

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2023



INDICE

Lettera agli stakeholder 03

Capitolo 1

La nostra azienda 04

1.1 L'identità del Gruppo Gattinoni 05

1.2 Il modello di business e la nostra catena del valore 09

1.3 La nostra strategia di sviluppo sostenibile 11

Capitolo 2

Il nostro approccio alla sostenibilità 15

2.1 I principali stakeholder del Gruppo Gattinoni 14

2.2 Il processo dell'analisi di materialità 17

2.3 I nostri temi materiali 18

Capitolo 3

La tutela ambientale e il rispetto delle risorse naturali 23

3.1 La nostra attenzione al cambiamento climatico 24

3.2 Uso responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare 27

Capitolo 4

Il nostro impegno per le persone 29

4.1 Incentivare lo sviluppo delle persone 30

4.2 Interazione con le comunità locali 31

Capitolo 5

La nostra governance 34

5.1 Protezione dei dati personali 35

5.2 Qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti 36

Nota metodologica 37

Indice contenuti GRI 38



Lettera agli stakeholder

Gentili Stakeholder,

Siamo lieti di presentarvi il nostro bilancio di sostenibilità 2023, con particolare focus sul nostro impegno verso un modello aziendale sostenibile. Il 2023 è stato un anno di crescita e di cambiamento per il Gruppo Gattinoni, durante il quale abbiamo lavorato costantemente per trasformare la nostra visione strategica in azioni concrete. La sostenibilità, l'innovazione e l'eccellenza nei servizi rimangono al centro della nostra missione, e le nostre attività del 2023 hanno riflettuto l'impegno nel costruire un futuro più responsabile.

Visione e strategia

In un settore in continua evoluzione, la nostra visione è quella di diventare un punto di riferimento per il turismo e gli eventi, orientandoci verso pratiche responsabili che rispettino le risorse naturali e promuovano una crescita sostenibile. La nostra strategia per il 2023 ha posto particolare attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale delle nostre attività e al potenziamento delle relazioni con partner e clienti per offrire esperienze indimenticabili che rispettino il pianeta.

Principali realizzazioni del 2023

Riduzione delle emissioni GHG. Abbiamo introdotto nuove misure per ridurre l'impatto ambientale nei nostri uffici, nei viaggi e negli eventi che organizziamo, con una diminuzione dei rifiuti e un aumento dell'uso di materiali riciclati e sostenibili.

Programmi di formazione. Abbiamo implementato iniziative di formazione interna ed esterna per promuovere una cultura aziendale orientata alla sostenibilità e fornito ai nostri clienti e agenzie strumenti per migliorare la loro consapevolezza e competenza in pratiche responsabili.

Sviluppo di partnership sostenibili. Abbiamo stabilito collaborazioni con fornitori che condividono i nostri valori di sostenibilità, offrendo opzioni ecologiche ai nostri clienti e incoraggiando l'adozione di pratiche di viaggio responsabili.

Progetti di supporto alle comunità locali. Nell'ambito della nostra visione sociale, stiamo sostenendo iniziative locali che promuovono la tutela del territorio e la crescita delle comunità in cui operiamo.

Le sfide affrontate

Come in ogni processo di cambiamento, anche noi abbiamo affrontato sfide significative. La gestione delle risorse e l'implementazione di sistemi sostenibili richiedono una ristrutturazione continua e investimenti importanti. L'instabilità del contesto economico e le incertezze globali hanno talvolta rallentato l'adozione di alcune pratiche, ma abbiamo continuato a lavorare con impegno e resilienza per mantenere i nostri obiettivi di sostenibilità al centro delle nostre decisioni.

Impegni futuri

Guardando al 2024 e oltre, siamo determinati a continuare il percorso intrapreso e a intensificare i nostri sforzi in ottica di sostenibilità:

Investimento in innovazione sostenibile. Puntiamo a rafforzare l'uso di tecnologie per ridurre il nostro impatto ambientale.

Espansione di progetti di responsabilità sociale. Incrementeremo il nostro supporto alle comunità locali, collaborando con associazioni e progetti dedicati alla salvaguardia dell'ambiente e al miglioramento della qualità della vita.

Rafforzamento della cultura aziendale. Continueremo a investire nella formazione e nel coinvolgimento dei nostri collaboratori per rendere la sostenibilità un principio cardine condiviso da tutti.

Conclusioni

Il bilancio di sostenibilità 2023 è la dimostrazione del nostro impegno per un futuro più responsabile. Siamo convinti che il valore del Gruppo Gattinoni risieda non solo nei risultati economici, ma anche nel nostro contributo alla tutela del pianeta e al benessere delle comunità. Con il vostro continuo supporto, siamo pronti ad affrontare le sfide del futuro e a cogliere ogni nuova opportunità di miglioramento.

Ringraziamo ciascuno di voi per il vostro sostegno, che ci permette di realizzare la nostra visione di un mondo più sostenibile e inclusivo. Insieme, possiamo fare la differenza.



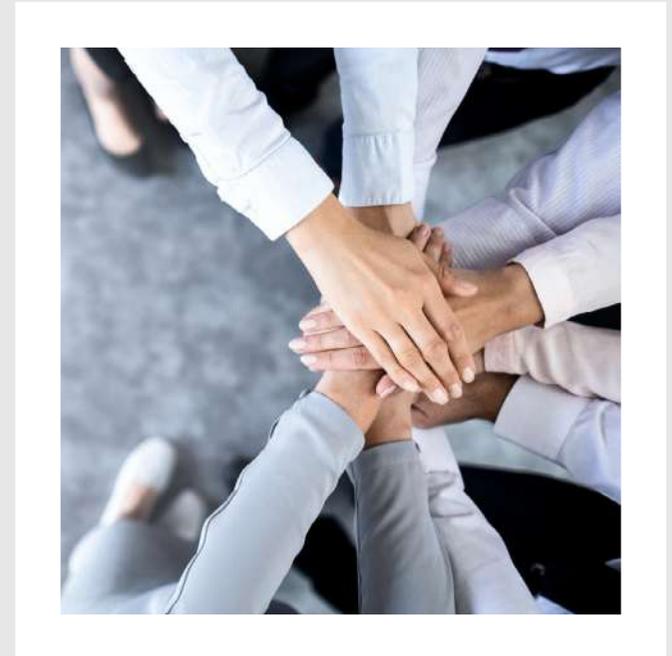
Franco Gattinoni

Presidente del Gruppo Gattinoni

Capitolo 1

La nostra azienda

- 1.1 L'identità del Gruppo Gattinoni
- 1.2 Il modello di business e la nostra catena del valore
- 1.3 La nostra strategia di sviluppo sostenibile



L'identità del Gruppo Gattinoni

Il Gruppo Gattinoni, società a responsabilità limitata fondata nel **1983** a **Lecco**, è un'azienda operante nel settore dei viaggi privati e aziendali e dell'organizzazione di eventi, con sede legale e operativa a Milano.

La società è controllata al 100% da **Franco Gattinoni**, fondatore e attuale presidente del Gruppo.

Questa realtà prende vita dalla visione del nostro fondatore, che ha fatto della passione per la creazione di esperienze una missione autentica.

La nostra azienda offre una vasta gamma di servizi strutturati in diverse divisioni per soddisfare le esigenze sia di privati che di aziende, ma anche per garantire supporto alle agenzie di viaggio. Tra le principali divisioni rientrano la gestione di trasferte d'affari, la proposta di viaggi a scopo turistico, e l'ideazione e organizzazione di eventi fisici e digitali. Il Gruppo vanta una presenza consolidata sia a livello nazionale, attraverso una rete di **Business Travel Center** e di punti vendita presenti su tutto il territorio italiano, sia a livello internazionale, tramite la partnership con il gruppo anglo-olandese del Travel Management globale ATPi e con la rete globale di **Corporate Travel Management (CTM)**.

MISSIONE E VISIONE

La nostra missione è ideare e realizzare esperienze uniche per il cliente: soggiorni dedicati alla scoperta delle eccellenze italiane, trasferte aziendali personalizzate al fine di ottimizzarne l'efficienza, convention o lanci di prodotto ideati per piccoli o grandi brand italiani o stranieri e viaggi per entrare in contatto con nuove culture sono solo alcuni esempi. Qualunque sia la sua natura, ogni progetto è caratterizzato da una meticolosa cura ai dettagli, dall'ottimizzazione delle risorse e all'adozione di soluzioni innovative e creative. Attraverso la costante ricerca di novità e la qualità dei servizi offerti, aspiriamo a creare un impatto duraturo non solo da un punto di vista professionale, ma anche a livello emozionale.

La nostra è una vision orientata a cogliere le esigenze in continuo mutamento di **aziende e viaggiatori**.

Il quadrato che ci contraddistingue simboleggia le coordinate per il percorso da compiere al fine di perseguire questo obiettivo. Tale percorso deve svilupparsi nel rispetto e sotto la guida dei nostri valori fondanti, che costituiscono la base di tutte le attività del Gruppo, e tra i quali rientrano la centralità delle persone, l'innovazione, la creatività e l'eccellenza, ma anche la passione, la soddisfazione del cliente e l'affidabilità.

I SERVIZI OFFERTI

Dal 1983 offriamo servizi personalizzati a 360° per il turismo, i viaggi d'affari e l'organizzazione di eventi. Il business è articolato in tre divisioni principali: **Gattinoni Travel**, **Gattinoni Business Travel** e **Gattinoni Events**.



Gattinoni Travel

Gattinoni Travel è la divisione dedicata alla selezione e distribuzione delle 5 linee di prodotto del Gruppo, progettate per rispondere a una moltitudine di esigenze di viaggio e anticipare i trend di settore emergenti:

Dynamic: per costruire il proprio viaggio in autonomia, con servizi singoli o pacchetti web predefiniti.

Selected: una vasta gamma di strutture mare e montagna, sia in Italia che all'estero.

Experience: viaggi personalizzati e itinerari su misura ideati da un team di esperti.

Tour: offerta di soluzioni di viaggio in gruppo.

Tour operator: proposte di viaggio contrattualizzate con i principali tour operator.

Questi prodotti e servizi sono disponibili attraverso una rete capillare di punti vendita presenti sul territorio nazionale e in Svizzera e nel sito e-commerce gattinonitravel.it. Ogni proposta rispetta i rigorosi standard qualitativi che caratterizzano l'identità del Gruppo e garantisce consulenze personalizzate per orientare i clienti verso le soluzioni più adeguate sulla base delle loro necessità. Tale approccio riflette il nostro impegno verso un turismo responsabile, che combina la qualità del servizio con una gestione responsabile delle risorse.



Gattinoni Business Travel

Gattinoni Business Travel è la divisione che si occupa della pianificazione e gestione dei viaggi d'affari. Questo servizio è garantito dalla presenza sul territorio nazionale di 7 Business Travel Center in cui operano oltre 120 consulenti esperti. Il raggio di azione è esteso al di fuori dei confini nazionali grazie alle partnership con il gruppo anglo-olandese ATPi e con la rete globale di CTM - Corporate Travel Management.

I nostri servizi sono rivolti sia alle aziende sia alle agenzie:

Supportiamo le aziende nella gestione delle loro trasferte d'affari sotto tutti gli aspetti: garantiamo l'assistenza di un team di professionisti esperti e di strutture dedicate disponibili 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana; mettiamo a disposizione delle aziende tecnologie all'avanguardia per semplificare le prenotazioni e l'assistenza; assicuriamo l'accesso a un network internazionale di contatti tramite le nostre partnership; forniamo supporto nella stesura di analisi e progetti di cost saving.

Supportiamo le agenzie di viaggio, sia IATA che NON IATA, nella pianificazione e prenotazione dei viaggi d'affari, attraverso tecnologie proprietarie. Tale supporto si concretizza nella possibilità di proporre ai propri clienti una vasta scelta di servizi a tariffe competitive, nell'assistenza continuata, e nell'offerta di ulteriori servizi ad hoc.



Gattinoni Events

Gattinoni Events è la divisione del Gruppo dedicata all'ideazione, progettazione e organizzazione di eventi sia fisici sia digitali in tutte le loro fasi. L'attenzione alle persone, un approccio personalizzato, l'uso della tecnologia e la cura dei dettagli sono centrali in ogni progetto, con l'obiettivo di creare esperienze che lascino un'impronta duratura sui partecipanti. Il team, composto da professionisti specializzati, assicura la realizzazione di eventi di qualità che riflettono l'affidabilità e la lunga esperienza della nostra azienda nel settore.

A sua volta, Gattinoni Events si articola in tre divisioni:

Live Communication: creazione di eventi B2B e B2C, team building, fiere, talk show in presenza, in modalità virtuale o ibrida, per rafforzare il legame tra i brand e il pubblico.

Healthcare: realizzazione di eventi per aziende farmaceutiche, biomedicali o attive nell'ambito della dermo-cosmetica, della nutrizione e della salute.

Logistics: gestione, pianificazione e monitoraggio delle fasi che compongono i singoli eventi.

I **punti di forza** che contraddistinguono i nostri servizi sono la **personalizzazione delle esperienze**, in grado di soddisfare un'ampia varietà di esigenze differenti, l'ideazione di soluzioni complete "chiavi in mano", e la qualità dei servizi, garantita dall'expertise di team composti da professionisti altamente qualificati.



Il modello di business e la nostra catena del valore

Da oltre 40 anni, il Gruppo Gattinoni opera nei settori del **turismo** e degli **eventi** sia in Italia che al di fuori dei confini nazionali. Le proposte di viaggio rientranti nella nostra offerta possono essere di varia natura: contrattualizzate con i principali tour operator e catene alberghiere, su misura tramite personalizzazione, pacchetti predefiniti, o servizi singoli, come prenotazioni di voli, hotel, o altri servizi complementari. Per quanto riguarda il settore degli eventi, Gattinoni si occupa di organizzare convention, lanci di prodotto ed eventi specifici per aziende. Per la loro realizzazione e gestione, entrano in gioco le diverse aree in cui si struttura la divisione eventi.

Il Gruppo si avvale di una rete di partner e fornitori diversificata, che supporta l'organizzazione nel perseguire la propria missione di erogazione di servizi di alta qualità. Tra gli attori più rilevanti figurano:

Compagnie di trasporto	Fornitori di gadget
Strutture ricettive, come alberghi singoli e catene alberghiere	Artisti, o liberi professionisti in ambito artistico
Servizi di ristorazione, quali ristoranti e società di catering	Personale accompagnatore
Fornitori di servizi per allestimenti	Tour operator e destination management company (DMC)
Service tecnici	Enti del turismo

Per garantire una gestione integrata e responsabile, il Gruppo Gattinoni collabora anche con consulenti legali, società assicurative e commercialisti.

I servizi forniti da questi partner possono essere comprati e venduti singolarmente, oppure combinati

in pacchetti turistici, che possono essere predefiniti o personalizzati. A valle della catena del valore, l'organizzazione collabora con una rete capillare di punti vendita, come Travel Store, Travel Point, Business Travel Center e agenzie affiliate al network Gattinoni, oltre a vari partner aziendali. Questi attori si occupano della distribuzione efficace dei prodotti e servizi del Gruppo che, uniti alla consulenza personalizzata, supportano i clienti finali nella scelta delle soluzioni più adatte alle loro esigenze. Al tempo stesso, contribuiscono all'erogazione di ogni attività in linea con gli elevati standard dell'organizzazione, garantendo che la qualità sia mantenuta in tutte le fasi operative.



Associazioni di categoria e partnership

Il Gruppo Gattinoni è membro di alcune associazioni di categoria che rappresentano un punto di riferimento per il settore del turismo organizzato e degli eventi. La nostra appartenenza a queste organizzazioni testimonia l'impegno nell'aderire ad alti standard professionali, nello sviluppare sinergie con partner internazionali, nel favorire il networking e la condivisione di temi comuni, e nell'offrire ai propri clienti soluzioni innovative e di qualità.

Alcune di queste associazioni sono:

FTO (Federazione Turismo Organizzato): è una delle principali associazioni di rappresentanza per le aziende del turismo organizzato in Italia. La FTO si impegna a promuovere lo sviluppo sostenibile del settore, tutelando gli interessi degli operatori e offrendo supporto normativo e strategico.

Club degli Eventi: un'organizzazione che riunisce i principali attori nel mondo della meeting industry e degli eventi in Italia. Essere parte del Club degli Eventi consente a Gattinoni di restare all'avanguardia sulle tendenze del settore, collaborare con i migliori professionisti e offrire ai clienti soluzioni innovative e memorabili per ogni tipo di evento.

Il Gruppo Gattinoni ha consolidato la propria posizione a livello internazionale attraverso una serie di partnership strategiche. Fondamentale è la collaborazione con **ATPI**, gruppo anglo-olandese del Travel Management globale presente in più di 120 paesi. Questa partnership rappresenta un elemento strategico per il Gruppo, in quanto garantisce l'accesso a un ampio network di contatti, a tecnologie all'avanguardia e a una visibilità sul mercato tali da assicurare un significativo vantaggio competitivo in termini di offerta al cliente.

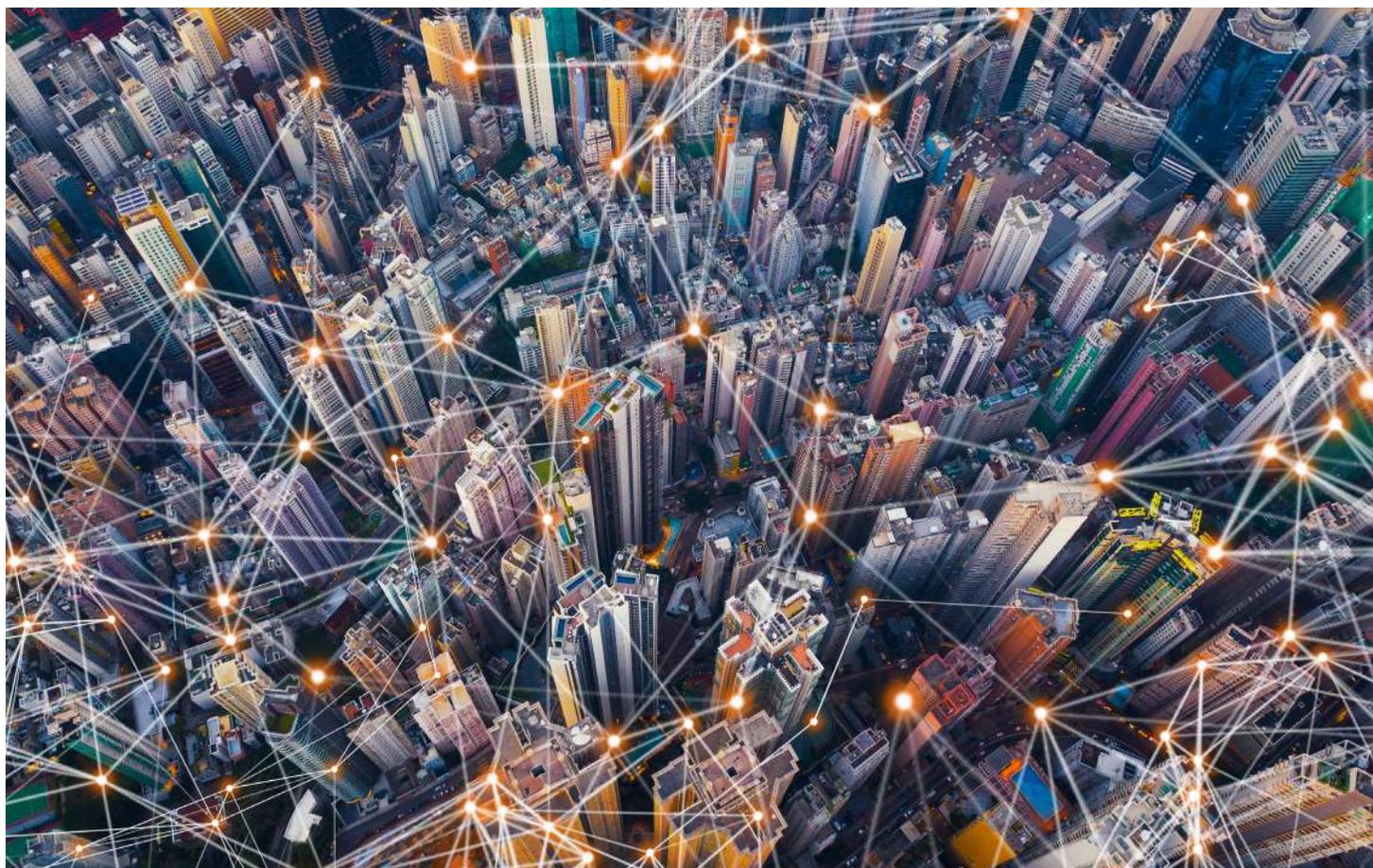
Un'ulteriore partnership di rilievo è quella instaurata da **BTEExpert** (acquisita da Gattinoni nel 2023 e ora diventata Gattinoni Business Travel) con la rete globale di Corporate Travel Management (CTM).

BTEExpert è una realtà entrata a far parte del Gruppo nel luglio del 2023, a seguito dell'acquisizione di Robintur Travel Group SPA.

Il **network internazionale di CTM** si avvale della collaborazione di oltre 120 società leader nella gestione di viaggi e riunioni a livello globale, permettendo al Gruppo Gattinoni di rafforzare ulteriormente la sua posizione nel settore attraverso la costruzione di relazioni strategiche e l'acquisizione di competenze locali.

La partnership con CTM porta alla presenza del Gruppo Gattinoni nel network Radius Travel, la più grande rete globale di agenzie specializzate nel Business Travel e nell'organizzazione di eventi.

La sua esperienza si concentra sui viaggi aziendali, sulla gestione di meeting internazionali, sulla creazione di connessioni tra culture diverse e sulla capacità di operare con successo in contesti complessi e multiculturali.



La nostra strategia di sviluppo sostenibile

Il Gruppo Gattinoni condivide fermamente la convinzione che l'espansione del business non possa prescindere dalla **salvaguardia del patrimonio ambientale**. In questa prospettiva, il Gruppo si impegna concretamente a contribuire alla creazione di un impatto positivo sul pianeta, consapevole della sua responsabilità nel garantire un futuro sostenibile per le generazioni a venire. Inoltre, riconosce l'importanza di sensibilizzare e coinvolgere attivamente fornitori e clienti su tematiche così cruciali e delicate, dal momento che la collaborazione di tutti gli attori coinvolti lungo la catena del valore è necessaria per generare un cambiamento significativo.

La scelta di intraprendere una transizione verso una gestione più responsabile e sostenibile del nostro business risulta fondamentale per un'azienda che, come Gattinoni, basa la propria attività principale sull'organizzazione di eventi e viaggi, considerando l'influenza significativa che il crescente volume di

spostamenti ha sugli ecosistemi naturali e sulle comunità locali. Motivati dalla volontà di essere parte attiva di questo cambiamento, promuoviamo con determinazione una visione innovativa per il futuro di viaggi ed eventi, ponendoci l'obiettivo di rivoluzionarne le modalità di realizzazione. Il nostro percorso di sostenibilità è iniziato nel 2022 grazie alla partnership con la startup Up2You.

Con il supporto di CliMax, tecnologia proprietaria di Up2You, il primo passo significativo in questa direzione è stata la quantificazione della carbon footprint aziendale secondo i rigorosi **standard metodologici del GHG Protocol**. Il calcolo delle emissioni di gas a effetto serra, iniziato con un'analisi degli Scope 1 e 2 (ovvero delle emissioni dirette del Gruppo), verrà esteso allo Scope 3 dal 2025. Tale dato risulta particolarmente significativo nel contesto operativo del Gruppo, specialmente quello dei viaggi, considerata la vasta portata del loro impatto e la conseguente difficoltà nel rilevarlo integralmente. Questo futuro ampliamento del perimetro di rendicontazione delle emissioni evidenzia l'impegno concreto di Gattinoni nel monitorare in modo accurato e trasparente tutti i propri impatti, con il fine di implementare soluzioni puntuali volte a ridurli al minimo.

Strettamente connessa all'attività di calcolo delle emissioni è la definizione di una strategia di decarbonizzazione per il Gruppo. Essa si pone come obiettivi prioritari l'identificazione delle operazioni maggiormente impattanti e l'adozione di soluzioni concrete per ridurne e mitigarne gli effetti. Tra queste ultime, figura il supporto e la realizzazione di progetti in diverse regioni del mondo, destinati a compensare le emissioni del Gruppo attraverso la cattura o non emissione di CO₂. Tali progetti, certificati secondo gli standard VERRA e Gold Standard, includono sia iniziative nature-based, che mirano a preservare gli ecosistemi naturali, sia iniziative technology-based, che prevedono l'uso di tecnologie avanzate per ridurre l'impatto ambientale. Nello specifico, il 48% dei progetti supportati da Gattinoni riguarda la preservazione boschiva, il 45% le energie rinnovabili, e il 7% la riforestazione.

L'impiego della tecnologia blockchain per la gestione dei crediti di carbonio da parte di Up2You garantisce la massima tracciabilità delle transazioni, in linea con il principio di trasparenza che il Gruppo intende perseguire. Sostenendo questi progetti, Gattinoni contribuisce in maniera significativa al perseguimento dei diversi obiettivi di sviluppo sostenibile. Esempi concreti di questo impegno globale sono la tutela della biodiversità e la creazione di posti di lavoro per le popolazioni locali, così come anche il supporto alle comunità rurali nella transizione verso soluzioni energetiche più sostenibili.



Le principali attività oggetto di compensazione delle emissioni includono eventi e viaggi:

Up2You supporta Gattinoni nella quantificazione delle emissioni di CO₂ associate a una serie di eventi, nella successiva compensazione di tali emissioni e nella comunicazione del relativo impegno, coinvolgendo attivamente i partecipanti. Un esempio significativo è rappresentato dallo stand di Gattinoni al TTG, la fiera internazionale del turismo, reso carbon neutral nel 2023 e nel 2024 grazie ai progetti di carbon offsetting sostenuti dal Gruppo.

Dal 2023 Gattinoni offre una selezione esclusiva di **“Viaggi Sostenibili”**. Up2You si occupa di effettuare una stima delle emissioni generate da ciascun viaggio per ogni singolo passeggero, e il Gruppo si impegna a compensarle attraverso l'adesione ai progetti certificati.

A partire dal 2022, Gattinoni incoraggia attivamente i propri clienti corporate ad adottare soluzioni sostenibili per eventi e trasferte di lavoro, supportandoli nel processo di compensazione dell'impatto ambientale, con l'obiettivo di rendere tali attività carbon neutral.

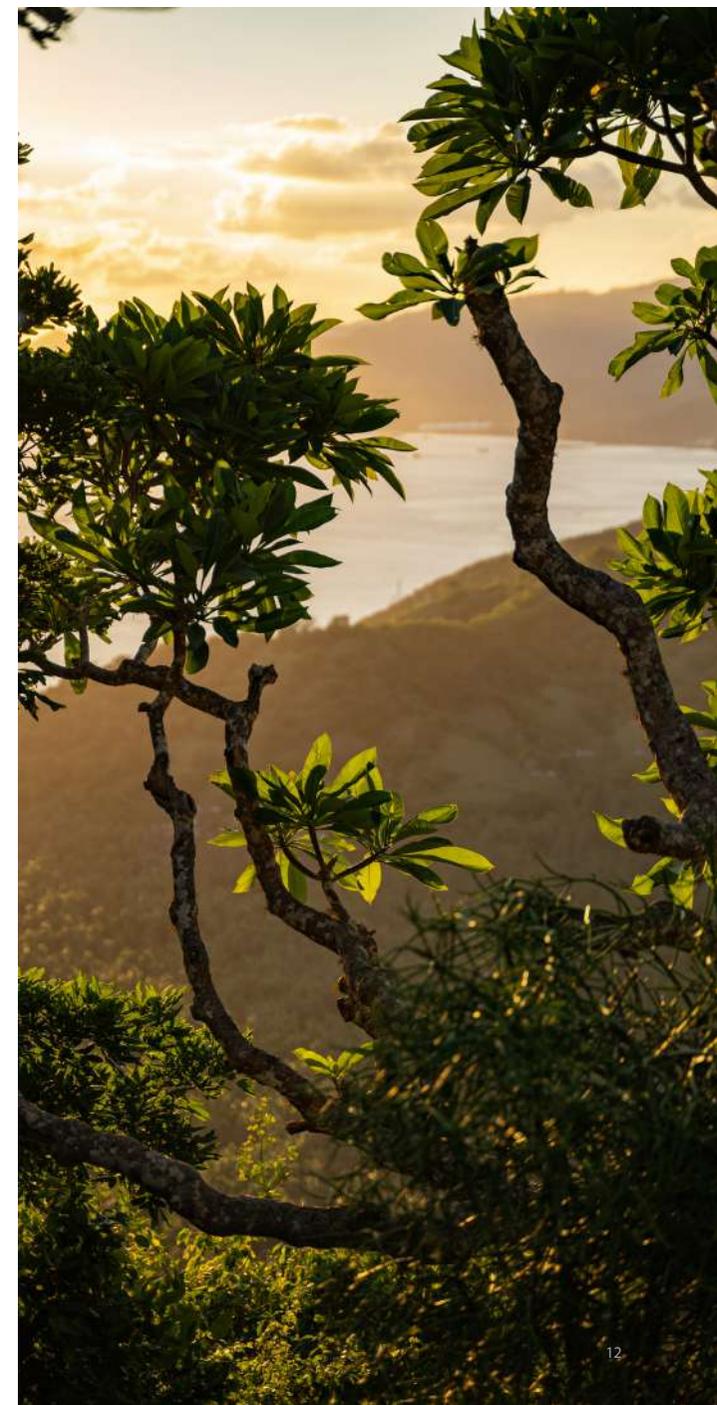
Entro il 2025, Gattinoni Events mira a ottenere la **certificazione ISO 20121**, lo standard internazionale per la gestione sostenibile degli eventi. Attraverso tale certificazione, l'azienda intende rafforzare il proprio impegno nella riduzione dell'impatto ambientale delle manifestazioni organizzate, promuovendone al contempo l'inclusività e l'accessibilità.

Ulteriore dimostrazione del nostro impegno tangibile verso uno sviluppo sostenibile è la partecipazione, nel 2023, a PlaNet Green Cup, una sfida tra aziende su tematiche di sostenibilità promossa da Up2You. Questa iniziativa ha offerto al nostro team l'opportunità di approfondire conoscenze e competenze sui temi più rilevanti e urgenti in ambito ambientale. L'adesione a tale evento testimonia l'approccio proattivo del Gruppo nel ridurre la propria impronta ecologica, nonché nella diffusione di una maggiore consapevolezza

tra i propri stakeholder, invitandoli a prendere parte alla transizione verso un modello di business più responsabile.

In linea con gli obiettivi aziendali in ambito di sostenibilità, il Gruppo Gattinoni aderisce al programma **SAF Corporate di Air France e KLM**, contribuendo attivamente ad accelerare l'impiego e la produzione del carburante sostenibile per l'aviazione (SAF- Sustainable Aviation Fuel). Questo carburante, prodotto da fonti rinnovabili come l'olio da cucina esausto e residui agricoli, rappresenta il principale strumento a disposizione delle compagnie aeree per ridurre in modo significativo le emissioni di CO₂ nel breve-medio periodo, riducendo di conseguenza l'impatto ambientale del settore.

Si stima, infatti, che il SAF sia in grado di ridurre all'origine le emissioni di CO₂ di **almeno il 75%**, sebbene la sua disponibilità su larga scala sia ancora limitata. Il percorso di sostenibilità intrapreso fino a questo momento dal Gruppo testimonia la dedizione autentica di Gattinoni non solo nel ridurre il proprio impatto aziendale, ma anche nel generare effetti positivi che si estendono ben oltre i confini aziendali, sia sul piano ambientale che sociale. La redazione volontaria del primo Bilancio di sostenibilità testimonia l'intenzione di Gattinoni di formalizzare il proprio impegno verso la sostenibilità e pone le basi per un approccio strutturato e trasparente alle future comunicazioni in tale ambito.



Capitolo 2

Il nostro approccio alla sostenibilità

- 2.1 I principali stakeholder del Gruppo Gattinoni
- 2.2 Il processo dell'analisi di materialità
- 2.3 I nostri temi materiali



I principali stakeholder del Gruppo Gattinoni

Il coinvolgimento degli **stakeholder** rappresenta un elemento centrale nella strategia di sostenibilità e nel successo di lungo termine di un'impresa. Questo processo non solo contribuisce alla definizione delle priorità aziendali, ma favorisce la creazione di valore condiviso, mettendo in connessione esigenze, aspettative e interessi di tutti gli attori coinvolti. Un approccio inclusivo e costante al dialogo con gli stakeholder consente di identificare le opportunità di innovazione e mitigare i rischi, promuovendo al contempo trasparenza e fiducia. L'inclusione degli stakeholder consente di identificare potenziali problematiche, bisogni e requisiti degli interlocutori aziendali, raccogliendo diversi punti di vista sull'approccio adottato dal Gruppo Gattinoni per generare **valore economico, sociale e ambientale**.

Gli attori più rilevanti – individui, gruppi o organizzazioni – che hanno un interesse diretto o indiretto nelle nostre attività sono stati **suddivisi in 13 categorie** differenti e valutati utilizzando il criterio di influenza-dipendenza. Oltre agli stakeholder interni ed esterni, abbiamo deciso di considerare anche quelle entità silenziose che, pur non avendo una voce diretta o un ruolo attivo nelle operazioni aziendali, potrebbero offrire intuizioni nascoste, permettendo al Gruppo Gattinoni di ottenere una rappresentazione più completa del contesto esterno.

Attraverso un **workshop interattivo** che ha coinvolto dirigenti e referenti dei nostri dipartimenti aziendali, sono stati identificati gli stakeholder chiave, successivamente valutati tramite una procedura di voto basata sul **criterio influenza-dipendenza**. Il primo valuta la capacità di ciascun stakeholder di influenzare gli obiettivi e i processi decisionali del Gruppo Gattinoni, mentre il secondo considera in che misura lo stakeholder è influenzato dalle nostre operazioni. Sulla base dei risultati delle votazioni, gli stakeholder identificati sono stati disposti lungo i due assi di una matrice che rappresenta il grado di influenza e quello di dipendenza. I quattro quadranti rappresentati dalla matrice corrispondono ai diversi approcci comunicativi che il Gruppo Gattinoni potrà adottare per coinvolgere i suoi principali stakeholder nel percorso di integrazione della sostenibilità.

INTERNI	ESTERNI	SILENTI
Dirigenti e amministratori	Clienti aziende	Ecosistemi locali
Dipendenti	Clienti privati	
Collaboratori interni	Competitor	
Proprietà	Partner commerciali	
	Media	
	Fornitori	
	Agenzie affiliate	
	Agenzie associate	

MATRICE INFLUENZA - DIPENDENZA DEL GRUPPO GATTINONI



La posizione degli stakeholder all'interno della matrice rappresenta un'indicazione delle azioni più appropriate da intraprendere nei loro confronti:

Coinvolgere in ogni momento: questi stakeholder hanno probabilmente una significativa influenza sui decisori e sulle nostre attività di rendicontazione. È essenziale mantenere una comunicazione costante con loro per gestire efficacemente le loro aspettative

Mantenere soddisfatti e coinvolgere nei processi: questi stakeholder devono essere costantemente informati sui progressi relativi al progetto di rendicontazione, poiché detengono un potere significativo. È fondamentale gestirli con cautela, poiché il loro malcontento potrebbe tradursi in un'influenza negativa sulle operazioni aziendali

Considerare i bisogni: È necessario mantenere questi stakeholder adeguatamente informati e garantire una comunicazione regolare, affinché non sorgano problemi rilevanti. Spesso possono fornire preziose intuizioni e assistenza riguardo progetti e iniziative dell'azienda

Monitorare e informare: Monitorare questi stakeholder consente all'azienda di mantenere il contatto, anche se in questo caso non è strettamente necessario dedicare tempo ed energia eccessivi alla comunicazione.

Questa categorizzazione ci consente di sviluppare un piano efficace di coinvolgimento degli stakeholder, delineando come saranno affrontate le loro esigenze e preoccupazioni, e come saranno gestite le loro aspettative. Il Gruppo Gattinoni potrà utilizzare questa matrice come punto di riferimento per costruire strategie di comunicazione riguardanti il proprio impegno e gli obiettivi per un coinvolgimento progressivo nei progetti futuri.

Il feedback degli stakeholder è essenziale per ottenere informazioni preziose sull'efficacia delle nostre azioni. Inoltre, essi possono supportare il Gruppo Gattinoni nella selezione dei temi materiali in ambito ambientale, sociale e di governance sui quali l'azienda ha, o potrebbe avere, impatti sia positivi che negativi.

Per questo primo esercizio di rendicontazione della sostenibilità, la nostra azienda ha deciso di coinvolgere i suoi stakeholder interni (proprietà, dirigenti e amministratori, dipendenti e collaboratori interni) per effettuare una valutazione dei potenziali temi da includere in questo bilancio.



Il processo dell'analisi di materialità

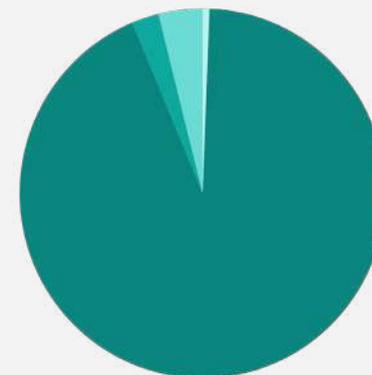
Nel contesto della rendicontazione di sostenibilità, **l'analisi di materialità** svolge un ruolo cruciale nell'identificazione e nella prioritizzazione dei temi di sostenibilità più rilevanti per il nostro business e per i nostri stakeholder. Questa valutazione garantisce l'integrazione delle priorità ESG nella strategia aziendale, trasformandola in un fattore di successo a lungo termine piuttosto che in un'attività secondaria. In tal modo, il Gruppo Gattinoni è in grado di allocare le risorse umane ed economiche in modo più efficiente, per comprendere attivamente e affrontare le preoccupazioni e le aspettative dei suoi principali stakeholder. Come elemento chiave nella redazione del nostro Bilancio di sostenibilità su base volontaria, abbiamo adottato gli standard di rendicontazione definiti dal **Global Reporting Initiative (GRI)**, il quadro di riferimento più riconosciuto e utilizzato a livello globale per la rendicontazione di sostenibilità.

Il processo che ha portato il Gruppo Gattinoni alla selezione dei suoi temi materiali si è svolto come segue:

Analisi di contesto: in questa fase iniziale, abbiamo esaminato i nostri processi aziendali principali e analizzato la missione, i valori, le strategie e le pratiche di sostenibilità esistenti dell'organizzazione, al fine di allineare l'analisi di materialità con gli obiettivi della nostra azienda. Inoltre, abbiamo condotto un'attività di benchmarking e studiato le tendenze sociali e ambientali nel nostro settore per acquisire una conoscenza più ampia dei temi di sostenibilità più comuni

Identificazione degli impatti attuali e potenziali: in questa seconda fase, i dirigenti del Gruppo Gattinoni sono stati coinvolti in un workshop per identificare una lista di impatti attuali e potenziali (insieme ai rispettivi temi materiali) che l'azienda sta attualmente generando o potrebbe creare in futuro, prendendo come riferimento i risultati della fase precedente come base di un'attività di brainstorming

Valutazione degli impatti: a questo punto, gli stakeholder interni sono stati coinvolti nella valutazione dei temi materiali in base al loro livello di rilevanza, attraverso un sondaggio. Quest'ultimo chiedeva di valutare la significatività di ciascun tema in base alla capacità dell'azienda di generare impatti relativi allo stesso. Il grafico di seguito riporta la distribuzione degli stakeholder che hanno risposto al sondaggio



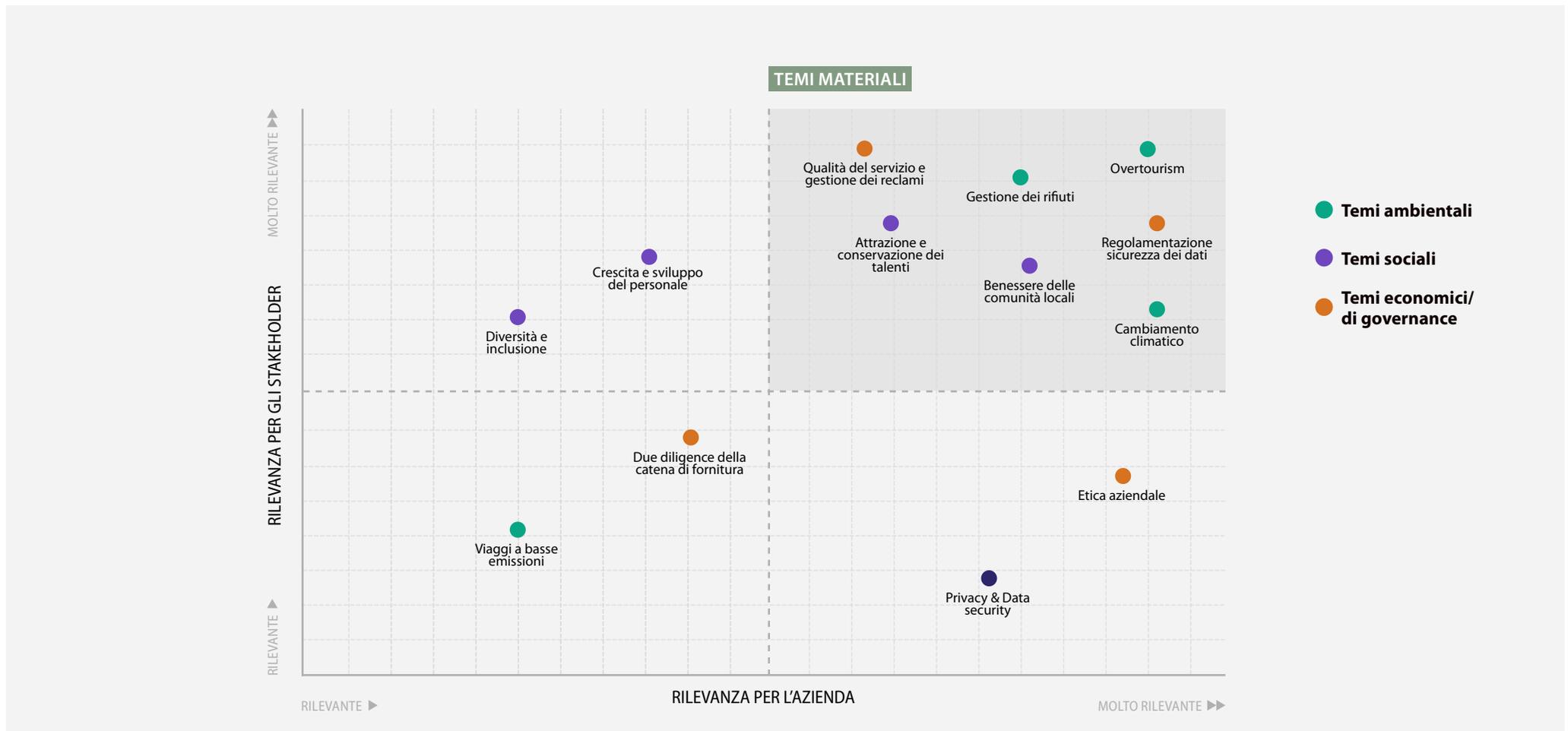
● **93%** Dipendente ● **4%** Proprietà ● **2%** Dirigente o amministratore
● **1%** Collaboratore interno

Prioritizzazione dei temi più rilevanti: in questa fase finale, gli impatti sono stati raggruppati nei temi potenzialmente materiali, al fine di assegnare un punteggio complessivo a ciascuno di essi. Dopo aver definito una soglia di materialità come richiesto dagli standard GRI, i temi con le valutazioni più alte sono stati convalidati come le principali aree ESG che il Gruppo Gattinoni avrebbe dovuto considerare nella rendicontazione delle proprie performance. Una volta valutato il set di temi materiali primari, a ciascuno di essi è stato assegnato uno o più Obiettivi di Sviluppo Sostenibile per allineare i nostri sforzi a un quadro riconosciuto a livello mondiale per affrontare le sfide globali critiche. Questo passaggio non solo dimostra l'impegno dell'organizzazione a contribuire agli obiettivi internazionali di sostenibilità, ma rafforza anche la trasparenza e la credibilità della nostra rendicontazione di sostenibilità.

I nostri temi materiali

La fase finale della nostra valutazione di materialità è stata supportata dalla matrice di materialità che aiuta a dare priorità alle azioni e all’allocazione delle risorse, assicurando che le questioni più critiche ricevano l’attenzione richiesta. Tutti i temi potenzialmente rilevanti per la nostra azienda sono stati mappati in base alla loro rilevanza per il gruppo e le sue parti interessate rielaborando, da un lato, i risultati ottenuti dal workshop e, dall’altro, gli esiti del sondaggio. Questa rappresentazione grafica facilita il processo deci-

sionale strategico evidenziando le aree in cui le operazioni del Gruppo Gattinoni si intersecano in modo più significativo con le preoccupazioni dei suoi stakeholder, allineando così gli obiettivi aziendali alle loro aspettative. Grazie alla matrice di materialità, possiamo mostrare chiaramente agli stakeholder come le loro considerazioni influenzano l’agenda di sostenibilità dell’azienda che si baserà sui temi materiali più significativi situati nel quadrante in alto a destra.



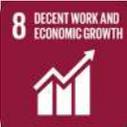
Gli argomenti rappresentati forniscono una visione oggettiva del Gruppo Gattinoni, considerando il suo modello di business e il contesto in cui opera. Nella seguente tabella riportiamo una sintesi dei temi materiali selezionati, specificando i relativi impatti positivi e negativi che l'azienda genera o può generare in riferimento alla tematica specifica.

Per ogni impatto negativo, esistono varie azioni e procedure di mitigazione descritte nelle rispettive sezioni della presente relazione. Analogamente, per ogni impatto positivo, l'azienda intraprende una serie di attività per valorizzare i benefici e garantire l'efficacia in una prospettiva a lungo termine.

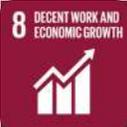
Temi ambientali selezionati e SDG di riferimento

SDG	TEMA MATERIALE	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	SIGNIFICATIVITÀ	DESCRIZIONE
  	Cambiamento climatico	Positivo	Mitigazione del contributo al cambiamento climatico	● ● ● ● ● ●	Compensazione delle emissioni generate dalle attività dell'organizzazione supportando progetti certificati sviluppati per contrastare il cambiamento climatico (per esempio ripristinando ecosistemi naturali degradati).
		Positivo	Riduzione delle emissioni	● ● ● ● ● ●	Riduzione delle emissioni associate alle attività (dirette e indirette) svolte dall'organizzazione.
		Positivo	Raggiungimento della water neutrality	● ● ● ● ● ●	Sostegno diretto a iniziative certificate che consentono accesso all'acqua potabile in paesi colpiti da siccità al fine di bilanciare i consumi idrici legati alle attività dell'organizzazione.
 	Gestione dei rifiuti	Positivo	Sostegno all'economia circolare	● ● ● ● ● ●	Attuazione della raccolta differenziata dei rifiuti in tutte le sedi per il sostegno all'economia circolare.
		Negativo	Elevata quantità di rifiuti generata durante gli eventi	● ● ● ● ● ●	Generazione di grandi quantità di rifiuti durante gli eventi dell'organizzazione e l'eventuale smaltimento inappropriato possono generare effetti negativi sull'ambiente.

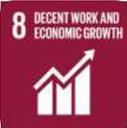
Temi sociali selezionati e SDG di riferimento

SDG	TEMA MATERIALE	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	SIGNIFICATIVITÀ	DESCRIZIONE
	Attrazione e conservazione dei talenti	Positivo	Bilanciamento vita personale e lavoro		Implementazione dello smart working e di programmi di welfare aziendale aiutando i dipendenti a bilanciare meglio la vita lavorativa con quella personale.
		Negativo	Motivazione ridotta del personale		Piani di crescita professionale poco strutturati che portano i dipendenti a sentirsi demotivati e poco valorizzati.
		Negativo	Episodi di burnout		Stress prolungato o eccessivo legato al lavoro che influenza negativamente il benessere fisico, emotivo e mentale dei dipendenti.
	Benessere delle comunità locali (pt.1/2)	Positivo	Sviluppo economico delle comunità		Creazione di opportunità di business e occupazionali nelle sedi aziendali e nelle destinazioni turistiche contribuendo allo sviluppo economico e sociale delle comunità ospitanti.
		Positivo	Aumento del benessere delle comunità locali		Sostegno a iniziative locali che supportano le comunità e contribuiscono a migliorare la qualità della vita dei residenti.

Temi sociali selezionati e SDG di riferimento

SDG	TEMA MATERIALE	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	SIGNIFICATIVITÀ	DESCRIZIONE
  	Benessere delle comunità locali (pt.2/2)	Positivo	Sostegno alle comunità vulnerabili	● ● ● ● ● ●	Supporto a progetti sociali attraverso organizzazioni non profit (ONLUS) promuovendo il benessere sociale e affrontando le necessità delle comunità.
Negativo		Deterioramento della qualità di vita per le comunità locali	● ● ● ● ● ●	Eccessivo afflusso di turisti (overtourism) in determinate destinazioni può causare aumento del costo della vita, sovraffollamento, danni ai siti culturali, sovraccarico dei servizi pubblici e modifiche nello stile di vita.	

Temi economici/di governance selezionati e SDG di riferimento

SDG	TEMA MATERIALE	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	SIGNIFICATIVITÀ	DESCRIZIONE
 	Qualità del servizio e gestione dei reclami	Positivo	Cura e soddisfazione dei clienti	● ● ● ● ● ●	Disponibilità di un servizio clienti attivo 24 ore su 24 per gestire le emergenze e garantire un supporto continuo e affidabile.
		Positivo	Miglioramento qualità del servizio per gli eventi	● ● ● ● ● ●	Introduzione di un servizio clienti dedicato all'organizzazione di eventi.
		Negativo	Disagi causati ai clienti	● ● ● ● ● ●	Possibilità di ricevere reclami o recensioni negative riguardo all'organizzazione e alla riuscita dei viaggi.
 	Regolamentazione sicurezza dei dati	Negativo	Violazione informazioni riservate	● ● ● ● ● ●	Gestione inadeguata della privacy esponendo l'organizzazione a violazioni dei dati.

Capitolo 3

La tutela ambientale e il rispetto delle risorse naturali

- 3.1 La nostra attenzione al cambiamento climatico
- 3.2 Uso responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare



La nostra attenzione al cambiamento climatico

L'attività del Gruppo esercita un'influenza circoscritta nella mitigazione degli impatti sul cambiamento climatico. Tale circostanza è intrinsecamente legata alla nostra natura di intermediari, in qualità di società di servizi che dipende dalle aziende partner. Il nostro apporto si concretizza nella predilezione verso fornitori e partner i cui valori e obiettivi di sostenibilità risultino allineati a quelli del Gruppo. Al fine di contribuire in modo tangibile alla **mitigazione degli impatti ambientali**, l'azienda ha implementato una serie di iniziative, che includono la compensazione delle emissioni di CO₂, l'adozione di sistemi di raccolta differenziata, e la riduzione dell'utilizzo della plastica, promuovendo l'impiego di distributori dell'acqua.

Gestione delle risorse idriche

All'interno dell'organizzazione l'acqua viene impiegata principalmente per uso personale (consumo diretto, igiene delle mani e scarico). Per limitare il consumo della stessa in bottigliette di plastica, sono stati introdotti distributori con filtri collegati direttamente con la rete idrica comunale. Considerando il tipo di attività svolta, il consumo aziendale di acqua non ha impatti specifici e sostanziali sull'ambiente.

Rendicontazione delle emissioni

Il Gruppo Gattinoni, per la prima volta nel 2022, ha deciso di rendicontare le proprie emissioni di gas serra in conformità alle linee guida del GHG Protocol, un riferimento globale ampiamente riconosciuto e utilizzato per calcolare e riportare le emissioni di gas serra da parte di aziende e istituzioni. Questa scelta è fondamentale per comprendere e gestire l'impatto climatico delle nostre operazioni. Le emissioni sono classificate in tre categorie principali: le emissioni dirette derivanti dalle attività sotto il controllo operativo dell'azienda

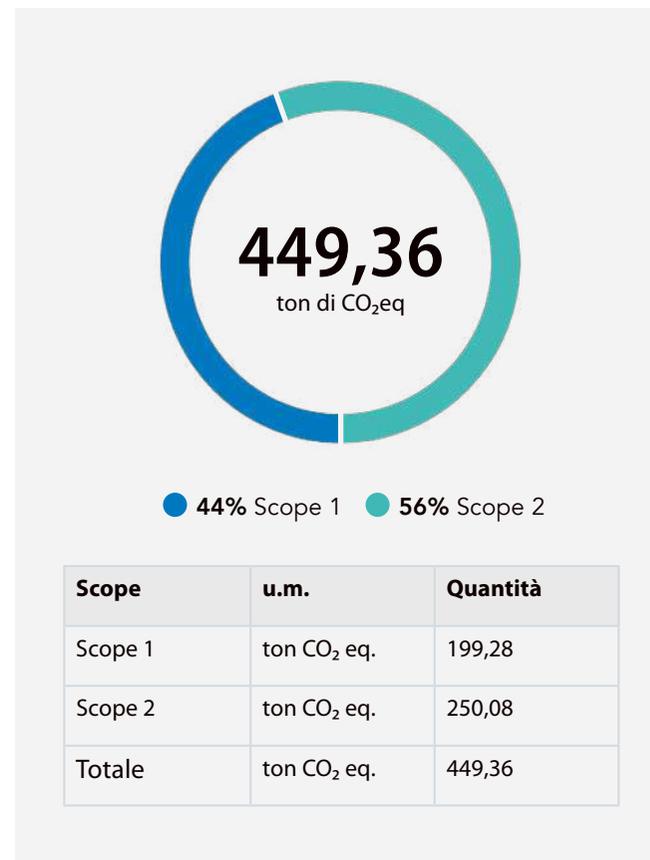
(Scope 1), le emissioni indirette associate all'acquisto di elettricità (Scope 2) e le emissioni indirette generate lungo la catena del valore aziendale, sia a monte che a valle (Scope 3).

Gattinoni ha quantificato le proprie emissioni di **Scope 1** e **Scope 2** per ottenere una visione del proprio impatto sul cambiamento climatico, che consente di identificare le aree critiche e sviluppare strategie efficaci per mitigare l'impatto ambientale. L'obiettivo principale di questa analisi è quello di stabilire una base solida per un percorso chiaro e trasparente verso la decarbonizzazione, da realizzare nel prossimo futuro, migliorando costantemente le prestazioni ambientali dell'azienda. Questo impegno non solo rafforza la responsabilità del Gruppo verso la sostenibilità ambientale, ma risponde anche alle crescenti aspettative degli stakeholder, che richiedono maggiore trasparenza e responsabilità nella gestione delle problematiche climatiche. L'inventario delle emissioni rappresenta quindi un elemento chiave per allinearsi agli standard internazionali e contribuire attivamente agli sforzi globali per affrontare e combattere il cambiamento climatico.

Per il calcolo della nostra carbon footprint siamo stati supportati da Up2You e abbiamo monitorato le emissioni di gas serra generate dalle attività aziendali.

Il calcolo è stato elaborato utilizzando dati primari provenienti da misurazioni accurate, come per esempio le bollette per i consumi di energia elettrica e gas naturale, o da survey realizzate e condivise ai diversi data owner per raccogliere le informazioni necessarie. A conferma dell'autorevolezza del nostro calcolo, la piattaforma CliMax è stata validata da RINA, che ne ha attestato la conformità e la correttezza rispetto allo standard del **GHG Protocol**.

Il totale delle emissioni di gas a effetto serra relative alle attività del Gruppo Gattinoni per il 2023 è riportato nella seguente tabella:



L'immagine mostra una sintesi delle emissioni di gas serra per Scope 1 e Scope 2, espresse in tonnellate di CO₂ equivalente. L'analisi evidenzia che le emissioni di **Scope 2** costituiscono la maggioranza, rappresentando il **56% del totale**, mentre quelle di **Scope 1** ammontano al **44%**.

Emissioni Scope 1

Nel periodo di rendicontazione, l'azienda ha generato un totale di 199,28 tonnellate di CO₂ equivalente da fonti dirette. La maggior parte di queste emissioni proviene dall'utilizzo di gas naturale (70%), seguita dall'uso di gas refrigeranti (22%) e di carburante per i veicoli aziendali (8%). La tabella seguente rappresenta il dettaglio delle emissioni dirette di gas serra relative allo Scope 1.



- 70% Gas naturale
- 22% Gas refrigeranti
- 8% Carburante veicoli aziendali

Fonte	u.m.	Quantità
Gas naturale	ton CO ₂ eq.	139,36
Gas refrigeranti	ton CO ₂ eq.	44,72
Carburante veicoli aziendali	ton CO ₂ eq.	15,20
Altri consumi diretti	ton CO ₂ eq.	0
Totale	ton CO₂ eq.	199,28

Emissioni Scope 2

Il calcolo di emissioni per lo Scope 2 può essere effettuato secondo due modalità:

Location based: considera per l'energia elettrica consumata un fattore di emissione medio, calcolato sulla base del mix energetico nazionale rispetto al paese nel quale l'azienda opera (Italia).

Market based: tiene conto della quantità di energia proveniente da fonti rinnovabili acquistata direttamente dall'azienda, purché sia certificata dal GSE mediante l'emissione di un certificato d'origine.

Per i risultati delle emissioni complessive si considerano, all'interno del presente studio, le emissioni di Scope 2 calcolate con l'approccio market based per valorizzare l'uso di energia 100% rinnovabile da diverse sedi del Gruppo Gattinoni.

La tabella seguente riporta il risultato delle emissioni di GHG del Gruppo Gattinoni relative alla categoria Scope 2 secondo entrambi gli approcci.

Dato	u.m.	Quantità
Emissioni indirette energetiche <i>Location based</i>	ton CO ₂ eq.	299,65
Emissioni indirette energetiche <i>Market based</i>	ton CO ₂ eq.	250,08

Compensazione delle emissioni

La compensazione delle emissioni rappresenta una soluzione per bilanciare le emissioni di gas a effetto serra non evitabili contribuendo attivamente alla lotta contro il cambiamento climatico. Tale approccio si concretizza attraverso il sostegno a progetti certificati capaci di assorbire o evitare un volume equivalente di emissioni di CO₂. Questi progetti possono assumere diverse forme, per esempio attraverso la riforestazione di aree degradate, la protezione di foreste minacciate dalla deforestazione o lo sviluppo di impianti per la generazione di energia da fonti rinnovabili in regioni dove il mix energetico è fortemente orientato verso i combustibili fossili.

Il Gruppo Gattinoni ha compensato le emissioni derivanti dai consumi di gas naturale ed energia elettrica per l'anno di rendicontazione 2022 oltre che quelle generate da numerosi eventi e stand organizzati durante gli ultimi 3 anni. Questo impegno si è tradotto nella compensazione di un totale di **302** tonnellate di CO₂ equivalente.



Di seguito sono riportati alcuni dei progetti supportati da Gattinoni:

RIMBA RAYA BIODIVERSITY RESERVE

Il progetto crea una “zona cuscinetto” su tutta l’estensione del confine orientale del parco nazionale indonesiano proteggendolo dalla continua espansione delle aree industriali. Verra, l’ente che ha certificato il progetto, ha assegnato a Rimba Raya la certificazione SDG V1sta (Sustainable Development Verified Impact Standard). Quest’ultima si ottiene solamente quando il progetto contribuisce al raggiungimento di tutti e 17 gli SDGs.



THE ENVIRA AMAZONIA PROJECT

Il progetto è situato nella provincia di Acre, nella zona occidentale della foresta amazzonica confinante con il Perù. Envira Amazonia permette la cattura annua di 1,2 milioni di tonnellate di CO₂ preservando 200.000 ettari di foresta. Il progetto ha permesso l’accesso all’istruzione ai bambini bisognosi e costruito nuove infrastrutture igienico-sanitarie nei villaggi adiacenti alla foresta.



FSCECP HYDROELECTRIC POWER PLANT

Il progetto riduce le emissioni di CO₂ e allo stesso tempo contribuisce agli obiettivi di sviluppo sostenibile regionale e nazionale del Brasile. L’energia generata da questa iniziativa sostituisce l’uso di impianti termici a combustibile fossile normalmente utilizzati per soddisfare le crescenti esigenze energetiche della regione.



GUANARÉ FOREST PLANTATION PROJECT

Un progetto di riforestazione sviluppato in Uruguay. Supportare questo progetto permette la creazione di ulteriori co-benefici, come lo sviluppo rurale dell’area e l’istruzione. Guanaré ha permesso la piantumazione di oltre 7,4 milioni di alberi, riforestando le praterie degradate.



BOYABAT HYDROELECTRIC POWER PLANT

Un progetto rinnovabile idroelettrico che è stato ideato e pianificato per essere costruito sul fiume Kizilirmak, nella giurisdizione di Sinop. Grazie a questa iniziativa le emissioni dell’area sono diminuite drasticamente consentendo a tutta la regione di usufruire di energia 100% rinnovabile.



KATINGAN PEATLAND RESTORATION

Sviluppato per proteggere un’area di 150.000 ettari preservando l’ecosistema naturale che annualmente cattura 7,5 milioni di tonnellate di CO₂. L’iniziativa protegge una delle ultime foreste di torbiere indonesiane tutelando la biodiversità, in particolare le specie a rischio estinzione come gli oranghi.



Complessivamente i progetti supportati dal Gruppo Gattinoni toccano tutti e 17 gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile contribuendo, oltre a contrastare il cambiamento climatico, a tematiche quali la lotta contro le disuguaglianze, il miglioramento della qualità della vita delle comunità coinvolte, l’accesso all’istruzione e la salvaguardia delle biodiversità.

Uso responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare

Il Gruppo Gattinoni pone particolare attenzione al tema **dell'economia circolare** e, connesso a questo, all'uso responsabile dei rifiuti.

I rifiuti prodotti sono perlopiù cartacei, di conseguenza cerchiamo di ridurre il nostro impatto ponendoci come obiettivo quello di stampare meno carta possibile. Nello specifico, i rifiuti generati derivano principalmente da:

Stampe su carta per invio (ove specificatamente richiesto) di documenti di viaggio

Estratti conto/preventivi in formato Excel

Checklist di partecipanti

Materiale cartaceo ad uso di accompagnatori di viaggio

Contratti clienti/fornitori

Le altre tipologie di rifiuti prodotti quotidianamente dai dipendenti nelle sedi e nelle agenzie includono plastica, rifiuti organici derivanti dal cibo consumato in ufficio, e l'indifferenziata. Degli esempi sono le pile della tastiera e articoli di cancelleria vari, oltre a rifiuti legati alle stampe, per la precisione i toner.

Il Gruppo Gattinoni provvede alla raccolta differenziata dei rifiuti secondo le disposizioni dei **Comuni** sedi delle **Società e dei Travel Store**. Ai collaboratori è richiesto il rispetto della stessa normativa comunale nei singoli paesi sedi di eventi. I materiali ingombranti

invece, quali sedie e scrivanie, sono oggetto di operazioni di smaltimento al di fuori del sito aziendale.

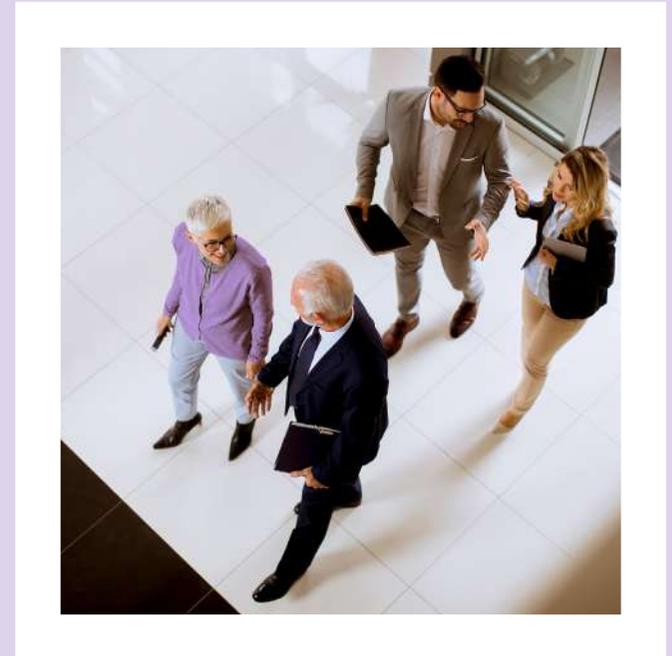
Se da un lato l'azienda è impegnata nell'implementazione di pratiche di economia circolare, dall'altro al momento non è disponibile una quantificazione del peso dei rifiuti a livello di Gruppo. Ciò è dovuto alla difficoltà riscontrata nel reperire le relative informazioni. Di conseguenza, nel periodo di rendicontazione non è stato possibile effettuare un monitoraggio dei rifiuti.



Capitolo 4

Il nostro impegno per le persone

- 4.1 Incentivare lo sviluppo delle persone
- 4.2 Interazione con le comunità locali



I **dipendenti** del Gruppo Gattinoni sono persone competenti, motivate e appassionate, che ogni giorno rendono possibile la realizzazione di esperienze uniche. Con professionalità e un approccio innovativo, superano ogni sfida per garantire risultati d'eccellenza.

I nostri professionisti sono selezionati per la loro esperienza, passione per il lavoro e capacità di ascoltare le esigenze dei clienti, offrendo **soluzioni su misura** ed **eccellenti**. Cura dei dettagli, dedizione, pianificazione e creatività sono i valori condivisi che guidano il nostro team nella creazione di esperienze indimenticabili. I dipendenti del Gruppo sono assunti con diverse tipologie contrattuali, tra cui contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato, a tempo pieno e a tempo parziale. Inoltre, vi sono 49 collaboratori che, pur non essendo dipendenti diretti, svolgono attività lavorative sotto il controllo dell'organizzazione. Questi collaboratori operano principalmente nel settore commerciale, concentrandosi sullo sviluppo di business legato agli eventi, al business travel e all'affiliazione di agenzie di viaggio.

Nel periodo di rendicontazione non ci sono state importanti variazioni nel numero dei dipendenti.

	Uomini	Donne	Totale
Numero di dipendenti a tempo indeterminato	113	617	730
Numero di dipendenti a tempo determinato	10	32	42
Numero di dipendenti a ore non garantite	/	/	/
Numero di dipendenti a tempo pieno	119	579	698
Numero di dipendenti a tempo parziale	4	70	74

	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di dipendenti	123	649	772



Incentivare lo sviluppo delle persone

Il Gruppo Gattinoni riconosce la formazione e lo sviluppo del personale come elementi strategici per favorire **la crescita professionale** e creare un ambiente di lavoro **stimolante** e **dinamico**. L'importanza attribuita alla formazione si riflette nello sviluppo delle risorse umane e nel ruolo centrale che ricopre nel contesto aziendale, sia essa obbligatoria o facoltativa. La dislocazione degli uffici in diverse città italiane limita l'organizzazione delle attività formative in presenza. Per questa ragione, il Gruppo ha scelto di adottare la formazione online come principale strumento per potenziare le competenze dei dipendenti: la formazione obbligatoria viene infatti erogata a tutti i dipendenti attraverso una piattaforma dedicata.

Nel 2023, un totale di **606 dipendenti** ha partecipato a corsi di formazione, evidenziando il significativo coinvolgimento del personale aziendale in questa attività e confermando l'importanza strategica attribuita alla stessa. Nello specifico, gli uomini hanno ricevuto in media 16 ore di formazione, mentre le donne hanno beneficiato in media di 26 ore. Tale dato riflette un più ampio investimento formativo rivolto al personale femminile, allineato con l'obiettivo di garantire una crescita professionale inclusiva.

Considerando invece la distribuzione delle ore di formazione per livello professionale, nello stesso anno sono state erogate complessivamente 64 ore ai dirigenti, 1506 ore ai quadri, e 13436 ore agli impiegati, suddivisi nei vari livelli. Questi numeri mettono in risalto l'impegno posto dall'azienda nello sviluppo delle competenze di tutte le sue risorse, con particolare attenzione al coinvolgimento dei ruoli più operativi.

I programmi formativi sono differenziati a seconda del settore in cui vengono inserite le risorse. Inoltre, periodicamente vengono svolte attività di formazione su tematiche specifiche richieste dai singoli

reparti. Tra queste rientrano i corsi sull'utilizzo di sistemi di prenotazione aerea o ferroviaria, quelli sull'utilizzo di piattaforme interne di prenotazione (come Passepartout o MICE), nonché su strumenti come Excel e PowerPoint.

La valutazione delle prestazioni e dello sviluppo professionale viene svolta al termine del periodo di prova e dei contratti a tempo determinato ai fini dell'inserimento definitivo in organico. Stiamo predisponendo un sistema di valutazione periodica, la cui implementazione è prevista a partire dal secondo semestre del 2025.



Interazione con le comunità locali

L'attenzione del Gruppo Gattinoni verso le persone si estende oltre i propri dipendenti, coinvolgendo attivamente le **comunità locali** con le quali l'organizzazione si trova a interagire e a dialogare nell'ambito dei diversi business.

Nell'organizzazione di ogni nostro evento/viaggio, sia in Italia che all'estero, instauriamo un rapporto diretto con la popolazione locale, coinvolgendo diverse professionalità a supporto delle attività. Tra queste rientrano tutto il personale alberghiero, il personale impiegato nella ristorazione, il personale dedicato alle meeting room e

servizi di catering, il personale addetto ai trasferimenti con bus e auto private e il personale di assistenza negli aeroporti. Collaboriamo inoltre con organizzazioni locali per la realizzazione di attività di team building, avvalendoci del supporto di guide, assistenti, personale di animazione, artigiani, cuochi e artisti. Infine, lavoriamo con tecnici specializzati in service (audio, video e luci) allestimenti/scenografie per la realizzazione dei nostri eventi. Sebbene il contatto con le comunità locali sia significativo, l'azienda non effettua valutazioni sugli impatti sociali derivanti dalle proprie attività, in quanto priva sia di una struttura organizzata che di un ufficio dedicato a tale scopo. Il Gruppo è tuttavia consapevole di una serie di impatti negativi generati dalle sue operazioni in determinate aree geografiche, quali l'overtourism, lo sfruttamento minorile e il lavoro in nero.

In relazione al fenomeno dell'overtourism, l'azienda dispone di un margine di intervento limitato, poiché non è sempre in grado di orientare la scelta dei clienti verso destinazioni o periodi che consentano di mitigare tale problematica. Analogamente, l'organizzazione di eventi commissionati da terze parti, inclusi date e luoghi, non rientra nell'ambito del controllo diretto del Gruppo. Ove possibile, l'azienda si impegna a favorire soluzioni di trasporto a basso impatto ambientale, promuove l'impiego di materiali compostabili o plastic-free e propone documenti di viaggio in formato elettronico anziché cartaceo. Durante l'anno di rendicontazione corrente il Gruppo non ha raccolto dei dati a riguardo né ha identificato KPI specifici che permettano di valutare l'impatto delle proprie attività su questo tema. Dal momento che l'overtourism rimane comunque un tema materiale, ci impegniamo a lavorare a un piano di definizione di metriche oggettive e funzionali alla valutazione di questo impatto. Relativamente a fenomeni quali lo sfruttamento minorile e l'impiego irregolare di manodopera, invece, Gattinoni si impegna

a contrastarli attivamente. La sua prima azione in questo senso è stata l'approvazione di un codice etico con norme di comportamento rivolto a dipendenti, clienti e fornitori. Un'attenzione particolare è riservata a questi ultimi: l'azienda sta infatti predisponendo un albo fornitori, corredato da kpi specifici, al fine di identificare partner strategici allineati ai valori del Gruppo con i quali iniziare un percorso di sostenibilità. Gli eventi di grande portata, come quelli legati alle manifestazioni sportive internazionali, possono generare impatti significativi sulle comunità locali. A titolo esemplificativo, nel 2023 abbiamo organizzato la **trasferta della squadra** di calcio **F.C. Internazionale** ad **Istanbul** in occasione della finale di Champions League. Questo evento ha avuto effetti positivi rilevanti sulla comunità turca in termini di crescita economica, impatto mediatico e turismo. Al contempo, il Gruppo ha identificato anche impatti negativi legati allo stesso, quali il congestionamento del traffico cittadino e modifiche alla viabilità.

Al momento non sono ancora state adottate politiche ufficiali per la gestione di tale tema materiale e non è stato redatto alcun documento specifico a riguardo. Ci impegniamo, tuttavia, a minimizzare il nostro impatto sia a livello ambientale, promuovendo pratiche sostenibili tra i nostri collaboratori - come il rispetto delle normative locali sulla raccolta differenziata, il consumo responsabile di risorse idriche e il risparmio energetico - sia a livello sociale, contribuendo a generare benefici tangibili per le comunità con le quali entriamo in contatto.



Onlus - Un Mondo di Amici

Nella visione del Gruppo, prendersi cura delle persone significa abbracciare un impegno ampio e articolato, che include la solidarietà verso le fasce più vulnerabili della popolazione. Questo impegno si concretizza nel sostegno economico a numerosi progetti sociali.

Dal 2005, attraverso l'associazione **Un Mondo di Amici Onlus**, il Gruppo Gattinoni si dedica attivamente a iniziative che mirano a migliorare diversi aspetti della società.

Dal 2005 al 2016 ha contribuito alla costruzione e al mantenimento del centro ospedaliero Benedict Medical Center in Uganda, sorto a Luzira su un'area di proprietà dell'Arcidiocesi di Kampala (Sud Uganda) e concessa in affidamento a Emmaus Foundation, gestita da Pa-

dre John Scalabrini. Lo scopo del progetto è quello di permettere l'accesso alle cure mediche agli abitanti di un paese martoriato dalla guerra civile.

Attualmente, i progetti supportati si concentrano su tre aree fondamentali: formazione, inclusione e mobilità, promuovendo un impatto positivo e duraturo nelle comunità.

Il Gruppo Gattinoni sostiene il percorso educativo di due studenti in **Kenya** in collaborazione con **l'Associazione Karibujua**, impegnata nello sviluppo dell'istruzione in tre regioni remote del paese. Karibujua promuove il diritto all'istruzione e lo scambio culturale come strumenti fondamentali per migliorare la vita delle persone,

selezionando e premiando studenti meritevoli con borse di studio che coprono tutte le spese necessarie per i quattro anni di scuola superiore.

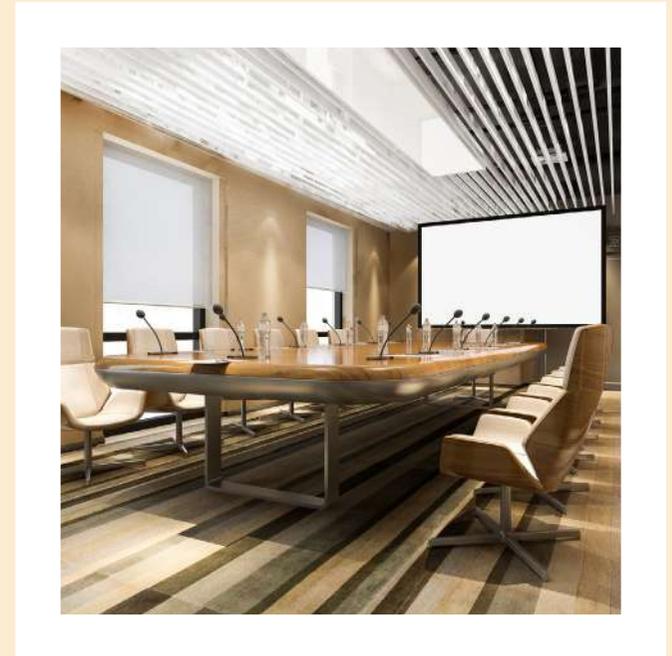
Il Gruppo Gattinoni conferma il proprio impegno verso l'inclusione e la diversità, valori centrali nella sua vision aziendale. In questa prospettiva, l'azienda ha sostenuto l'edizione 2023 del progetto **"Sui Passi di Francesco – In cammino per l'accessibilità e la pace"** dell'associazione Free Wheels, un viaggio attraverso le Marche, l'Umbria e il Lazio che ha coinvolto una decina di partecipanti con mobilità ridotta.



Capitolo 5

La nostra governance

- 5.1 Protezione dei dati personali
- 5.2 Qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti



Al vertice dell'organizzazione si trova il **Consiglio di Amministrazione (CdA)**, presieduto da **Franco Gattinoni**, fondatore dell'azienda, affiancato da un vicepresidente e altri tre membri. Il presidente, attivamente coinvolto nelle scelte strategiche e nelle operazioni quotidiane, riveste un ruolo chiave nella definizione dell'indirizzo aziendale.

La struttura di governance include inoltre quattro comitati: il comitato Gruppo e i comitati **Travel**, **Business Travel** ed **Events**, composti ciascuno da un presidente, un amministratore delegato e altri membri, rappresentanti le principali aree di business e funzioni trasversali.

I membri della governance aziendale sono responsabili delle decisioni strategiche e operative relative alle proprie aree di competenza. Inoltre, partecipano attivamente ai processi decisionali che influenzano i loro reparti, sia in ambiti specifici come IT, Risorse Umane, amministrazione o comunicazione, sia in questioni trasversali di rilevanza aziendale.

Di seguito è riportata la suddivisione dei membri del CdA e dei comitati interni.

	Consiglio di Amministrazione	Altri comitati interni
Totale dei membri	5	16
Membri esecutivi	3	16
Membri non esecutivi	2	0
Membri indipendenti	0	0
Uomini	3	9
Donne	2	7
Altro genere	0	0

I componenti del CdA e dei comitati sono selezionati dal presidente, privilegiando competenze specifiche e il grado di coinvolgimento nelle diverse aree aziendali.

Lo sviluppo sostenibile è integrato nei valori fondamentali dell'azienda, con ogni unità operativa impegnata in iniziative volte a gestire gli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali. In collaborazione con il dipartimento Risorse Umane, vengono realizzate azioni di sensibilizzazione e **coinvolgimento dei dipendenti** sui **temi ESG**.

