	La formazione del personale (75)
Diversità e pari opportunità		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Diversità e pari opportunità (70)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Diversità e pari opportunità (70)
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Governance e gestione del rischio (18); Le nostre persone (63-67)
Non discriminazione		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22,23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (da def.);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Governance e gestione del rischio - Pilastri della corporate governance (20); Diversità e pari opportunità (70)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Governance e gestione del rischio - Pilastri della corporate governance (20); Diversità e pari opportunità (70)
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel corso del 2020 non sono stati registrati episodi di discriminazione.
Valutazione dei fornitori in materia sociale		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Certificazioni volontarie (30)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Certificazioni volontarie (30)
414-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali	In base al processo di procurement del Gruppo, la totalità dei fornitori viene selezionata anche in base all'accettazione del Codice Etico che fa riferimento a criteri di tipo sociale e ambientale. In particolare, ai fornitori è richiesto di firmare una dichiarazione di conferma dell'avvenuta presa conoscenza del Codice e di impegnarsi per iscritto a rispettare le previsioni in esso riportate. In particolare, circa il 10% dei fornitori ha firmato la "Lettera ai fornitori", documento in cui viene richiesto di rispettare i principi sociali ed etici del Gruppo.

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
GRI 400: SOCIAL SERIES		
Salute e sicurezza dei clienti		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Il servizio ai clienti (77)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Il servizio ai clienti (77)
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Nel corso del 2020 sono stati ritirati dal mercato: - 3 prodotti su richiesta diretta (da fornitori o enti controllori) - 1 prodotto su richiesta indiretta (da cliente e/o internamente)
Marketing ed Etichettatura		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Marketing responsabile (54-56)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Marketing responsabile (54-56)
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Nel corso del 2020 non sono state registrate sanzioni di valore monetario o non monetario significative derivanti da non conformità rispetto alle normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.

Disclosure	Descrizione	Note/Pagine
Altri temi		
Innovazione e design di prodotto		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	La personalizzazione del servizio e del prodotto (79)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	La personalizzazione del servizio e del prodotto (79)
Strategia di business		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (22-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (22-23);
103-2	Modalità di gestione e le sue componenti	Il Gruppo IVS (14); Descrizione del processo di erogazione del servizio a partire dalla fase di ricevimento dei prodotti presso le Unità Locali (33)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Il Gruppo IVS (14); Descrizione del processo di erogazione del servizio a partire dalla fase di ricevimento dei prodotti presso le Unità Locali (33)

Relazione della società di
revisione indipendente

Relazione della società di revisione indipendente

(Traduzione dal testo originale inglese relativo all'esame limitato volontario del Report di Sostenibilità della IVS Group S.A.)

Al Consiglio di Amministrazione
della IVS Group S.A.

Scopo

Siamo stati incaricati da IVS Group S.A. di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement"), come definito dall'*International Standards on Assurance Engagements*, di seguito definito come "incarico", del Report di Sostenibilità 2020 della IVS Group S.A. (di seguito anche "Report di Sostenibilità") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Criteri applicati da IVS Group S.A.

Nella predisposizione del Report di Sostenibilità, IVS Group S.A. ha applicato i "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota Metodologica" del Report di Sostenibilità ("Criteri").

Responsabilità di IVS Group S.A.

Gli Amministratori della IVS Group S.A. sono responsabili per la selezione dei Criteri, e per la redazione del Report di Sostenibilità in accordo con tali Criteri, in tutti gli aspetti significativi. Tale responsabilità include la definizione e il mantenimento di controlli interni, il mantenimento di adeguate evidenze e l'elaborazione di stime che siano rilevanti per la predisposizione del Report di Sostenibilità, in modo tale che esso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o eventi non intenzionali.

Responsabilità di EY

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle evidenze acquisite, una conclusione circa la predisposizione del Report di Sostenibilità.

Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard for Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("ISAE 3000"). Tale

principio richiede di pianificare e svolgere l'incarico al fine di acquisire, per tutti gli aspetti significativi, un livello di sicurezza limitato che il Report di Sostenibilità sia predisposto in conformità con i Criteri, e di emettere una relazione.

La natura, la tempistica, e l'estensione delle procedure selezionate dipendono dal nostro giudizio, inclusa una valutazione del rischio di errori significativi, se dovuti a frodi o eventi non intenzionali. Riteniamo che le evidenze acquisite siano sufficienti e appropriate per fornire una base per le conclusioni sul nostro esame limitato.

Indipendenza di EY e controllo qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del “Code of Ethics for Professional Accountants” emesso dall’“International Ethics Standards Board for Accountants”, e possediamo le competenze e le esperienze richieste per svolgere l’incarico di revisione.

EY applica inoltre l’*“International Standard on Quality Control 1, Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements”* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Descrizione delle procedure svolte

Le procedure svolte in un incarico di *limited assurance* variano per natura e tempistica e sono di minore estensione rispetto ad un esame completo (*reasonable assurance engagement*). Di conseguenza, il livello di sicurezza ottenuto in un incarico di *limited assurance* è sostanzialmente inferiore a quello che sarebbe stato ottenuto se fosse stato svolto un incarico di *reasonable assurance*. Le nostre procedure sono state progettate per ottenere un livello di sicurezza limitato su cui basare le nostre conclusioni e non forniscono tutte le evidenze che sarebbero necessarie per fornire un livello di sicurezza completo.

Sebbene abbiamo considerato l’efficacia dei controlli interni della direzione nel determinare la natura e l’estensione delle nostre procedure, il nostro incarico non è stato programmato per verificare i controlli interni. Le nostre procedure non hanno incluso il test dei controlli o lo svolgimento di procedure relative al controllo dell’aggregazione o del calcolo dei dati all’interno dei sistemi IT. Un incarico di *limited assurance* consiste nello svolgimento di interviste, prevalentemente con il personale responsabile della redazione del Report di Sostenibilità e delle relative informazioni e nell’applicazione di procedure analitiche ed altre opportune procedure.

Le nostre procedure hanno incluso:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Report di Sostenibilità con quelli inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2020, sul quale abbiamo emesso la nostra relazione di revisione il 30 marzo 2021;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con la Direzione ed il personale della IVS Group S.A. e della IVS Italia S.p.A. ed abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta,

l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Report di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo
 - con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per i siti di Seriate (Bergamo) e di Pedrengo (Bergamo) della IVS Italia S.p.A., che abbiamo selezionato, all'interno di un piano ciclico pluriennale di analisi, sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri virtuali nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base delle nostre procedure e delle evidenze acquisite, non siamo a conoscenza di modifiche sostanziali che dovrebbero essere apportate al Report di Sostenibilità per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, affinché sia conforme ai Criteri.

Milano, 30 marzo 2021

EY S.p.A

Firmata da: Marco Malaguti (Revisore Legale)

Questa relazione è stata tradotta in lingua italiana esclusivamente per comodità dei lettori italiani

IVS GROUP S.A.
Registered offices: 18 Rue de L'Eau L-1449 Luxembourg
R.C.S. Luxembourg B155 294
Share capital EUR 363,558.00 fully paid up
Operational headquarters: I-24068 Seriate (BG) via dell'Artigianato 25
VAT No. IT 03840650166 - Tax code 97602500155
www.ivsgroup.lu

Concept, Graphic design e Paging:



