

2018

Report di Sostenibilità

Dichiarazione consolidata
di carattere non finanziario
ai sensi del D.Lgs. 254/2016

Report

di

SCO

nibilità



FIERA MILANO

2018

Report di Sostenibilità

Dichiarazione consolidata
di carattere non finanziario
ai sensi del D.Lgs. 254/2016

Repo

di So

nibilità



FIERA MILANO

SOMMARIO

4

Messaggio
agli Stakeholder

6

Mission

7

Business
Principles

8

Il Gruppo
Fiera Milano

Chi siamo
La Strategia

14

Come abbiamo
redatto questo
rapporto

L'analisi di materialità
Gli Stakeholder del Gruppo
Fiera Milano e il loro
coinvolgimento
Note relative agli indicatori

22

Performance
del business ed
economica

I risultati
Le attività del Gruppo

28

Contributo
allo sviluppo
dell'economia

Impatto socio-economico
generato
Strumento per PMI

32

I rapporti con il
territorio

Le iniziative delle
manifestazioni direttamente
organizzate sul territorio
Le attività nel sociale

35

La governance e
l'etica di business

40

La catena di fornitura

Il contrasto al lavoro nero e minorile
Lotta alla corruzione attiva e passiva

46

Le nostre persone

Lo sviluppo della cultura aziendale
Il sistema di work-life balance
La formazione e i percorsi di sviluppo
Diversità e pari opportunità
Composizione del personale: i numeri

58

La soddisfazione dei clienti

Il coinvolgimento degli Stakeholder delle manifestazioni direttamente organizzate
L'Overall Show Score
Il call center
La certificazione Healthy Venue

67

La Sicurezza

Salute e sicurezza nei Quartieri fieristici

72

Fieraccessibile

74

La gestione ambientale

L'energia
Le emissioni
La risorsa idrica
I rifiuti
La mobilità sostenibile
La gestione del rumore

88

Principali fattori di rischio connessi ai temi di sostenibilità

Utilizzo consapevole delle risorse
Gestione responsabile delle emissioni
Gestione responsabile dei rifiuti
Accessibilità e mobilità sostenibile

Soddisfazione dei clienti
Sicurezza
Crescita professionale dei dipendenti
Gestione responsabile della catena di fornitura (contrasto al lavoro sommerso e diritti umani)
Lotta alla corruzione attiva e passiva ed etica del business

96

GRI Content Index

100

Attestazione della società di revisione

MESSAGGIO AGLI STAKEHOLDER

Il Gruppo Fiera Milano è pienamente consapevole del ruolo chiave della sostenibilità, elemento fondamentale della strategia della nostra organizzazione. La scelta di adottare politiche sostenibili, tenendo conto degli aspetti sociali e ambientali, oltre che di quelli economici, è legata alla consapevolezza della necessità di interagire al meglio con tutti gli Stakeholder, valorizzando il territorio in cui si agisce. Nel presente documento sono declinate le attività implementate dal Gruppo nel 2018 negli ambiti identificati come rilevanti per Fiera Milano e per i suoi Stakeholder.

Il 2018 è stato un anno determinante per accelerare il processo di cambiamento culturale, tecnologico e organizzativo, che accresce la competitività di Fiera Milano. Con l'approvazione del Piano Strategico 2018-2022, a maggio 2018, è stato implementato un nuovo e più coerente assetto organizzativo, privilegiando la gestione efficace del business e sfruttando le sinergie di Gruppo. La nuova organizzazione prevede, inoltre, la responsabilizzazione delle risorse e la valorizzazione delle competenze interne, fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi attraverso il coinvolgimento delle persone. Nel 2018 è stato coerentemente implementato un nuovo sistema di Performance Leadership Management – PLM che ha coinvolto nella fase iniziale i dirigenti del Gruppo e parte della popolazione aziendale e che entro il 2020 sarà esteso a tutta la popolazione. Tale sistema consente di promuovere il raggiungimento degli obiettivi strategici di business e di valutare le performance sulla base di un modello di leadership che racchiude l'essenza del Gruppo Fiera Milano.

Attraverso il rinnovo del contratto integrativo della Capogruppo avvenuto a gennaio 2019, e di quello della controllata Nolostand, in febbraio 2019, è stato effettuato un importante passo per l'allineamento dei contratti di secondo livello, previsto anche per le restanti controllate. Il nuovo contratto integrativo, che prevede, tra l'altro, una maggiore flessibilità lavorativa, il welfare modulato in base alla retribuzione e altri istituti a carattere sociale/assistenziale volti a garantire una migliore qualità della vita, diventa perno centrale del processo di cambiamento in atto.

Nel 2019 sarà avviato, inoltre, un piano di *succession & management continuity* volto a identificare risorse in grado di sostituire in prospettiva i responsabili delle aree strategiche per il Gruppo.

L'attuale strategia del Gruppo prevede una maggiore focalizzazione sul cliente. Di conseguenza, le funzioni dedicate al customer care e alla gestione operativa dei buyer sono state centralizzate a servizio di tutte le manifestazioni direttamente organizzate. Al fine di mantenere un elevato standard qualitativo, è stato inoltre adottato un modello di business che presidia le relazioni con i diversi Stakeholder attraverso team dedicati che offrono servizi specifici nelle diverse fasi della manifestazione. Attraverso l'analisi delle Customer Satisfaction Survey la maggior parte delle manifestazioni direttamente organizzate nell'anno ha registrato un indice sintetico di soddisfazione superiore al benchmark di riferimento fieristico utilizzato a livello internazionale.

Anche il grande sforzo della controllata Fiera Milano Congressi, nel promuovere servizi sempre più orientati alla qualità e al benessere dei congressisti, ha consentito di ottenere nel 2018 il livello "Silver" della certificazione Healthy Venue.

Le attività del Gruppo Fiera Milano sono fondamentali per il sostentamento del business delle PMI e concorrono allo sviluppo economico generando un impatto rilevante sul territorio. Il business fieristico e congressuale ha contribuito, infatti, alla generazione di un valore, includendo l'impatto diretto, indiretto e indotto, stimato in 8,1 miliardi di euro¹. Partecipare ad una fiera, per una PMI italiana, rappresenta un elemento fondamentale per l'esportazione dei propri prodotti; come testimonia una ricerca del Servizio Studi e Sviluppo di Fondazione Fiera Milano, le aziende espositrici di Fiera Milano che esportano una quota del loro fatturato sono pari al 93% del totale, rispetto a un dato del 22% a livello nazionale riferito alle aziende manifatturiere.

Fiera Milano si fa carico anche della responsabilità sociale verso l'ambiente declinata attraverso l'adozione di una politica ambientale volta principalmente all'efficientamento energetico e idrico dei quartieri, all'efficienza degli edifici, al green procurement, all'ottimizzazione dello smaltimento dei rifiuti e all'introduzione di iniziative volte alla mobilità sostenibile collegata alle manifestazioni fieristiche.

Nel corso del 2018 è stato ridotto del 16% il costo energetico al metro quadrato delle manifestazioni che si sono svolte presso il quartiere **fieramilano** ed è stato completato il progetto di sostituzione della quasi totalità dei corpi illuminanti tradizionali con nuovi corpi a tecnologia LED presso i padiglioni dei Quartieri fieristici e il centro congressuale MiCo. Nel 2018, si sono poi conclusi gli interventi strutturali volti al conseguimento della certificazione LEED presso il MiCo, prevista a fine 2019.

Importanti, inoltre, gli investimenti di Fondazione Fiera Milano che stanno permettendo alle infrastrutture del Gruppo Fiera Milano di ridurre l'impatto sull'ambiente e che si tradurranno, a partire dal 2019, nella digitalizzazione del quartiere **fieramilano**, nella realizzazione di una nuova centrale per il collegamento alla rete di teleriscaldamento del quartiere **fieramilanocity** e del MiCo, oltre che nell'installazione di un impianto fotovoltaico nel quartiere **fieramilano**, la cui conclusione è prevista per il 2020.

Nell'ottica dell'ottimizzazione della raccolta dei rifiuti, il Gruppo ha avviato nei primi mesi del 2019 iniziative volte al miglioramento del processo e un tavolo di lavoro per l'implementazione del progetto "plastic free" presso il MiCo e il quartiere **fieramilanocity** secondo le linee guida previste dal Ministero dell'Ambiente.

Per favorire il raggiungimento degli obiettivi volti all'integrazione degli aspetti ambientali e sociali nel business, dal 2019, verrà assegnato almeno un obiettivo di sostenibilità coerente con quelli del Gruppo nel piano di performance individuale dei manager che ricoprono ruoli chiave all'interno del Gruppo.

Nei prossimi anni continueremo a favorire la diffusione della consapevolezza della cultura della sostenibilità all'interno della popolazione aziendale come parte integrante e imprescindibile della nostra strategia di business, volta alla creazione di valore economico duraturo per il Gruppo, gli Stakeholder e il territorio in cui operiamo.

Buona lettura

Il Presidente

Lorenzo Caprio

L'Amministratore Delegato

Fabrizio Curci

¹ Fonte: "Study of the socio-economic impact, Fiera Milano" - Marzo 2019 KPMG, su dati 2017.

MISSION



Il Gruppo Fiera Milano è strumento di crescita e internazionalizzazione delle imprese.



Concorre allo sviluppo dell'economia.



Promuove il progresso socioeconomico del territorio in cui è inserito.

Essere tra i maggiori *player* internazionali del settore fieristico

Offrire alle aziende la piattaforma di business più efficace per farsi conoscere, avviare proficui contatti e moltiplicare le opportunità di business

I SUOI OBIETTIVI

Presidiare le nuove aree di crescita nel mondo, supportando l'esportazione del Made in Italy

Favorire l'incontro delle diverse culture aziendali, lo scambio di conoscenze ed esperienze, lo stimolo all'innovazione

BUSINESS PRINCIPLES



ONE GROUP
un unico gruppo integrato



MARKET FOCUS

per cogliere ogni opportunità proveniente dal mercato



PEOPLE ENGAGEMENT

diretto a favorire il coinvolgimento della popolazione aziendale, rafforzare la responsabilizzazione, premiare le migliori performance

I NUOVI PRINCIPI DEFINITI NEL PIANO STRATEGICO 2018-2022 CUI IL GRUPPO SI ISPIRA



EXECUTION EXCELLENCE

per una perfetta e agile performance, una maggiore efficienza operativa attraverso un rigoroso controllo dei costi e una organizzazione efficace

In maggio 2018 la Società ha implementato una nuova struttura organizzativa ispirata agli stessi principi il cui obiettivo principale è la creazione di un gruppo integrato al fine di rendere le persone fattivamente parte di un percorso di evoluzione, cambiamento e condivisione.

IL GRUPPO FIERA MILANO

CHI SIAMO

Il Gruppo Fiera Milano (“Fiera Milano SpA e le sue controllate” o il “Gruppo”), operatore leader in Italia e tra i principali operatori al mondo nel settore fieristico, è presente in tutte le fasi della catena del valore: dalla progettazione, gestione e messa a disposizione di spazi espositivi attrezzati, alla fornitura di servizi a valore aggiunto, all’organizzazione di manifestazioni e gestione di congressi.

In Italia, il Gruppo, attraverso Fiera Milano SpA (“Fiera Milano” o la “Capogruppo”), gestisce i due Quartieri espositivi **fieramilano** presso Rho, primo Quartiere fieristico in Italia con una superficie espositiva coperta di 345.000 metri quadrati lordi e 60.000 di area esterna e **fieramilanocity** a Milano, quartiere cittadino di 54.000² metri quadrati espositivi lordi. Fiera Milano Congressi SpA (“Fiera Milano Congressi”) gestisce il MiCo - Milano Congressi (“MiCo”), centro congressuale fra i più grandi d’Europa, e il centro congressi Stella Polare ubicato nel Centro Servizi del quartiere di Rho, oltre al MoMec - Montecitorio Meeting Centre di Roma.

Il Gruppo opera direttamente o tramite *joint venture* all’estero, principalmente in Cina, Brasile e Sud Africa.

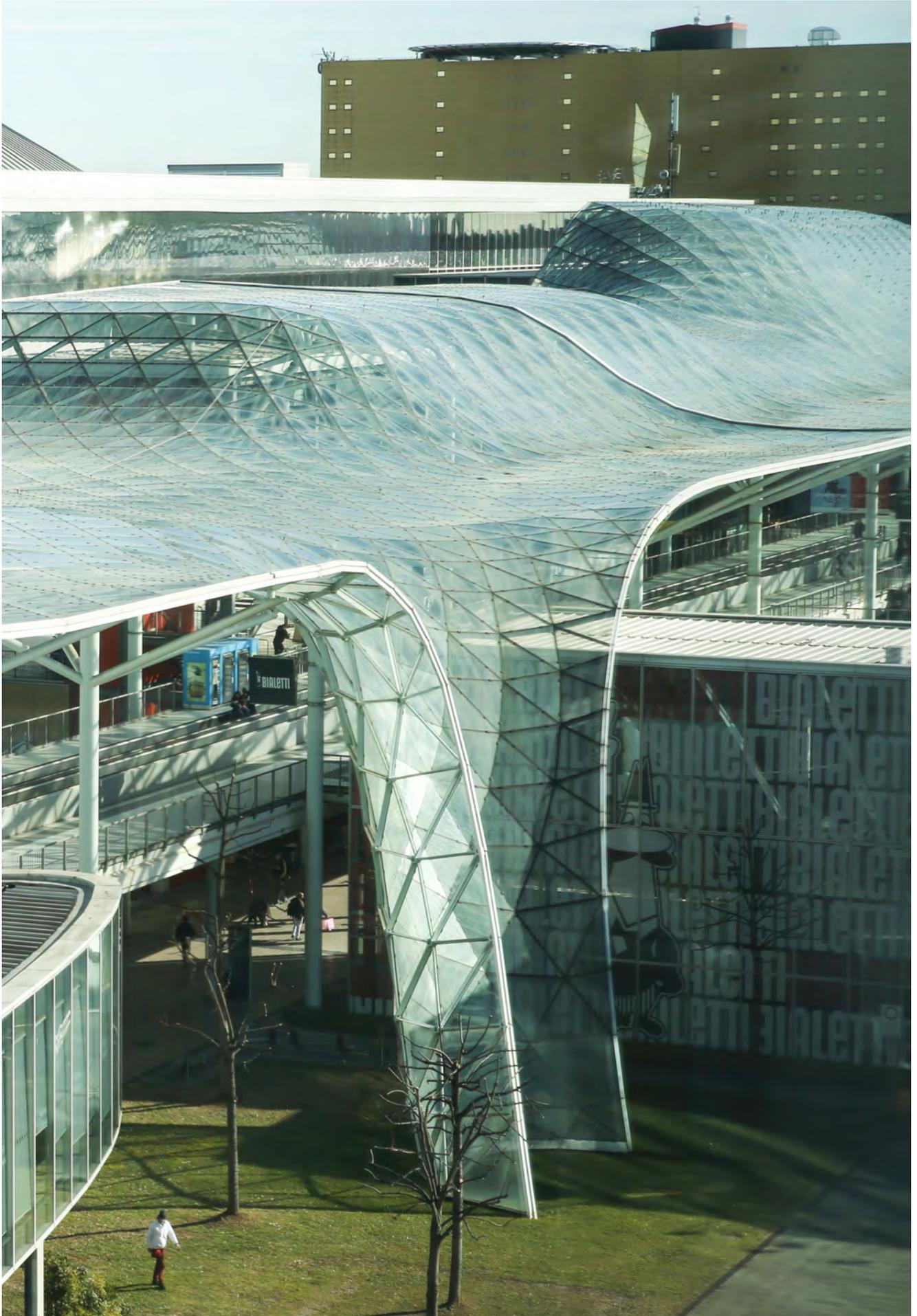
Fiera Milano è l’unica società italiana del settore fieristico quotata in Borsa. In particolare, i titoli della Società sono negoziati sul segmento STAR riservato a società di piccola e media capitalizzazione che soddisfano elevati requisiti in materia di corporate governance e informativa societaria.

La Società è controllata dall’Ente Autonomo Fiera Internazionale di Milano (“Fondazione Fiera Milano”) che detiene il 63,82% del capitale di Fiera Milano. Fondazione Fiera Milano è una fondazione di diritto privato che nasce nel 2000 per sostenere, promuovere ed indirizzare lo sviluppo del sistema fieristico e guidare la trasformazione del sistema espositivo e congressuale milanese verso assetti sempre più moderni ed attuali, nonché competitivi a livello mondiale. È un soggetto di diritto privato e svolge funzioni di interesse generale senza fini di lucro, favorisce, promuove e incrementa, in Italia e all’estero, l’organizzazione di eventi e manifestazioni fieristiche. È proprietaria di tutti gli asset fieristici e congressuali del Gruppo Fiera Milano: i quartieri **fieramilano** e **fieramilanocity** e il MiCo, realizzato nei padiglioni dello storico Quartiere fieristico di Milano.

Fondazione Fiera Milano mette a disposizione del Gruppo Fiera Milano e delle imprese che operano nell’ambito del sistema fieristico il proprio Servizio Studi, l’Accademia e l’Archivio Storico.

Fondazione Fiera Milano ha, tra i suoi obiettivi strategici, il potenziamento del ruolo del Gruppo Fiera Milano, attraverso una serie di investimenti diretti ad aumentare la competitività dell’azienda a livello internazionale e nazionale, nonché la sostenibilità delle infrastrutture fieristico-congressuali. Fondazione Fiera Milano, in parallelo al supporto dell’attività fieristica, opera per valorizzare il territorio con interventi in specifici settori quali: il sociale, l’accessibilità e la mobilità, le energie rinnovabili, la tecnologia-ICT, l’innovazione e R&D, l’arte, la cultura, lo sport e il turismo. Fondazione Fiera Milano ha implementato un modello di *venture philanthropy* inclusivo diretto ad aumentare la competitività del territorio e a ridurre le disuguaglianze, sostenendo la crescita sociale, culturale ed economica del territorio attraverso iniziative progettate e realizzate in forma autonoma e diretta o attraverso partnership e sponsorizzazioni.

¹ Il dato riportato in Dichiarazione non finanziaria 2017, pari a 43.000 metri quadrati espositivi lordi, non includeva alcuni spazi espositivi riferiti al MiCo.



QUESTA È FIERA MILANO

OLTRE **4** MILIONI
DI VISITATORI



DECINE DI MIGLIAIA
DI AZIENDE DI TUTTO
IL MONDO CHE
VI ESPONGONO



UN'OFFERTA DI
MANIFESTAZIONI
PROFESSIONALI
UNICA PER QUALITÀ
E AMPIEZZA

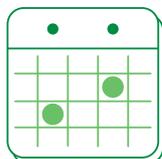


Fiera Milano, oltre ad offrire un centro espositivo eccezionale, è in grado di proporsi alle aziende come piattaforma di business e internazionalizzazione insostituibile grazie anche all'alta qualità dei servizi che può offrire.

ATTIVITÀ FIERISTICHE

Fiera Milano è grandi mostre B2B, appuntamenti internazionali imperdibili per i settori economici di riferimento. Nel 2018 le manifestazioni fieristiche sono state **79³** (di cui **27** all'estero) una parte delle quali direttamente organizzate. Le aziende espositrici che vi hanno preso parte sono state **35.615³** (di cui **7.750** estere). Queste manifestazioni espositive sono per le aziende degli strumenti di comunicazione ideali per raggiungere con investimenti contenuti target profilati e mercati che altrimenti richiederebbero onerose attività commerciali. Fiera Milano presidia numerosi comparti produttivi. Moda, editoria, arredamento, sistema casa, meccanica strumentale, turismo, ospitalità professionale, alimentare, impiantistica ed energia, edilizia, arte e nautica sono solo alcuni dei settori rappresentati. Fiera Milano vuol dire anche servizi specializzati per attività espositiva e congressuale.

La società è in grado di offrire, attraverso la controllata Nolostand SpA ("Nolostand") servizi tecnici per fiere, allestimenti personalizzati o standard, attraverso un'esperienza che si esprime in numeri: oltre **360.000** metri quadrati in media all'anno allestiti tra aree comuni, soluzioni pre-allestite e spazi eventi in più di **50** eventi all'anno tra congressi, fiere, e appuntamenti sportivi, che permettono di offrire soluzioni vantaggiose e di altissimo livello. Il Gruppo offre, inoltre, impianti illuminotecnici, americane, appendimenti, pedane, moquette e arredi. Assicura agli espositori un'assistenza dedicata e continua e li accompagna, se richiesto, nelle attività che svolgono al di fuori dei Quartieri fieristici milanesi.



CONGRESSI

L'attività congressuale e convegnistica ha per Fiera Milano un'importanza di primissimo piano. Gli eventi sono ospitati in un complesso di avanguardia e tra i primi in Europa: il MiCo, gestito dalla controllata Fiera Milano Congressi. Il complesso è in grado di ospitare fino a **18mila** delegati. Fiera Milano gestisce così convegni, congressi, conferenze ed eventi, garantendo anche i servizi correlati all'ospitalità dei partecipanti, attraverso MiCodmc. Fiera Milano può contare, inoltre, sulle sale del Centro Convegni Stella Polare, nel cuore del Quartiere espositivo a Rho, sul MoMec – Montecitorio Meeting Centre, *executive business suite* nel cuore di Roma.



MEDIA

Fiera Milano significa anche comunicazione di impresa flessibile e multicanale, online e offline. Attraverso la controllata Fiera Milano Media SpA ("Fiera Milano Media"), il Gruppo offre alle aziende servizi di comunicazione che integrano i tradizionali canali dell'editoria specializzata e della pubblicità con il web e la piattaforma relazionale dei convegni e workshop formativi.



³ Il dato si riferisce alle manifestazioni che si sono svolte nel corso del 2018 a livello di Gruppo, comprendendo anche le manifestazioni gestite in Joint Venture.

STRUTTURA DEL GRUPPO FIERA MILANO AL 31/12/18



ATTIVITÀ FIERISTICHE
ITALIA



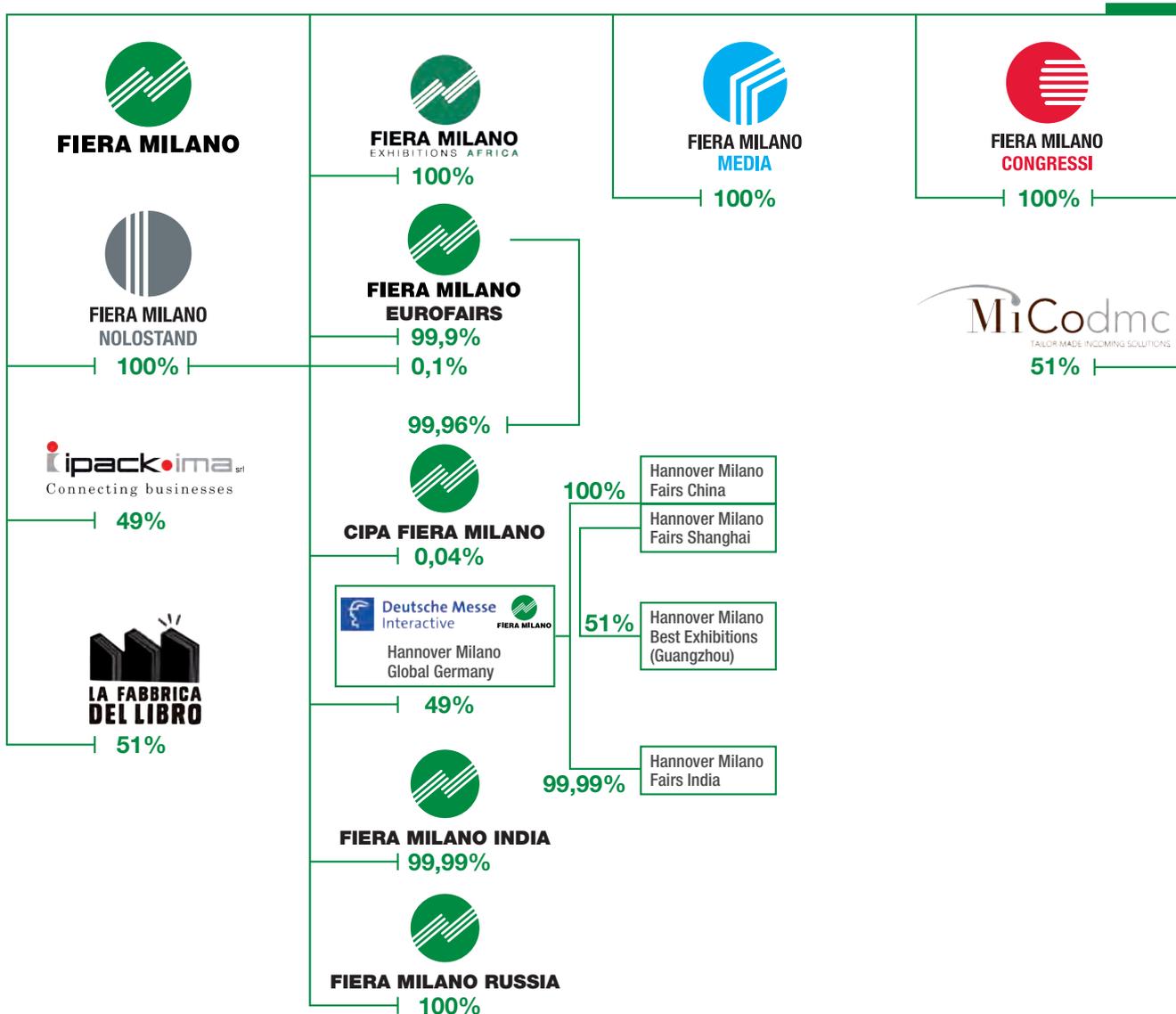
ATTIVITÀ FIERISTICHE
ESTERO



MEDIA



CONGRESSI



La controllata IPACK-IMA SpA, detenuta al 100% da Fiera Milano, è stata fusa per incorporazione nella Capogruppo in data 14 dicembre 2018 con effetti contabili e fiscali a decorrere dal 1° gennaio 2018. Tale operazione rientra nel processo di riorganizzazione della catena societaria del Gruppo, finalizzato a razionalizzare la struttura e a meglio ottimizzare le sinergie di natura operativa, amministrativa e societaria.

Nell'ambito della linea strategica dell'espansione internazionale, il Gruppo ha rafforzato la propria presenza in Cina con la *joint venture* Hannover Milano Best Exhibitions (Guangzhou) organizzatrice di LET China, manifestazione di riferimento della logistica e dei sistemi di trasporto. L'evento ha luogo a Guangzhou, nel Guangdong, una delle regioni più industrializzate della Cina, con una grande attrattività per le imprese italiane.

LA STRATEGIA

Il 23 maggio 2018 Fiera Milano ha presentato al mercato il Piano Strategico 2018-2022.



Per tutto il periodo di Piano è previsto un utile netto annuo consolidato a prescindere dalla stagionalità tipica del business

Il Gruppo si pone l'obiettivo di attrarre nuove fiere leader nei settori di riferimento e/o con elevate potenzialità, così come grandi congressi internazionali, supportando al contempo gli organizzatori nello sviluppo delle manifestazioni. La valorizzazione dei servizi prevede una maggiore penetrazione degli allestimenti, l'offerta di servizi Smart District e lo sviluppo delle attività Media come *content* hub per tutto il ciclo di vita degli eventi. Saranno ulteriormente estesi i servizi di destination management a espositori italiani ed internazionali, oltre che a buyer e visitatori esteri. Il Gruppo rafforzerà le manifestazioni direttamente organizzate quali: HOST, la mostra internazionale dell'ospitalità professionale, TUTTOFOOD (alimentare) e HOMI (lifestyle e interior design che nel gennaio 2019 ha annunciato un riposizionamento con due nuovi appuntamenti dedicati a Fashion & Jewels e Outdoor), che accresceranno ulteriormente la penetrazione nei settori merceologici rappresentati e/o completeranno le categorie merceologiche, oltre ad incrementare il tasso di internazionalità di espositori e buyer. Con riferimento all'espansione del business internazionale, il Gruppo prevede lo sviluppo di geo-cloni delle manifestazioni leader di proprietà, anche attraverso accordi con primari partner locali ed un rafforzamento della vendita di servizi.

A sostegno di questa strategia il Gruppo potrà far leva su un piano di investimenti per complessivi 70 milioni di euro – sostenuti da Fondazione Fiera Milano, proprietaria degli asset – nel periodo 2018-2020, che contribuirà a rafforzare ulteriormente l'attrattività del Quartiere fieristico di Rho e del MiCo. Il programma di investimenti prevede la realizzazione per il quartiere **fieramilano** di uno Smart District e interventi nell'ambito della sostenibilità ambientale, in particolare, del progetto per l'installazione di un impianto fotovoltaico.

DIGITAL TRANSFORMATION

2018

2022



SMART DISTRICT

Fiera Milano sta realizzando uno Smart District presso il Quartiere fieristico di Rho.

Nel corso del 2018 è stata completata l'infrastruttura alla base dello Smart District, in grado di fornire una copertura radio degli spazi indoor e outdoor del quartiere. L'infrastruttura è costituita da 1.620 sensori bassoemissivi finalizzati alla creazione di una piattaforma innovativa/integrata basata su nuove tecnologie (IoT, Data analytics, Cloud, Mobile App). La tecnologia utilizzata, Bluetooth 4.0, comprende una modalità "Bluetooth Low Energy" (BLE) che consente ottimizzazioni dal punto di vista energetico anche grazie alle basse emissioni, essendo la tecnologia più utilizzata nei sistemi IoT con elevata concentrazione di persone e nei dispositivi *wearable*.

Lo Smart District risulterà in un'evoluzione sistemica dell'esperienza dei visitatori ed espositori. L'interazione in Fiera sarà maggiore grazie a specifici strumenti che comprenderanno dal pagamento digitale alla realizzazione di percorsi interattivi. Sarà realizzato altresì un miglioramento del livello di Safety e Security.

La realizzazione dello Smart District è parte di una più ampia strategia di digital transformation che lavorerà a 360 gradi anche su

- People & Workplace, promuovendo una innovazione nel modo di lavorare delle persone attraverso la promozione di una cultura e di strumenti digitali,
- Business Application, con la trasformazione della architettura tecnologica a supporto dei processi di business e di funzionamento dell'azienda.

Per ulteriori dettagli si rimanda ai paragrafi Le nostre persone, Le manifestazioni direttamente organizzate e la soddisfazione dei clienti, La sicurezza rispettivamente alle pagine 57, 65 e 71.



COME ABBIAMO REDATTO QUESTO RAPPORTO

Il Report di Sostenibilità 2018, Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 e successive integrazioni (di seguito anche “Decreto” o “D.Lgs. 254/2016”)⁴ del Gruppo Fiera Milano integra le informazioni presenti nella Relazione finanziaria annuale, riportando in dettaglio le performance e i principali indicatori di settore secondo una prospettiva di sostenibilità e responsabilità sociale.

Il Report è stato redatto ai sensi della Procedura per la redazione della dichiarazione non finanziaria approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2018, adottata in pari data, e revisionata il 17 dicembre 2018. La procedura formalizza il processo di raccolta e approvazione delle informazioni non finanziarie oggetto di rendicontazione.

Il Gruppo Fiera Milano, così come richiesto dal D.Lgs. 254/2016, ha individuato i temi materiali nell’ambito della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta. Nel 2018 è stato effettuato un aggiornamento dei temi rilevanti per il Gruppo Fiera Milano alla luce del Piano Strategico 2018-2022. Tale aggiornamento è stato effettuato attraverso interviste con i primi riporti dell’Amministratore Delegato, unitamente agli Amministratori Delegati delle controllate italiane Nolostand, Fiera Milano Congressi e Fiera Milano Media. I temi materiali sono stati, infine, condivisi e validati dall’Amministratore Delegato.

In particolare, la matrice di materialità è stata integrata con il tema “Sviluppo della cultura aziendale” nell’ambito relativo alle Persone e con l’indotto generato sul territorio, ampliando il tema “Contributo allo sviluppo economico locale” nell’ambito Sociale.

Con la finalità di rafforzare ulteriormente l’impegno del Gruppo nell’ambito della sostenibilità, in occasione delle stesse interviste con i primi riporti dell’Amministratore Delegato e gli Amministratori Delegati delle controllate italiane sono stati identificati, per ogni ambito del D.Lgs. 254/2016, obiettivi, azioni e target, successivamente condivisi in sede plenaria e con l’Amministratore Delegato.

Il perimetro di rendicontazione del presente Report comprende tutte le società appartenenti al Gruppo Fiera Milano consolidate integralmente. Alcune società controllate consolidate integralmente sono state escluse dalla presente rendicontazione in uno o più ambiti del D.Lgs. 254/2016, e le relative motivazioni, sono riportate di seguito.

Rispetto al Report del 2017 sono stati inclusi nel periodo di rendicontazione gli ambiti relativi alle Persone e alla Lotta alla corruzione della controllata Fiera Milano Exhibitions Africa. In tal modo, tali ambiti vengono rendicontati per tutte le società estere incluse nel periodo di consolidamento.

⁴ Cfr. art 5, comma 1 del D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 e s.i..

Società	Fatturato rispetto al Gruppo	Criterio utilizzato per escludere la Società dalla rendicontazione				
		Ambito ambientale	Ambito sociale	Ambito lotta alla corruzione	Ambito gestione delle persone	Ambito diritti umani
IPACK-IMA SpA*	0%	La società non svolge attività operative	La società non svolge attività operative	La società non svolge attività operative	La società non ha dipendenti	La società non svolge attività operative
Fiera Milano Exhibitions Africa Pty Ltd	0,3%	Dimensioni dell'azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di Quartieri espositivi)	Dimensioni dell'azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di Quartieri espositivi)	<i>Nessuna esclusione. Tali ambiti sono rendicontati nel presente documento</i>		Dimensioni dell'azienda; organizzazione di una sola manifestazione (nessuna gestione di Quartieri espositivi) e conseguente limitata entità di servizi esternalizzati
Eurofairs International Ltda**	0%	La società non svolge attività operative	La società non svolge attività operative	La società non svolge attività operative	La società non ha dipendenti	La società non svolge attività operative
Fiera Milano Russia***	0%	La società non svolge attività operative	La società non svolge attività operative	La società non svolge attività operative		La società non ha dipendenti
Fiera Milano India***	0%	La società non svolge attività operative	La società non svolge attività operative	La società non svolge attività operative		La società non ha dipendenti
CIPA Fiera Milano Publicações e Eventos Ltda	3%	Dimensioni dell'azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di Quartieri espositivi)	Dimensioni dell'azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di Quartieri espositivi)	<i>Nessuna esclusione. Tali ambiti sono rendicontati nel presente documento</i>		Dimensioni

* La società è stata fusa per incorporazione in Fiera Milano in data 14 dicembre 2018 con effetti contabili e fiscali a decorrere dal 1° gennaio 2018.

** Nel febbraio 2019 è stata deliberata la fusione di Eurofairs International Ltda in CIPA Fiera Milano Publicações e Eventos Ltda.

*** Nel corso del 2018 è stata deliberata la liquidazione della società.

Con riferimento ai temi esplicitamente indicati nel D.Lgs. 254/2016, si segnala che le emissioni inquinanti in atmosfera generate dall'attività di Fiera Milano non comprendono particolari inquinanti, in quanto nessun processo industriale è presente nei siti e le uniche emissioni derivano dalle caldaie, utilizzate per il riscaldamento invernale e alimentate a gas naturale, e dai veicoli direttamente posseduti o indirettamente movimentati. Il tema, pertanto, è trattato unicamente a livello qualitativo nell'analisi dei rischi. Inoltre, per il modello di business, il tema relativo alle convenzioni di organizzazioni internazionali e sovranazionali in materia sociale/personale non è stato ritenuto rilevante.

Ad eccezione degli ambiti relativi all'ambiente (per il quale si rimanda al paragrafo La gestione ambientale) e alla lotta alla corruzione attiva e passiva (per la quale sono presenti numerosi elementi nel Codice Etico) il Gruppo non ha ritenuto necessario dotarsi di politiche formalizzate relative agli altri ambiti citati dal Decreto, anche alla luce del buon funzionamento delle politiche attuate da prassi e dell'elevato grado di controllo a livello centrale.

Il Report di Sostenibilità 2018 (Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e s.i.) del Gruppo Fiera Milano è redatto secondo i GRI Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative, opzione "Core".

Le informazioni contenute nel documento fanno riferimento alle attività svolte da gennaio a dicembre 2018 dal Gruppo Fiera Milano, laddove non diversamente specificato. A fini comparativi è stato riportato il raffronto delle informazioni quantitative con il biennio 2016-2017, ove possibile.

Il presente Report di Sostenibilità 2018, Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e s.i. del Gruppo Fiera Milano è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano in data il 12 marzo 2019 e pubblicato sul sito internet www.fieramilano.it.

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

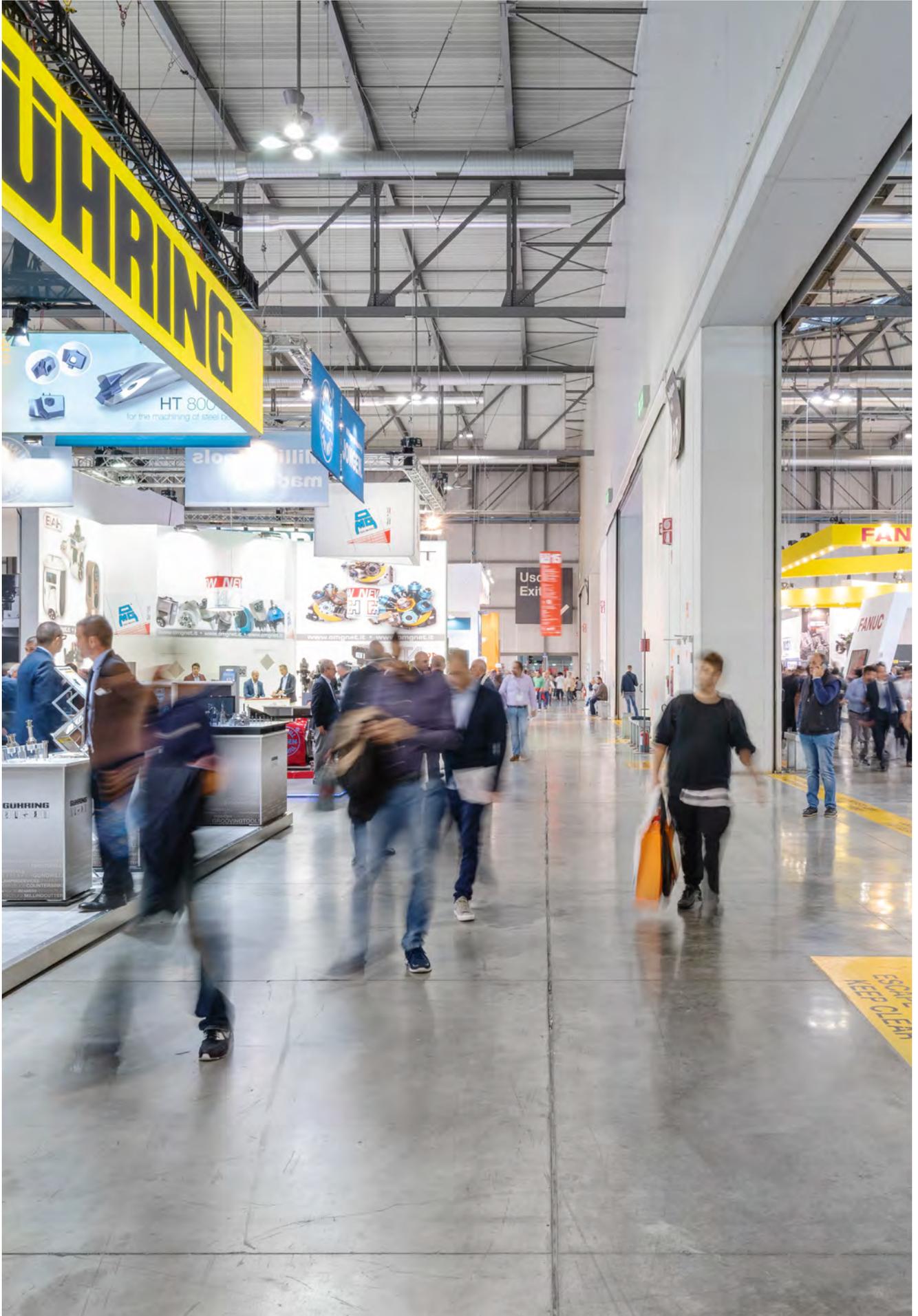
Di seguito vengono riportati i temi materiali individuati ai sensi del D.Lgs. 254/2016, i relativi indicatori GRI e la correlazione tra i temi e gli aspetti del GRI Sustainability Reporting Standards, indicando per ciascuno di questi ultimi il perimetro di rendicontazione, se interno all'organizzazione o esterno.

D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Indicatore GRI	Perimetro interno	Perimetro esterno
	Utilizzo consapevole delle risorse	302-1 <i>Energy consumption within the organization</i>	X***	
		302-4 <i>Reduction of energy consumption</i>	X	
		303-1 <i>Water withdrawal by source</i>	X***	
	Gestione responsabile delle emissioni	305-1 <i>Direct (Scope 1) GHG emissions</i>	X***	
		305-2 <i>Energy indirect (Scope 2) GHG emissions</i>	X	
	Gestione responsabile dei rifiuti	306-2 <i>Waste by type and disposal method</i>	X***	
	Soddisfazione dei clienti	102-43 <i>Approach to Stakeholder engagement</i>	X	
	Performance economica	201-1 <i>Direct economic value generated and distributed</i>	X	
	Contributo allo sviluppo dell'economia locale	203-2 <i>Significant indirect impact</i>	X	
	Sicurezza	403-2 <i>Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities</i>	X	
		Crescita professionale dei dipendenti	102-7 <i>Scale of the organization</i>	X
	102-8 <i>Information on employees and other workers</i>		X	
	102-41 <i>Collective bargaining agreements</i>		X	
	401-1 <i>New employee hires and employee turnover</i>		X	
	Formazione dei dipendenti	401-2 <i>Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees</i>	X	
		404-1 <i>Average hours of training per year per employee</i>	X	
	Sviluppo della cultura aziendale	404-2 <i>Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs</i>	X	
		404-3 <i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews</i>	X	
	Diversità	405-1 <i>Diversity of governance bodies and employees</i>	X	
	Gestione responsabile della catena di fornitura **(contrasto al lavoro sommerso e diritti umani)	102-9 <i>Supply chain</i>	X	
		102-10 <i>Significant changes to the organization and its supply chain</i>	X	
		409-1 <i>Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor</i>	X	
	Lotta alla corruzione attiva e passiva	205-2 <i>Communication and training about anti-corruption policies and procedures</i>	X	
	Etica del Business	102-16 <i>Values, principles, standards, and norms of behavior</i>	X	
		419-1 <i>Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area</i>	X	

* Relativo anche alla categoria Sociale

** Relativo anche alla categoria Lotta alla corruzione attiva e passiva

*** Rendicontazione non estesa alle sedi della divisione Business International e del MoMec di Roma e al centro congressuale di Stresa, in quanto non considerate significative in base alla dimensione rispetto al Gruppo. Si segnala, inoltre, che la controllata Fiera Milano Congressi ha inviato risoluzione del contratto di concessione del centro congressuale di Stresa con effetto dal 1° novembre 2018. Con particolare riferimento ai consumi energetici 302-1, si escludono i consumi di gas per il riscaldamento delle sedi di Roma e Stresa (non rilevanti).



GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO FIERA MILANO E IL LORO COINVOLGIMENTO

La strategia del Gruppo Fiera Milano è finalizzata alla creazione di valore per gli Stakeholder e per raggiungere questo obiettivo vengono utilizzati diversi strumenti definiti sulla base delle esigenze e delle tematiche rilevanti.

Stakeholder	Canali di comunicazione, ascolto e coinvolgimento	Aspettative Stakeholder
Persone 	<p>Incontri con la popolazione del Gruppo per la condivisione dei risultati e delle strategie (almeno 4 all'anno)</p> <p>Ascolto e coinvolgimento dei dipendenti attraverso incontri individuali periodici</p> <p>Formazione tecnica ed eventi formativi sulle procedure di nuova emissione/aggiornamento</p> <p>Intranet aziendale, mailing, survey su specifici argomenti</p> <p>Comitati inter-funzionali e inter-direzionali</p> <p>Piano di welfare aziendale</p> <p>Rapporti con rappresentanze sindacali per il rinnovo del contratto integrativo</p> <p>Attività in tema di salute e sicurezza</p>	<p>Informazioni su strategie e risultati economico-finanziari del Gruppo</p> <p>Chiarezza degli obiettivi e del sistema di valutazione</p> <p>Formazione e sviluppo professionale</p> <p>Iniziative volte al benessere, salute e sicurezza dei dipendenti</p> <p>Pari opportunità</p> <p>Attenzione all'ambiente</p> <p>Presenza di iniziative di tipo "solidaristico"</p> <p>Creazione di una "community" più vivace fra le Società del Gruppo</p>
Fornitori e partner commerciali 	<p>Contatti sistematici</p> <p>Portale fornitori (Albo)</p> <p>Esplorazioni di mercato</p> <p>Numero verde e mail di supporto tecnico per accreditamento fornitori</p> <p>Audit di supplier quality</p>	<p>Continuità nella fornitura</p> <p>Rispetto delle condizioni contrattuali</p> <p>Visibilità e sviluppo di business (nuove partnership)</p>
Organizzatori 	<p>Relazioni quotidiane</p> <p>Questionari di soddisfazione a valle dell'evento</p> <p>Incontri dedicati per condivisione Piano Strategico 2018-2022 e Smart District</p>	<p>Miglioramento e sviluppo dei servizi</p> <p>Promozione di iniziative win-win</p> <p>Informazioni su strategie del Gruppo</p>
Espositori 	<p>Contatti diretti, Piattaforma e-service</p> <p>My Matching (interfaccia per l'organizzazione di incontri con Buyer), Call center</p> <p>Sito istituzionale</p> <p>Newsletter</p> <p>Social network</p> <p>Questionari per la soddisfazione delle manifestazioni direttamente organizzate</p>	<p>Miglioramento e sviluppo delle manifestazioni direttamente organizzate</p> <p>Ampliamento offerta di servizi e qualità degli stessi</p> <p>Attività convegnistica durante la fiera</p> <p>Sviluppo di nuove merceologie delle manifestazioni direttamente organizzate</p> <p>Sviluppo di nuovi canali di vendita ed esportazione (es. e-commerce)</p>

Stakeholder	Canali di comunicazione, ascolto e coinvolgimento	Aspettative Stakeholder
Visitatori 	Sito istituzionale App My Matching Call center Fieraccessibile Social network Servizio Infomobility Fiera Milano	Miglioramento e sviluppo dei servizi offerti Varietà di prodotti e opportunità di business Sicurezza dei quartieri Informazioni statiche e in tempo reale su come raggiungere i quartieri fieramilano e fieramilanocity
Istituzioni 	Contatti diretti Comitati Tavoli tecnici Sito istituzionale Newsletter Social network	Realizzazione di progetti ed eventi sul territorio, in corrispondenza delle manifestazioni di proprietà Soluzioni di mobilità integrate Presidio del territorio e sicurezza Iniziative comuni in materia di prevenzione e contrasto al lavoro sommerso Piani e procedure per il controllo e la gestione dei flussi dei clienti e dei fornitori Gestione degli accessi e della viabilità di pertinenza dei quartieri fieramilano e fieramilanocity e relativi bacini di parcheggio
Azionisti 	Assemblea degli Azionisti Roadshow Dialogo quotidiano One-to-one meeting ed eventi presso la sede della Società Sito istituzionale Conference call post risultati	Comprensione del modello di business, dei risultati economico-finanziari consuntivi e attesi Creazione di valore Diffusione di un'informativa esauriente e tempestiva Dialogo
Fondazione Fiera Milano 	Incontri periodici in relazione al piano di investimenti a supporto dei Quartieri fieristici e del MiCo Ricerche e analisi sul mercato fieristico Format Exhibitionist (ciclo di incontri di edutainment sulla contaminazione digitale per il mondo fieristico) Formazione di manager e professionisti per il sistema fieristico attraverso l'Accademia Fiera Milano	Sviluppo e valorizzazione dei Quartieri fieristici in gestione Strumento di crescita e internazionalizzazione per le imprese espositrici Promuovere il progresso socio-economico del territorio
Operatori economici locali 	Collaborazione quotidiana Presenza di comitati e tavoli di lavoro Sito istituzionale	Partnership Indotto

Al fine di accrescere il network e confrontarsi con le best practice nel mondo fieristico, il Gruppo Fiera Milano ha partecipato a seminari e workshop organizzati da UFI, The Global Association of the Exhibition Industry. Fiera Milano ha altresì partecipato a gruppi di lavoro nell'ambito di EMECA, l'associazione dei principali Quartieri fieristici in Europa.

In funzione della specificità del singolo business, le società del Gruppo Fiera Milano partecipano a differenti associazioni di categoria a livello nazionale e internazionale.

NEL 2018, LA CAPOGRUPPO HA ADERITO, INTER ALIA, ALLE SEGUENTI ASSOCIAZIONI:



FIERA MILANO MEDIA HA ADERITO A:



FIERA MILANO CONGRESSI SI È ISCRITTA A:



NOLOSTAND, INVECE, HA ADERITO A:



NOTE RELATIVE AGLI INDICATORI

Per quanto concerne il capitolo dedicato alla gestione ambientale, i dati dei consumi sono riconducibili agli spazi espositivi e congressuali, ai magazzini Nolostand, agli uffici presso i quartieri **fieramilano**, **fieramilanocity** e il MiCo. La generazione dei rifiuti, i consumi idrici e i consumi di gas per il riscaldamento non sono rendicontati per le sedi di Roma e Stresa in quanto non considerate significative in base alla dimensione del Gruppo.

Con riferimento ai carburanti, i dati dei consumi di diesel, benzina e metano sono relativi alle auto utilizzate dai dipendenti del Gruppo. I consumi di gas naturale sono per lo più relativi al riscaldamento.

Con specifico riferimento al paragrafo dedicato alla mobilità, i dati delle auto dei visitatori vengono trasmessi dalle società partner dei trasporti pubblici e dei parcheggi. I dati delle auto e dei mezzi degli espositori, fornitori, allestitori e dipendenti provengono dalla piattaforma "LogisticaInFiera" utilizzata per l'accreditamento delle persone e dei mezzi e per la gestione degli accessi. Tali dati sono stati arrotondati e non includono eventi e congressi organizzati dalla controllata Fiera Milano Congressi.

Il costo energetico per metro quadrato nel quartiere **fieramilano** è stato calcolato sulla base del rapporto tra i costi energetici di manifestazione e i relativi metri quadrati netti occupati.

Il costo energetico di manifestazione è stato calcolato sulla base delle rendicontazioni inerenti i consumi di energia elettrica e teleriscaldamento registrati nel corso dell'intero periodo di manifestazione (allestimento, svolgimento e smobilitazione) attribuiti ai rispettivi padiglioni occupati, agli edifici dell'asse centrale e alle centrali termiche.

Per il calcolo dell'energia utilizzata relativa ai consumi di diesel per autotrazione e di gas naturale sono stati utilizzati come fonte dei fattori di conversione la Tabella dei parametri standard nazionali del Ministero dell'Ambiente e il database DEFRA - Department of Environment, per i rispettivi anni di competenza.

Per il calcolo delle emissioni equivalenti di CO₂ derivanti da teleriscaldamento, dai consumi di gas naturale (per riscaldamento e autotrazione) e diesel per autotrazione, utilizzati i fattori di emissione della Tabella dei parametri standard nazionali del Ministero dell'Ambiente per i rispettivi anni di competenza. Per quanto concerne il calcolo delle emissioni equivalenti di CO₂ derivanti dai consumi di energia elettrica i coefficienti di conversione utilizzati sono stati forniti da Terna per l'approccio location based e da AIB per il calcolo secondo il metodo market based (ultime versioni disponibili).

I risparmi derivanti dalla sostituzione dei corpi illuminanti tradizionali con quelli a tecnologia a LED, presso i padiglioni del quartiere **fieramilano**, sono stati calcolati sulla base di un algoritmo specifico integrato nel sistema di telecontrollo dell'impianto di illuminazione, che analizza le ore effettive di funzionamento attribuendo la differenza tra i consumi dei vecchi e nuovi corpi illuminanti.

Il tasso di assenteismo è stato calcolato considerando le assenze per infortunio e malattia.

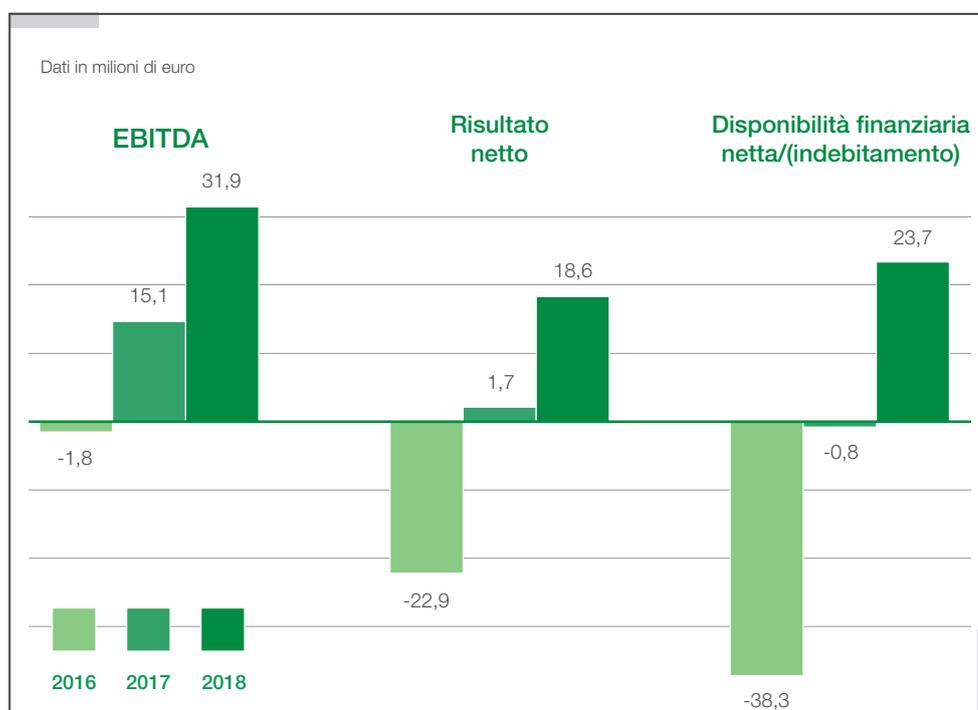
L'indice di frequenza degli infortuni è il rapporto fra numero totale di infortuni e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

L'indice di gravità è il rapporto tra il numero totale di giornate di lavoro perse e il numero totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000.

Le giornate di lavoro perse rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno stesso dell'infortunio.

PERFORMANCE DEL BUSINESS ED ECONOMICA

I RISULTATI



L'esercizio 2018 si chiude con un risultato in consistente miglioramento rispetto ai precedenti esercizi, nonostante un calendario di eventi meno favorevole, grazie ad un generale andamento positivo del mercato fieristico e al conseguimento di profonde efficienze gestionali.

I ricavi consolidati del 2018 sono stati pari a 247,2 milioni di euro rispetto ai 256,3 milioni del 2017. Tale variazione è da attribuirsi principalmente al calendario fieristico meno favorevole per l'assenza di importanti manifestazioni biennali di proprietà Host e TUTTOFOOD e alle attività di destination management legate al congresso ERS.

L'EBITDA del 2018 è pari a circa 31,9 milioni di euro rispetto a 15,1 milioni del 2017. La variazione in aumento riflette l'effetto positivo delle azioni di riduzione dei costi, nonché la buona performance delle manifestazioni fieristiche e dei congressi.

L'EBIT è pari a 25,1 milioni di euro e si confronta con un valore di 5,4 milioni di euro del 2017 evidenziando un incremento di 19,7 milioni di euro.

L'utile netto dell'esercizio si attesta a 18,6 milioni di euro a fronte di un utile netto dell'esercizio precedente pari a 1,7 milioni di euro.

Il Gruppo presenta al 31 dicembre 2018 una disponibilità finanziaria netta di 23,7 milioni di euro rispetto ad un indebitamento di 0,8 milioni di euro al 31 dicembre 2017. Il miglioramento è conseguente al cash flow positivo generato dall'attività operativa.

Nel 2018, anche forte della riattribuzione della qualifica STAR alle azioni della Società, il titolo Fiera Milano ha conseguito un apprezzamento del 78%, tra i maggiori del listino azionario italiano, rispetto alla performance degli indici FTSE Italia All-Share e FTSE Italia STAR, entrambi pari a -17%.

TABELLA 1 - LA RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO DAL GRUPPO*

(migliaia di euro)

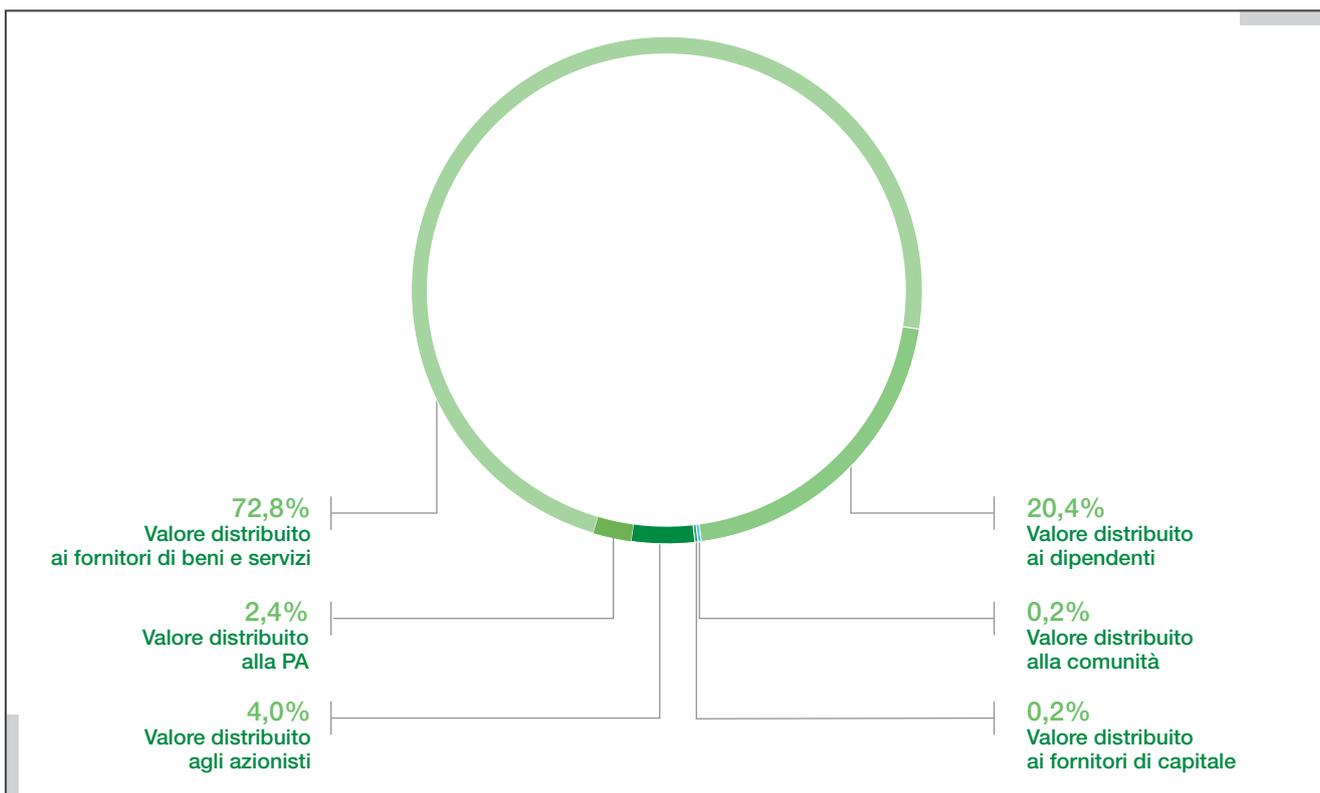
	2018	2017
Valore economico generato (A)	255.475	278.018
Valore economico distribuito (B)	230.949	258.481
Valore distribuito ai fornitori di beni e servizi	168.269	191.498
Valore distribuito ai dipendenti	47.037	48.860
Valore distribuito ai fornitori di capitale	402	1.203
Valore distribuito alla PA	5.586	4.601
Valore distribuito agli azionisti**	9.227	-
Valore distribuito alla comunità	428	12.319
Valore economico trattenuto (A-B)	24.526	19.537

* In linea con il Bilancio Consolidato del Gruppo Fiera Milano al 31 dicembre 2018, tali valori si riferiscono all'intero Gruppo Fiera Milano. Per la valutazione dei dati è opportuno considerare che l'attività del Gruppo presenta connotazioni di stagionalità per la presenza di manifestazioni fieristiche a cadenza biennale e pluriennale, rendendo difficile la comparazione tra i diversi esercizi.

I dati del 2018 includono gli effetti del nuovo principio IFRS 15 entrato in vigore il 1° gennaio 2018. Gli importi relativi al 2017 che riflettono il citato principio contabile, riesposti per fini comparativi, sono i seguenti: Valore economico generato 263.039 migliaia di euro, Valore economico distribuito 243.502 migliaia di euro, Valore distribuito ai fornitori e di beni e servizi 176.519 migliaia di euro.

Nel 2018 le spese promozionali sono state incluse nel Valore distribuito ai fornitori di beni e servizi anziché nel Valore distribuito alla comunità.

** L'importo del 2018 è stimato sulla base del dividendo proposto.



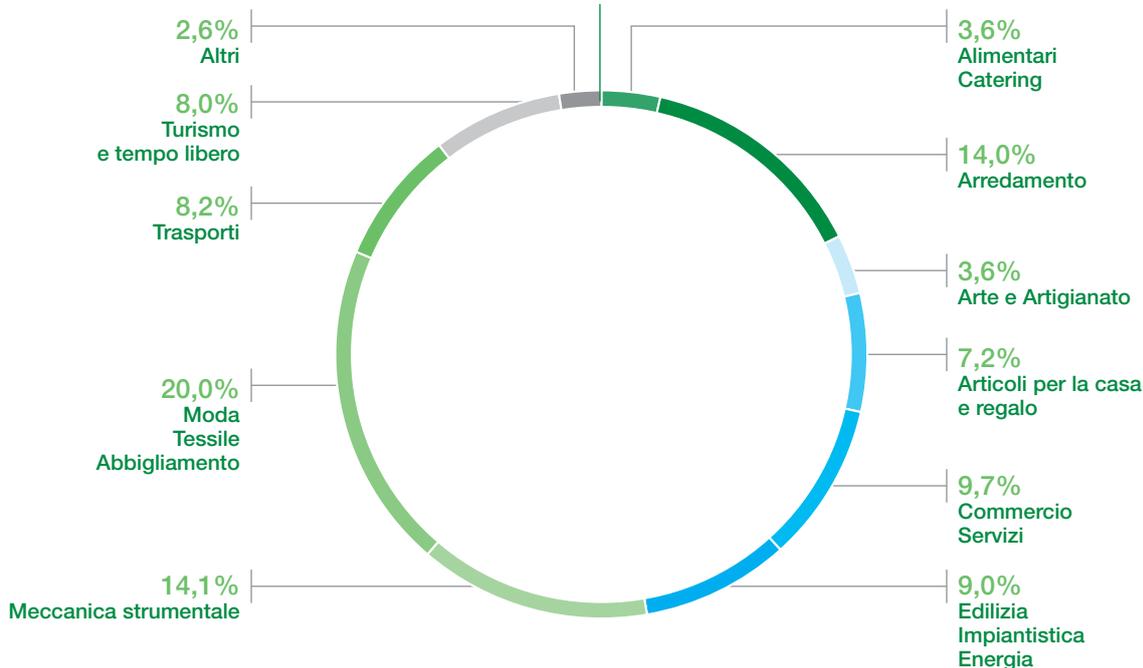
LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

MEDIA TRIENNIO 2016-2018 IN ITALIA

OLTRE 50 MANIFESTAZIONI FIERISTICHE L'ANNO

81% DI MANIFESTAZIONI B2B IN TERMINI DI METRI QUADRATI OCCUPATI

LE MANIFESTAZIONI CONSENTONO DI COPRIRE LA TOTALITÀ DEI SETTORI MERCEOLOGICI DI RIFERIMENTO NEL MERCATO DOMESTICO, ESPRESSIONE DEL "MADE IN ITALY"



(Dati calcolati sulla base dei mq. netti espositivi occupati)

FOCUS MANIFESTAZIONI ITALIA 2018

52

MANIFESTAZIONI

1.442.890 METRI QUADRATI NETTI ESPOSITIVI
24.150 ESPOSITORI

di cui di proprietà:

12

MANIFESTAZIONI

211.995 METRI QUADRATI NETTI ESPOSITIVI
4.335 ESPOSITORI

MANIFESTAZIONI ITALIA	2018	2017	2016
Metri quadri netti espositivi	1.442.890	1.465.160	1.234.830
Espositori	24.150	24.865	20.975
di cui provenienti dall'Italia	66%	67%	68%
di cui provenienti dall'estero	34%	33%	32%
Visitatori*	4.048.628	3.919.711	3.608.286

* Elaborazione a cura di Servizio Studi e Sviluppo Fondazione Fiera Milano su fonte ISFCERT, CFI online e comunicati stampa di mostra.

L'attività relativa alle manifestazioni in Italia include manifestazioni direttamente organizzate dal Gruppo Fiera Milano e manifestazioni organizzate da terzi.

Nel 2018 tutti gli indicatori del business fieristico, numero di visitatori, espositori, metri quadrati netti espositivi, hanno registrato un incremento rispetto ai due precedenti esercizi. Si segnala, in particolare, il successo della prima edizione di THE INNOVATION ALLIANCE, che ha unito cinque fiere sinergiche che coprono tutta la filiera della meccanica industriale. In un solo evento, tutti gli operatori professionali hanno trovato un'ampia offerta, dal processing al packaging (IPACK-IMA e MEAT-TECH), dalla lavorazione delle materie plastiche e della gomma (PLAST) alla stampa industriale, commerciale e della personalizzazione grafica, dagli imballaggi alle etichette (PRINT4ALL), fino a sistemi di stoccaggio e movimentazione di fine-linea (INTRALOGISTICA ITALIA).

MANIFESTAZIONI ORGANIZZATE ALL'ESTERO				
	2018	2017	2016	
Visitatori	173.294	135.039	166.043	
Espositori	1.065	670	79	
Metri quadri netti espositivi	49.290	21.445	41.130	

Nota: In seguito alla modifica del perimetro del presente documento, nel 2018 i dati includono anche la manifestazione Cape Town Art Fair che si è svolta in Sud Africa, oltre a quelli delle manifestazioni che si sono svolte in Brasile.

Nel 2018 si sono svolte sette manifestazioni in Brasile e una in Sud Africa. Il calendario fieristico 2018 in Brasile è stato più favorevole rispetto a quello del precedente esercizio, grazie alla presenza delle manifestazioni biennali Fisp e Fesqua. In Sud Africa, nel 2018, si è svolta la manifestazione Cape Town Art Fair che ha registrato un incremento degli spazi espositivi per l'ampliamento della manifestazione a una nuova sezione "SOLO", dedicata alle presentazioni individuali delle pratiche di artisti emergenti o affermati sia a livello locale che internazionale.

TABELLA 2 - L'ATTIVITÀ CONGRESSUALE

Sede	2018		2017		2016	
	Eventi	Partecipanti	Eventi	Partecipanti	Eventi	Partecipanti
MiCo – Milano Congressi	108	245.545	102	315.312	102	261.509
Stella Polare – Rho	16	18.970	9	15.890	18	40.550
Stresa Convention Centre	12	5.941	12	7.150	11	3.800
MoMec	33	790	42	1.160	31	870
TOTALE	169	271.246	165	339.512	162	306.729

Nel 2018 Fiera Milano Congressi ha gestito importanti eventi tra cui ESHG (il congresso annuale della European Society of Human Genetics), i Campionati Assoluti di Scherma e il summit dell'Organizzazione per la sicurezza e la cooperazione in Europa (OSCE).

Numerose sono state le convention aziendali, principalmente del settore bancario, assicurativo e riferite al comparto ICT.

TABELLA 3 - LA PRODUZIONE DI FIERA MILANO MEDIA IN SINTESI

	2018	2017	2016
Periodici	10	10	10
Copie	570.000	580.000	680.000
Portali editoriali	12	10	10
Eventi formativi	127	114	110
Convegni annuali*	19	24	12
Partecipanti	5.800	5.800	6.220

* Include le mostre-convegno

Alla luce del nuovo assetto del Gruppo la missione principale della controllata Fiera Milano Media consiste nell'esaltare il ruolo di Fiera Milano come vero e proprio media, ricco di informazione e dati, come straordinaria piattaforma di osservazione e comunicazione sulla produttività e sull'innovazione in Italia e nel mondo.

Nel secondo semestre 2018 è stato avviato in Fiera Milano Media il processo di rivisitazione dell'intera produzione editoriale, sia offline che online, che prevede, in particolare, di mettere in asse la pubblicistica cartacea con le fiere di proprietà e di alzare la qualità della veste grafica delle testate in linea con il mercato.

Nel corso dell'anno sono stati promossi, inoltre, nuovi prodotti nella divisione Business International, al fine di riposizionarla sul mercato in alcuni segmenti chiave e di alzarne il profilo. In particolare, sono stati lanciati: (i) l'evento sull'intelligenza Artificiale in cui è stata esaltata l'attrattiva dell'ambientazione e dello spazio in cui si è svolto; (ii) un nuovo format di formazione "Ideas gym", volto al rinnovamento del modo di conoscere; (iii) l'evento, di alto standing, Ceo Awards in collaborazione con Forbes.



CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DELL'ECONOMIA

IMPATTO SOCIO-ECONOMICO GENERATO

Fiera Milano genera un impatto economicamente rilevante sul territorio.

Il business fieristico e congressuale del Gruppo Fiera Milano ha contribuito alla generazione di un valore complessivo stimato in 8,1 miliardi di euro, secondo quanto emerge dallo "Study of the socio-economic impact" elaborato da KPMG nel marzo 2019, su dati 2017.