La gestione degli impatti in ambito di sostenibilità è coordinata dall'Ufficio Affari Generali, Compliance e dal reparto Marketing e Comunicazione, responsabili della raccolta e verifica delle informazioni provenienti dalle diverse divisioni aziendali in relazione agli aspetti economici, sociali e ambientali. Questi uffici si occupano inoltre dell'approvazione dei dati riguardanti i temi materiali. Su base mensile, viene condotto un aggiornamento sullo stato di avanzamento dei progetti, con una documentazione puntuale dei risultati attraverso la verbalizzazione.



Protezione dei dati personali

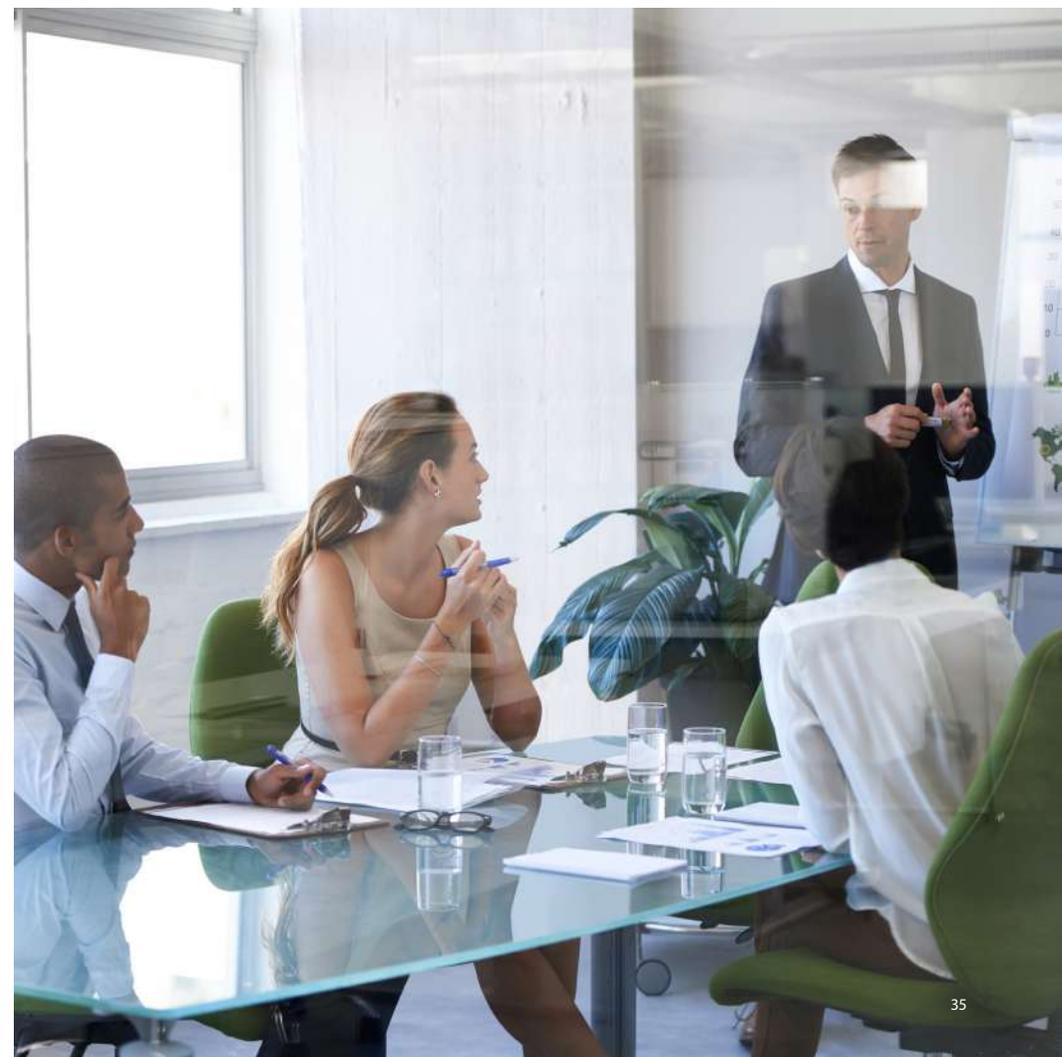
La **protezione dei dati personali** è un aspetto prioritario per Gattinoni, sia per garantire conformità alle normative vigenti, sia per assicurare la salvaguardia dei dati personali di tutti i soggetti con cui l'organizzazione interagisce. La mancanza di reclami, sia da terze parti che da organi normativi, e l'assenza di casi di violazione o perdita di dati dei clienti nel corso del 2023, testimoniano l'impegno autentico del Gruppo nel perseguimento di questo tema materiale.

Al fine di garantire la buona gestione del tema e la formalizzazione dello stesso, l'azienda ha adottato una **policy di "violazione dei dati personali" o "data breach"**. In essa vengono identificate tre categorie di violazioni: di riservatezza (divulgazione o accesso a dati personali), di integrità (alterazione di dati personali), e di disponibilità (perdita, inaccessibilità o distruzione di dati personali).

Tale policy non si applica solo ai dipendenti e ai collaboratori, ma si estende anche a qualsiasi soggetto terzo che tratta dati personali di cui l'azienda è titolare. Nel momento in cui si verifica una violazione, è previsto l'obbligo di notifica senza ingiustificato ritardo da parte del titolare del trattamento **all'Autorità di Controllo competente**. Inoltre, vengono definiti l'elenco di azioni che i responsabili devono porre in essere quando ne emerge la necessità, e le eventuali sanzioni conseguenti ad una inadeguata gestione della procedura, quali provvedimenti disciplinari e risoluzioni dei contratti. L'adozione di una procedura strutturata e formalizzata per la gestione dei rischi associati a data breach, unita alla presenza di figure dedicate, come il Data Protection Officer, garantisce l'effettivo rispetto della stessa e assicura la protezione di dati sensibili.

Per aumentare la consapevolezza sull'importanza della **privacy** e della protezione dei dati all'interno dell'organizzazione, nel periodo di rendicontazione Gattinoni ha diffuso la policy sopra citata a tutti i dipendenti. A questo si è aggiunta l'offerta di corsi di formazione del personale in ambito privacy, con l'obiettivo di coinvolgere attivamente le persone sul tema.

Queste pratiche rafforzano l'immagine di un'azienda trasparente e responsabile, il cui impegno costante nella tutela dei dati contribuisce a consolidare rapporti di fiducia con tutti gli stakeholder.



Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti

Il Gruppo Gattinoni attribuisce grande importanza alla **qualità** delle **esperienze offerte** alla propria **clientela**, considerandola un elemento cardine nelle decisioni di business.

Questa attenzione riflette la visione strategica dell'azienda, orientata a rispondere alle esigenze in continua evoluzione di aziende e viaggiatori, con l'obiettivo di instaurare un legame emozionale duraturo con essi.

A tal fine, il Gruppo ha implementato un sistema di **feedback** volto a raccogliere indicazioni utili per migliorare continuamente il servizio offerto. Al termine di ogni evento o viaggio, al cliente viene sottoposta una survey di soddisfazione, cartacea o con link per la compilazione online.



Nota metodologica

Questo Bilancio di sostenibilità rappresenta lo strumento attraverso il quale il Gruppo Gattinoni comunica su base volontaria a tutti gli stakeholder le proprie pratiche di gestione, politiche, prestazioni e impegni futuri riguardanti gli aspetti non finanziari. Il rapporto fornisce una panoramica dei principali impatti generati in ambito ambientale, sociale e di governance, attraverso la rendicontazione di informazioni e indicatori sia qualitativi che quantitativi. Questi aspetti contribuiscono a creare valore aggiunto sia per le persone del Gruppo Gattinoni che per le comunità in cui l'azienda opera.

Per offrire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance, il documento è stato redatto con riferimento ai "GRI Sustainability Reporting Standards", stabiliti dalla Global Reporting Initiative (GRI). L'attuale Bilancio di sostenibilità utilizza le versioni più recenti degli standard GRI, includendo le integrazioni del 2018 e i GRI 1, GRI 2 e GRI 3 pubblicati nel 2021.

La redazione e la strutturazione del presente documento per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023 (FY 2023) sono state coordinate e realizzate coinvolgendo l'intera struttura organizzativa inclusa nel perimetro di rendicontazione. Le informazioni contenute in questo rapporto sono state selezionate sulla base di un'analisi del contesto esterno e interno del Gruppo Gattinoni. L'analisi di materialità è stata condotta con il coinvolgimento diretto degli stakeholder interni (amministratori, manager, dipendenti e collaboratori interni). Combinando il processo di coinvolgimento degli stakeholder con uno studio sul modello di business del Gruppo, le tematiche risultate come più significative sono state raggruppate in temi materiali da rendicontare secondo la procedura stabilita dal GRI 3 Material Topics 2021.

Per maggiori dettagli, si rimanda al capitolo "Il nostro approccio alla sostenibilità - Il processo dell'analisi di materialità". La versione attuale del Bilancio di sostenibilità è stata sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione prima della pubblicazione.

Il presente documento è stato redatto con il supporto metodologico di Up2You S.r.l. Società Benefit. Il perimetro di rendicontazione include le sedi aziendali situate a:

Ancona - Aosta - Azzate - Bergamo - Bologna (Hub + 4 agenzie) - Borgo Virgilio - Brescia - Carpi (2 agenzie) - Casalecchio di Reno - Cascina - Cassina Dè Pecchi - Castenaso - Cesena - Collecchio - Conegliano - Cremona (2 agenzie) - Empoli - Ferrara (2 agenzie) - Fidenza - Firenze (3 agenzie) - Forlì - Genova - Guastalla - Imola - Lecco - Legnano - Lugo - Milano (Hub + 4 agenzie + 1 sede BT) - Modena - Modena (4 agenzie) - Mogliano Veneto - Montebelluna - Monza - Novellara - Parma (2 agenzie) - Pavia - Pesaro - Piacenza - Pordenone - Ravenna (2 agenzie) - Reggio Emilia (2 agenzie) - Roma - San Donà di Piave - Segrate San Felice - San Giovanni Teatino - Scandiano - Scandicci - Sesto Fiorentino - Sesto San Giovanni - Torino - Treviglio - Treviso - Udine - Valmadrera - Varese - Veduggio con Colzano - Verona - Vicenza - Vignola - Voghera

Indice dei contenuti GRI

INFORMAZIONI GENERALI		PAGINA
2-1	Dettagli sull'organizzazione	5
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	9-10
2-7	Dipendenti	29
2-8	Lavoratori non dipendenti	29
2-9	Struttura e composizione della governance	34
2-10	Nomina e selezione del più alto organo di governo	34
2-11	Presidente del più alto organo di governo	34
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	34
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	34
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	34
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	11
2-28	Associazioni di appartenenza	10
3-1	Selezione dei temi materiali	17-18
3-2	Elenco dei temi materiali	19-22

MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI SUL CAMBIAMENTO CLIMATICO		PAGINA
3-3	Gestione del tema materiale	24-25
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	24
GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI E PROMOZIONE DELL'ECONOMIA CIRCOLARE		PAGINA
3-3	Gestione del tema materiale	27
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	27
306-3	Rifiuti prodotti	27
FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE		PAGINA
3-3	Gestione del tema materiale	30
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	30
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	30
404-3	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	30
COMUNITÀ LOCALI		
3-3	Gestione del tema materiale	31-32
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	31-32
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	31-32

PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI		PAGINA
3-3	Gestione del tema materiale	35
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	35
QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI		PAGINA
3-3	Gestione del tema materiale	36

GATTINONI GROUP