

## SEED:S

Social  
Environmental  
Economic  
Development  
Sustainability



NE FACCIAMO SEMPRE  
UNA QUESTIONE  
MOLTO PERSONALE.

## 02.4 capitale umano

# 02.4

## HIGHLIGHTS

**1.405**  
dipendenti  
al 31.12.19 a livello  
di consolidato

**92,6%**  
del personale  
assunto a tempo  
indeterminato

**25,1%**  
tasso di assunzione

## capitale umano

Il capitale umano si focalizza sul ruolo fondamentale delle persone per il funzionamento e la prosperità di un'azienda. Generalmente, questo capitale racconta le pratiche, il know-how e le politiche di gestione del personale. Nel caso di illycaffè sono anche valorizzati temi quali la qualità della vita, la felicità delle persone e molto altro ancora.

### SDGs



## FINALITÀ SPECIFICHE DI BENEFICIO COMUNE

- “Accogliere i principi e la cultura della sostenibilità economica, sociale e ambientale, nonché il loro legame intrinseco con il benessere dell'uomo e la difesa dell'ambiente”

## OUTCOMES

- Partecipazione attiva delle persone alla crescita dell'azienda e alla creazione di un ambiente inclusivo. Rafforzamento della cultura aziendale attraverso momenti di comunicazione e condivisione, promuovendo la centralità del ruolo e del valore della persona.

## SFIDE

- Rimanere connessi e continuare a condividere gli stessi valori anche in un contesto di crescita aziendale.

## SEED:S

Social  
Environmental  
Economic  
Development  
Sustainability

Le **finalità specifiche di beneficio comune**, sono gli obiettivi d'impatto scritti da illycaffè nel proprio statuto. Sono il DNA, l'identità che orienta la crescita del business e che s'intersecano profondamente in tutte le operazioni aziendali.

Gli **outcomes**, sono il vero valore positivo creato da illycaffè, dalle sue pratiche, politiche e azioni espresse dal capitale.

Le **sfide**, sono gli ostacoli che il contesto e il settore pongono davanti ad un'azienda nel processo di creazione di impatto. Quest'ultima infatti è un'attività che non può prescindere dal considerare questi elementi e di raccontarlo in modo trasparente.

I **Sustainable Development Goals**, sono i 17 obiettivi delle Nazioni Unite, a cui illycaffè contribuisce in diverso modo con le proprie attività.

### ■ 02.4.1 Le persone di illycaffè

**Un'azienda sana e solida ha a cuore le sue persone: sono il motore, la forza propulsiva che realizza le sue attività.**

In quest'ottica, illycaffè si impegna a garantire uno sviluppo uniforme tra la crescita del business e la crescita delle persone, consapevole che l'una senza l'altra non è possibile.

La gestione dei dipendenti si basa sui principi di trasparenza, rispetto dei diritti, lealtà e fiducia, e sull'applicazione dei comportamenti dettati dal Codice Etico. Viene costantemente promosso il miglioramento della qualità della vita dei collaboratori, offrendo un ambiente di lavoro confortevole e sicuro, stimolando le capacità e gli interessi personali, promuovendo un

giusto bilanciamento tra la vita lavorativa e personale. Solo contribuendo alla felicità e al benessere delle persone è infatti possibile disporre di un organico qualificato, capace di esprimere professionalità, passione e orgoglio.

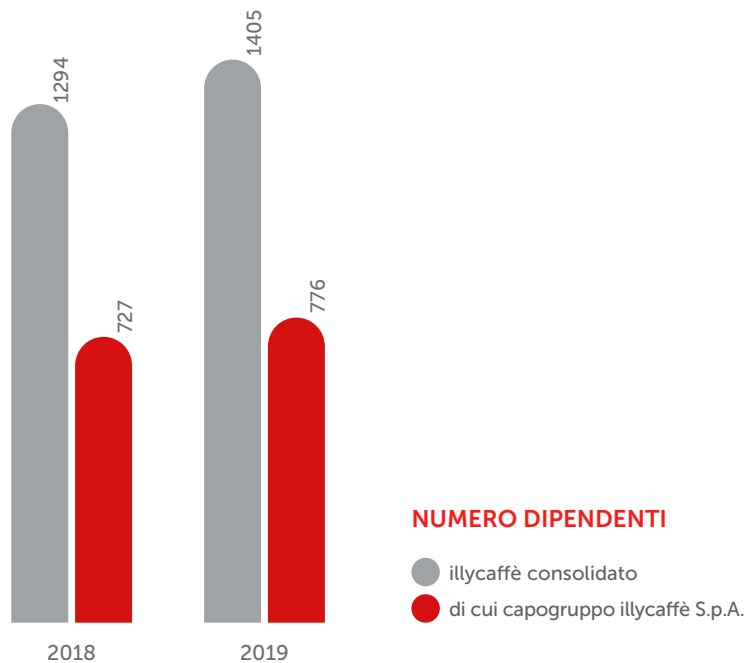
Nel corso del 2019 l'azienda si è occupata in particolare di **leadership** e **cultura aziendale**, due pilastri che caratterizzano l'unicità della sua identità. Analisi di focus, momenti di discussione e di co-creazione in plenaria hanno coinvolto in diversi momenti dell'anno tutti i lavoratori.

<sup>1</sup> Si rimanda al Codice Etico scaricabile dal sito [www.illy.com](http://www.illy.com)



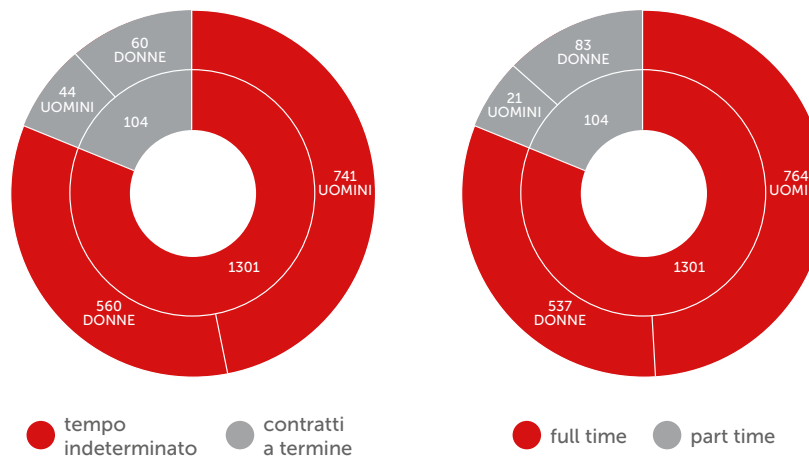
## 02.4.2 Occupazione<sup>2</sup>

Anche nel 2019 si conferma la tendenza di crescita registrata negli ultimi anni: il numero di dipendenti a livello consolidato è pari a 1.405 unità, di cui 776 in Italia.

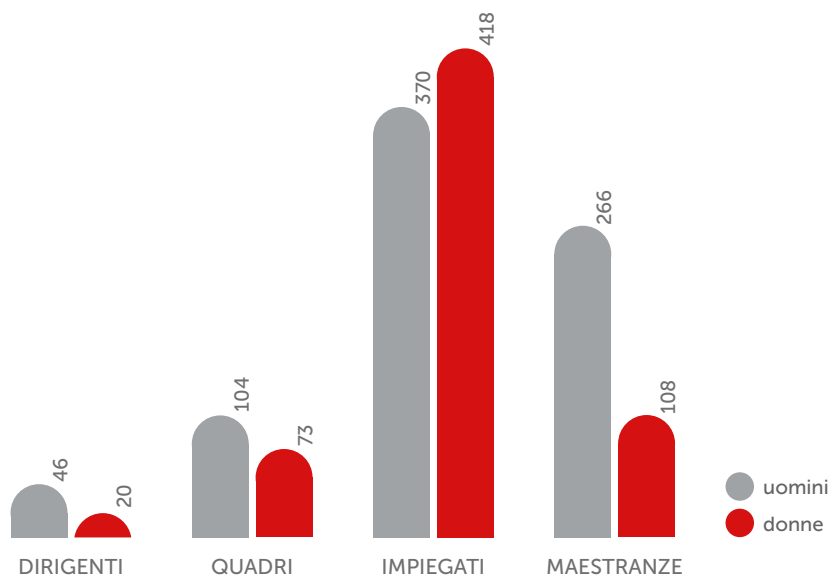


Il 92,6% dei dipendenti in Italia e all'estero è assunto a tempo indeterminato, in coerenza con la politica aziendale orientata alla stabilizzazione dei lavoratori precari. Di questi, la maggior parte presenta contratti a tempo pieno. Per rispondere alle esigenze dei collaboratori sono in aumento i contratti part time, fondamentali per garantire l'equilibrio lavoro-famiglia, adottati da 104 dipendenti in Italia e all'estero.

<sup>2</sup> Per maggiori informazioni sul perimetro dei dati sul personale, si rimanda alla nota metodologica.



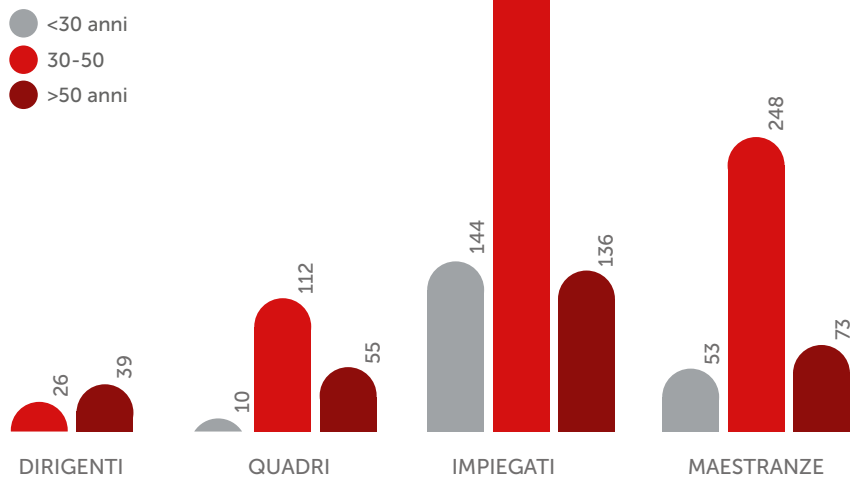
Considerando tutte le società del perimetro di rendicontazione, le donne rappresentano il 44,1% del totale e, in base alla suddivisione per fasce d'età, i dipendenti che hanno tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte del personale (63,6% del totale).



## SEED:S

Social  
Environmental  
Economic  
Development  
Sustainability

## DIPENDENTI PER ETÀ



## MEMBRI DELL'ORGANO DI GOVERNO E CONTROLLO PER GENERE

	DONNE	UOMINI
Consiglio d'Amministrazione	4	6
Collegio Sindacale	2	1

## ORGANI DI GOVERNO PER FASCE D'ETA

	<30 ANNI	30-50 ANNI	>50 ANNI
Consiglio d'Amministrazione	0	2	9
Consiglio Sindacale	0	0	3



## SEED:S

Social  
Environmental  
Economic  
Development  
Sustainability

## SEED:S

Social  
Environmental  
Economic  
Development  
Sustainability



Nel 2019 il tasso di turnover in Italia e all'estero - calcolato come rapporto tra le persone uscite nel periodo e il totale organico presente alla fine del periodo - è pari al 19,1%. È invece 25,1% il tasso di assunzioni - pari al rapporto tra assunti nell'anno e il totale a fine periodo. In questi dati sono compresi i valori di bar e negozi, che, per l'attività svolta, presentano movimenti di personale molto più alti.

In termini di retribuzione, vengono applicate per tutti i dipendenti le disposizioni previste dai Contratti nazionali<sup>3</sup> e dalle normative vigenti nei diversi Paesi in cui l'azienda opera.

<sup>3</sup> Per l'Italia sono applicati i CCNL dell'Industria Alimentare, dei Dirigenti di aziende produttrici di beni e servizi e dei dipendenti delle aziende dei settori pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo.

	N. ASSUNZIONI		N. CESSAZIONI		TASSO ASSUNZIONI*		TASSO CESSAZIONI*	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Uomini	171	196	120	144	23,7%	25,0%	16,6%	18,3%
<30 anni	96	93	69	57				
30-50	69	87	40	73				
>50 anni	6	16	11	15				
Donne	137	157	135	124	24,3%	25,3%	23,9%	20,0%
<30 anni	80	83	74	65				
30-50	48	68	42	57				
>50 anni	9	7	9	2				
Totale	308	353	255	268	24,0%	25,1%	19,8%	19,1%

\* Il calcolo va effettuato dividendo il N. di assunzioni o il N. di cessazioni per il numero totale di dipendenti alla fine del 2019.

### ■ 02.4.3 Pari opportunità, inclusione e rispetto dei diritti umani

«Ai collaboratori è offerta pari opportunità di lavoro sulla base del merito, delle capacità professionali e di rendimento, senza alcuna discriminazione, nel pieno rispetto dei diritti della persona»<sup>4</sup>. Ricercare la forza insita nella differenza riflette i valori di illycaffè che ha da sempre voluto creare un ambiente di lavoro inclusivo forte del contesto multiculturale caratteristico della città di Trieste.

Il concetto di "inclusione" nell'ambito aziendale significa valorizzare una comunità professionale ricca di diversità. Il capitale umano viene quindi fatto crescere e sviluppato attorno alle performance e alle attitudini individuali eliminando ogni possibile forma stereotipo e pregiudizio. Non sono escluse da questo approccio le persone appartenenti alle categorie protette, che rappresentano circa il 3% della forza lavoro in Italia.

Per valorizzare il ruolo della donna, nel 2018, in occasione della Giornata Internazionale del Caffè istituita da ICO (International Coffee Organization), è stata ideata **"Half a cup"**, un'iniziativa che ha voluto ricordare come sarebbe il mondo del caffè senza il lavoro delle donne.

illycaffè è stata content partner dell'evento nazionale **"Global Inclusion: Generazioni senza Frontiere"**, durante il quale università, imprese e associazioni non profit hanno condiviso pratiche per la promozione di un modello di leadership inclusiva ispirato all'art. 3 della Costituzione italiana.

L'azienda ha aderito al **Manifesto della comunicazione non ostile**: il rispetto per ogni individuo si manifesta già nei piccoli comportamenti quotidiani e nel linguaggio che viene utilizzato.

<sup>4</sup> Codice Etico: Nessun candidato o collaboratore deve essere oggetto di un trattamento meno favorevole per considerazioni legate a razza, sesso, religione o credo, disabilità, stato civile, età, orientamento sessuale, identità ed espressione di genere o responsabilità familiari, né risultare svantaggiato da condizioni o requisiti imposti che non siano giustificati.

#### #THANKS4THECOFFEE 2019

Nel 2019 la Giornata Internazionale del Caffè è stata celebrata con il progetto #THANKS4THECOFFEE che, per questa edizione, ha proposto illy Coffee Music, la prima sinfonia illy che racconta in musica il percorso del caffè e i suoi suoni. È stata dedicata a tutti i coltivatori di caffè, per ringraziarli del loro prezioso lavoro.

#### RETRIBUZIONE ANNUA LORDA MEDIA: RAPPORTO UOMO-DONNA

Il rapporto tra la retribuzione annua lorda (RAL) percepita in media dalle lavoratrici donne in Italia e la RAL media degli uomini è pari a: 0,85 nel caso dei dirigenti, 0,88 per gli impiegati, 0,92 per quadri e 0,92 per gli maestranze. Il rapporto è stato calcolato dividendo la somma totale delle RAL percepite dalle donne per la somma totale delle RAL percepite dagli uomini, per ogni categoria.



■ 02.4.4 **Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro**

Per illycaffè la cultura della sicurezza è fondamentale per sviluppare una consapevolezza dei rischi legati all'attività lavorativa e promuovere comportamenti responsabili.

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori si realizza attraverso azioni preventive e attività formative.

In particolare, illycaffè si impegna costantemente a:

- Rispettare tutte le prescrizioni di legge applicabili.
- Promuovere attività di prevenzione e riduzione dei rischi.
- Ridurre il più possibile gli infortuni e malattie derivanti dalle attività lavorative.
- Formare, aggiornare e preparare tutti i lavoratori per lo svolgimento dei loro compiti in sicurezza, con focus particolari per i reparti produttivi.
- Aprire un dialogo periodico con i dipendenti per raccogliere feedback e condividere il processo di analisi e valutazione dei rischi.
- Collaborare e cooperare con la collettività, i fornitori, gli enti locali, le autorità di controllo e con qualunque altra parte interessata, per rendere trasparente e condividere la pratica aziendale in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro.
- Migliorare continuamente le prestazioni per la salvaguardia di questi aspetti.

Inoltre, in azienda è sempre presente una squadra di pronto intervento capace di effettuare attività di primo soccorso e antincendio.

Nel 2019 l'azienda ha ottenuto la certificazione **ISO 45001 Sistema di Gestione sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro**.

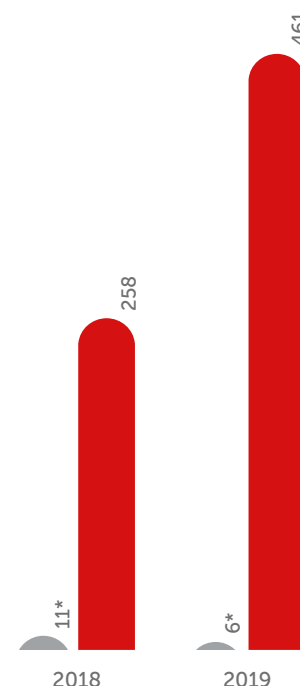
Nella sede centrale nel 2019 si sono verificati 6 infortuni sul luogo di lavoro, che hanno coinvolto 3 uomini e 3 donne, per un totale di 96 giorni di assenza. Non vi sono stati casi di malattie professionali. Il tasso di assenteismo<sup>5</sup> per il 2019 è pari a 4,46% (4,91% per le donne e 4,18% per gli uomini).

<sup>5</sup> Misura dei giorni effettivi di assenza espressi come percentuale sul totale dei giorni lavorativi per la forza lavoro nello stesso periodo. Per assenteismo si intende l'assenza dal lavoro di un lavoratore per incapacità di qualsiasi tipo, non solamente collegate a malattie o infortuni sul lavoro. Sono esclusi i permessi autorizzati come vacanze, studio, maternità/paternità e permessi per motivi familiari. Per maggiori informazioni sul perimetro dei dati sul personale, si rimanda alla nota metodologica.

**NUMERO INFORTUNI E GIORNI PERSI IN ILLYCAFFÈ IN ITALIA**

- Nr. infortuni con assenza
- Nr. giorni persi

\* Nel 2018 dei 11 computati 4 infortuni sono in itinere, mentre nel 2019 dei 6, 3 sono in itinere.



INDICI INFORTUNISTICI ILLYCAFFÈ ITALIA	DONNE	UOMINI	TOTALE
Indice di frequenza	5,65	3,62	4,41
Indice di gravità	0,02	0,54	0,34
Tasso di malattie professionali (n. malattie professionali/tot. Ore lavorate)*1000000	0	0	0

\* L'indice di frequenza è dato dal rapporto tra il numero degli infortuni verificatisi in un anno e le ore lavorate, X 1.000.000. L'indice di gravità è dato dal rapporto tra i giorni di assenza per infortuni e le ore lavorate, X 1.000.



## ■ 02.4.5 Comunicazione interna e welfare aziendale

L'azienda sviluppa attività di comunicazione interna per facilitare la collaborazione inter-funzionale, aumentare il senso di appartenenza e incrementare la diffusione dei valori e della cultura aziendale.

Nel 2019, è stato creato **illyXpress**, un magazine digitale di comunicazione interna in due lingue, italiano e inglese, che ogni mese raggiunge i collaboratori illycaffè in Italia e all'estero, con lo scopo di formare una grande community del caffè. Gli articoli inclusi nel magazine sono scritti da una redazione di collaboratori interni, ai quali si affiancano alcuni contributi esterni.

Durante tutto il 2019 si sono susseguiti gli incontri **"Momenti Xchange"** per presentare in anteprima progetti, prodotti o per comunicare notizie che coinvolgono tutta l'azienda in un'ottica di ingaggio e condivisione.

Prosegue anche il progetto **"Made in illy"**, nato nel 2009, attraverso il quale i collaboratori dell'azienda mettono a disposizione le loro competenze e danno la loro disponibilità in modo volontario per collaborare all'organizzazione di eventi aziendali interni.

A favore di tutti i collaboratori (anche quelli con un contratto part-time e a termine) illycaffè ha definito alcuni benefit di natura finanziaria e sociale. Si tratta di una rete di convenzioni e di iniziative che mirano al miglioramento del benessere personale dei collaboratori e delle loro famiglie.



Sono raccolte di seguito le aree più interessate dai servizi di welfare, che contribuiscono alla qualità della vita e al benessere dei lavoratori dentro e fuori l'azienda:

- **Formazione, Sviluppo Personale e Culturale:** erogazione bonus laurea e supporto economico per l'acquisto di testi universitari.
- **Potere d'Acquisto:** acquisto di beni e servizi a prezzi agevolati per i collaboratori. Ad esempio, asili nidi convenzionati.
- **Work-Life Balance:** flessibilità dell'orario di lavoro (in entrata, recupero pausa pranzo, riduzione orario per visita medica) e smart working.
- **Luogo di Lavoro:** disponibilità di aree comuni quali mensa, coffee bar, negozio interno illy.
- **Salute e Benessere:** attività dell'associazione illysportiva e pagamento di un premio, a totale carico dell'azienda, per l'assistenza sanitaria integrativa del dipendente e del suo nucleo familiare.
- **Comunità e Ambiente:** sviluppo convenzioni con palestre, teatri, negozi, ambulatori medici e agenzie del territorio (Università, MIB Trieste, Alternanza Scuola Lavoro, Telethon Udine).

## ■ 02.4.6 Formazione e sviluppo del capitale umano

La formazione dei collaboratori è fondamentale per garantire l'evoluzione professionale, rappresenta inoltre una leva vitale per alimentare il processo di sviluppo previsto dal piano strategico dell'azienda.

Attraverso specifici programmi, illycaffè vuole far diventare i propri collaboratori:

- **business partner**, che supportano l'azienda nei progetti, nel conseguimento degli obiettivi e nello sviluppo delle competenze;
- **people partner**, che aiutano il management a fare crescere il proprio staff;
- **company partner**, che sostengono l'evoluzione di un'identità e una cultura per la costruzione di una leadership diffusa.

Per promuovere un miglioramento reciproco continuativo, vengono applicati sistemi periodici di valutazione delle performance, che riconoscono un premio economico variabile, e vengono attivati percorsi formativi ciclici. Le metodologie didattiche variano in base alla tipologia del corso, agli obiettivi e alle competenze tecniche delle diverse figure coinvolte. Si prevede un sistema di feedback volontario per raccogliere il livello di gradimento e individuare aree di miglioramento.

Dal 2011 prosegue **illycitizen**, un programma di formazione e ingaggio dei collaboratori per accrescere motivazione e senso di appartenenza. Gestito da un gruppo di trainer, scelti tra i dipendenti, nel corso del 2019 il programma prevedeva, attraverso dei focus group, l'approfondimento dei principi del Codice Etico in chiave personale e individuale. Il piano ha coinvolto il 90% delle maestranze. È stato anche progettato il nuovo format **illycitizen ambassador**, presentato a gennaio 2020.

Un'iniziativa che ha coinvolto una gran parte della popolazione aziendale è stata l'analisi del **Modello di leadership di illy**, che ha rappresentato una base teorica per acquisire le principali competenze della nuova leadership.

### IL MODELLO DI LEADERSHIP DI ILLYCAFFÈ

Lo sviluppo di un nuovo modello di leadership è partito da un percorso di apprendimento innovativo che ha portato alla comprensione dei concetti di complessità e di meta competenze, come elementi chiave per un'efficace gestione manageriale. È stato poi svolto un lavoro in plenaria, un Think Tank, dove l'intero gruppo ha esaminato alcuni esempi di modelli di leadership adottati da grandi aziende e multinazionali. È stata osservata una sostanziale omogeneità e ripetitività di forma e spesso anche di contenuti. Questi modelli parlano di orientamento al cliente, collaborazione, esemplarità, delega e si sviluppano in modo descrittivo, indicando cosa deve fare un leader e quali sono i comportamenti che deve adottare, presupponendo che, semplicemente seguendo date linee guida, si sta esercitando una leadership efficace e di successo.

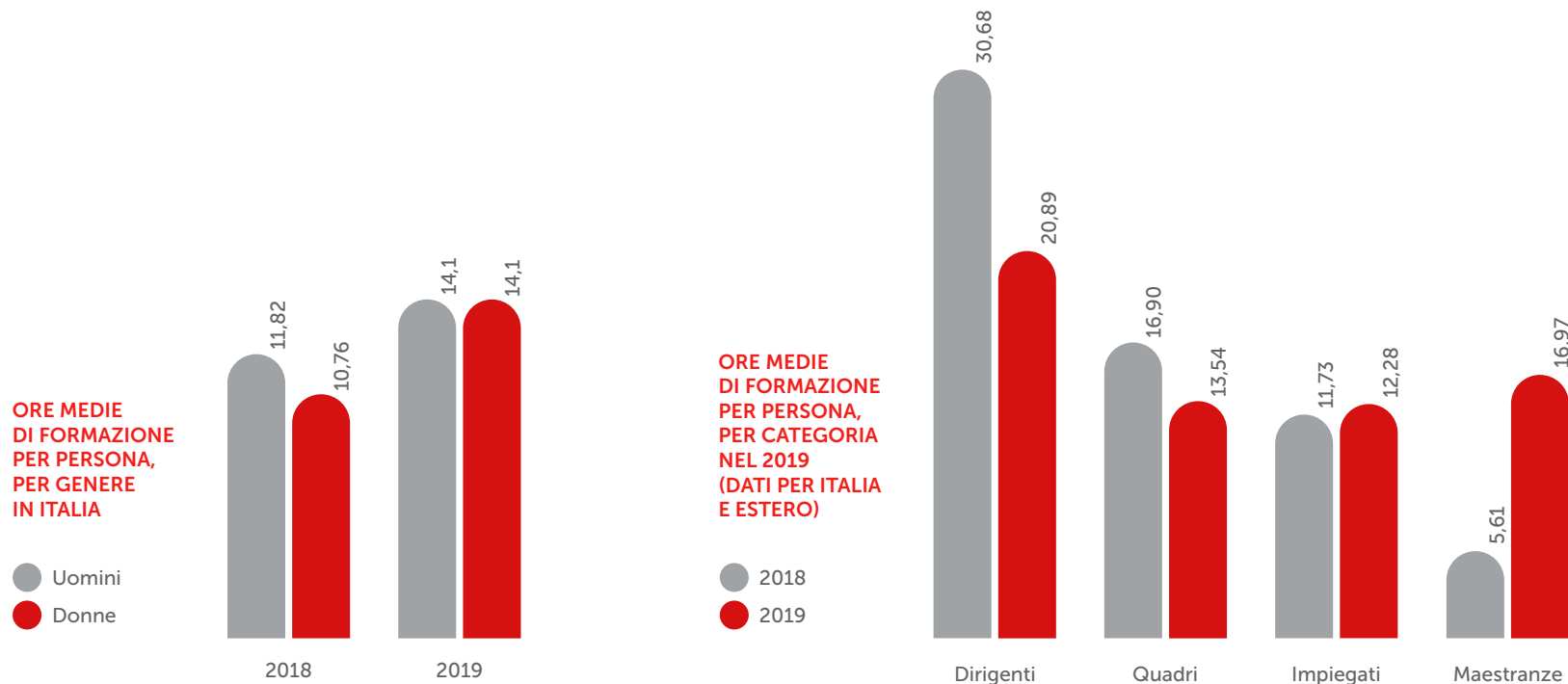
In questi modelli tuttavia, manca totalmente la considerazione del contesto in cui si agisce. Mettendo in gioco la potenza dell'intelligenza collettiva, l'azienda ha costruito un modello di leadership nuovo, che identifica per ogni tratto di leadership una possibile criticità o sfida che potrebbe mettere a rischio l'efficacia dell'azione manageriale in riferimento a un'approfondita comprensione e considerazione dei contesti. Il leader illy concentra la propria azione sul bene comune, mantenendo in equilibrio gli obiettivi di breve e lungo termine ed evitando di privilegiare i risultati di area rispetto a quelli generali. In oltre, lavora per costruire comunità coese e interdipendenti che condividono uno scopo e una visione comune dell'azienda e si impegna per mettere le persone nelle condizioni ottimali per esprimere i loro talenti.

Il programma "Experience Makers" è invece il format dedicato a tutta la forza vendita illy. Nel novembre 2019 è stato declinato anche per i manager responsabili dei clienti della Grande Distribuzione Organizzata (GDO)<sup>6</sup> e sono stati erogati i primi moduli su scenari della distribuzione e sul ruolo di venditori commerciali. Il corso proseguirà anche nel 2020.

In collaborazione con MIB Trieste School of Management è stato erogato un corso di **Finance Intelligence** dedicato a tutte le persone che gestiscono progetti e che non hanno un background economico specifico.

Alle persone del canale Retail (negozi diretti e franchising) si è rivolto il corso in **e-learning "Io sono illy"** che affianca quello dedicato ai nuovi assunti.

Inoltre sono stati erogati una serie di corsi in e-learning per la formazione su Privacy, Codice Etico, Gestione rischi e tutta la formazione di Cybersecurity.



<sup>6</sup> Reti di supermercati e altri canali di vendita.