L'effetto generato, includendo l'impatto diretto, indiretto e indotto da Fiera Milano è stimato in 6,6 miliardi di euro, derivanti dall'effetto degli acquisti da fornitori, investimenti, salari e le spese sostenute da visitatori ed espositori per la partecipazione alle fiere.

La metodologia utilizzata ha consentito di stimare in 1,5 miliardi di euro la contribuzione al bilancio pubblico attraverso le imposte.

Nella valutazione degli impatti generati, oltre alle attività del Gruppo Fiera Milano in Italia, sono state incluse anche quelle della controllante Fondazione Fiera Milano.

Gli elementi di analisi sulla cui base è stata condotta la valutazione sono i seguenti:

- Acquisti da fornitori e investimenti effettuati nell'anno dal Gruppo;
- Salari erogati ai dipendenti del Gruppo;
- Spesa sostenuta da espositori e visitatori;
- Imposte.

Con riferimento agli acquisti da fornitori e agli investimenti, è stata valorizzata la creazione di benessere e di occupazione lungo la catena di fornitura, tenendo in considerazione l'impatto diretto, indiretto e indotto. È stato, inoltre, considerato l'effetto dell'aumento dei consumi nazionali attraverso i salari dei dipendenti e il loro impatto sui diversi settori. La spesa sostenuta da espositori e visitatori delle manifestazioni include l'impatto diretto, indiretto e indotto in termini di creazione di benessere e occupazione. Infine, è stata valutata la contribuzione ai bilanci pubblici attraverso imposte, tasse e contributi pagati e generati dall'attività.

Alla valutazione effettuata sulla base dei precedenti elementi, si aggiungono ulteriori impatti socio-economici quali il contributo alla creazione di infrastrutture (trasporti e telecomunicazioni), oltre all'effetto di miglioramento di altri settori quali il turismo, che non sono stati analizzati.

STRUMENTO PER PMI

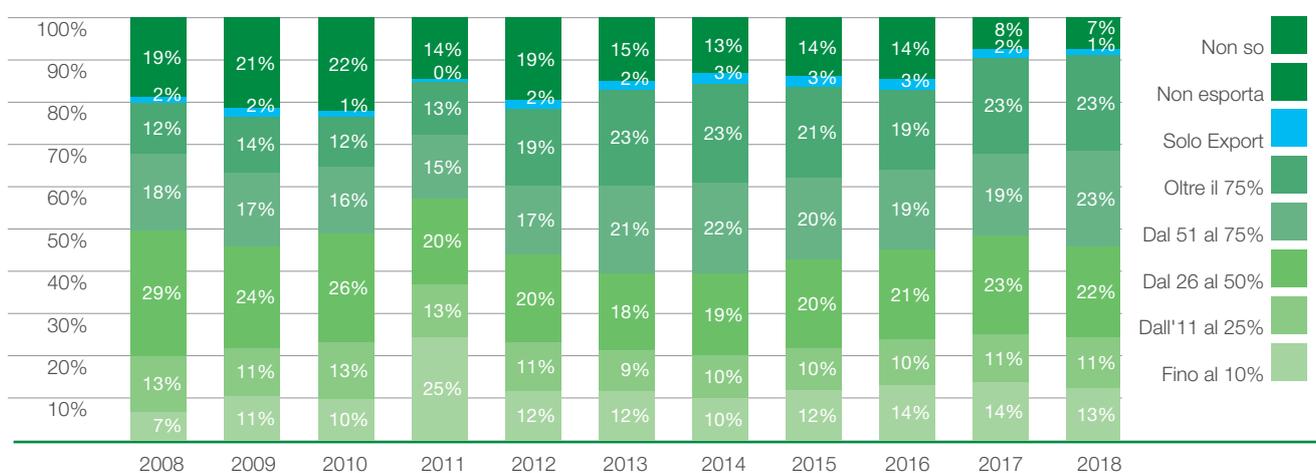
Sostenere il business delle aziende, in Italia e all'estero, è uno dei principali aspetti che caratterizza la missione del Gruppo Fiera Milano e ne alimenta il business.

Il Servizio Studi e Sviluppo di Fondazione Fiera Milano dal 2002 conduce annualmente sondaggi sulla struttura, la strategia e il *sentiment* delle aziende italiane che espongono nei quartieri di Fiera Milano. Si tratta di un campione di 4.000 interviste all'anno agli espositori delle principali manifestazioni ospitate nei quartieri di Fiera Milano nei settori più rappresentativi del tessuto industriale italiano: arredamento, meccanica strumentale, moda, alimentare.

In generale le aziende espositrici italiane che partecipano alle fiere di Fiera Milano sono molto innovative, l'89% degli espositori intervistati nel 2018, infatti, dichiara di introdurre ogni anno innovazioni di processo o di prodotto sul mercato. La ricerca inoltre evidenzia che oltre il 50% degli espositori italiani intervistati dichiara di aver introdotto innovazioni nella propria azienda a seguito della partecipazione a una manifestazione presso i quartieri di Fiera Milano. Queste aziende hanno concluso non solo contratti, ma hanno trovato anche ispirazione, possibilità di miglioramenti e nuove soluzioni. La capacità di diffondere cultura e innovazione è un ulteriore valore dato agli espositori da parte delle manifestazioni.

La ricerca evidenzia, inoltre, quanto le aziende espositrici italiane siano dinamiche sui mercati esteri, sia in termini di fatturato che di numerosità di paesi presidiati.

TABELLA 4 - QUOTA DI FATTURATO DEGLI ESPOSITORI REALIZZATA CON EXPORT (2008-2018)

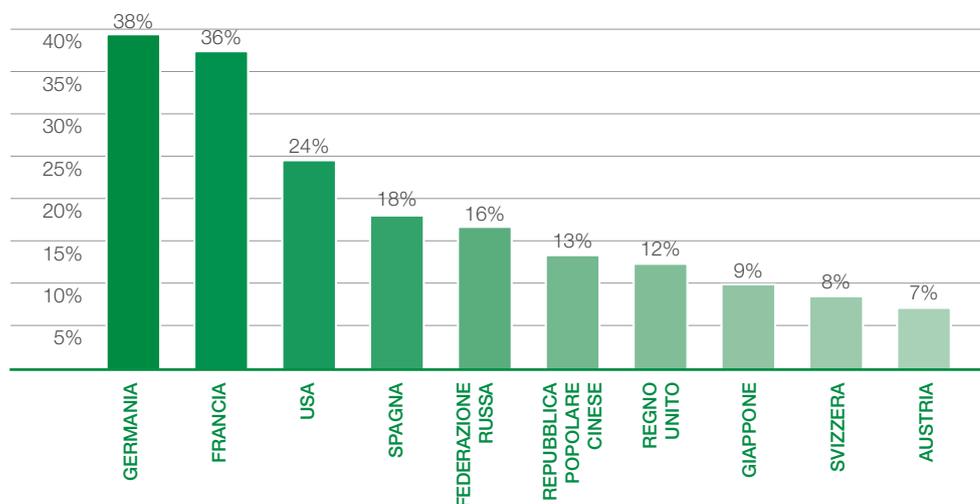


Fonte: Servizio Studi e Sviluppo Fondazione Fiera Milano.

La quota di aziende che realizza oltre il 50% del proprio fatturato con l'export è in continua crescita, e nel 2018 raggiunge il 47% rispetto al 44% nel 2017 e rispetto al 30% realizzato nell'anno di riferimento pre-crisi (2007). A livello nazionale, le aziende manifatturiere che esportano sono mediamente il 22% circa, mentre le aziende espositrici di Fiera Milano che esportano sono pari al 93%.

Nel 2018 il numero medio di paesi con i quali gli espositori italiani hanno rapporti commerciali è rimasto invariato, e pari a tre in media, e anche i paesi di destinazione sono rimasti pressoché inalterati. In particolare, è risultata invariata la posizione ai primi posti di Germania e Francia, rispettivamente con il 38% e il 36% degli espositori che realizzano parte del proprio fatturato in questi paesi, in leggero aumento rispetto al 2017. Seguono gli USA con il 24% e la Spagna che registra un incremento di 2 punti percentuali, mentre la Federazione Russa si conferma buon partner commerciale estero con il 16% degli espositori che dichiarano di esportare in questo paese. Seguono la Cina – in crescita – con il 13% e il Regno Unito in calo con il 12%.

TABELLA 5 - I PAESI DI DESTINAZIONE DELL'EXPORT



Fonte: Servizio Studi e Sviluppo Fondazione Fiera Milano.

Infine, il sondaggio ha rilevato anche la presenza di aziende di recente fondazione tra gli espositori delle manifestazioni che si svolgono nei Quartieri fieristici di Fiera Milano. Nel 2018, le aziende fondate nei 60 mesi precedenti sono state pari a 8% degli intervistati.



I RAPPORTI CON IL TERRITORIO

LE INIZIATIVE DELLE MANIFESTAZIONI DIRETTAMENTE ORGANIZZATE SUL TERRITORIO

La Fiera rappresenta un grande polo di attrazione e uno straordinario motore di sviluppo per l'economia del proprio territorio. Il rapporto tra il Quartiere fieristico e la città in cui opera è davvero unico e fondamentale.

L'ascolto e il dialogo instaurato con le diverse realtà locali nel corso del tempo hanno permesso di cogliere importanti opportunità di crescita e sviluppo sostenibile. Un agire comune tra la Fiera e la città che vivono un rapporto stretto di reciprocità: il territorio rinasce grazie all'insediamento di nuove attività e la Fiera, con un intorno accogliente e ricco di servizi, aumenta la sua competitività per chi vi giunge da ogni parte del mondo. Tutto questo grazie a una Fiera accessibile e aperta, che esce dal proprio recinto e si fa strumento per lo sviluppo del territorio che la ospita. Non barriera, ma centro propulsore della vita e della qualità urbana.

Nel 2018 Fiera Milano ha promosso una serie di progetti speciali, legati alle manifestazioni direttamente organizzate, che hanno avuto l'obiettivo di supportare e integrare all'interno del tessuto cittadino le manifestazioni attraverso la realizzazione di iniziative specifiche.

Tra queste si colloca HOMI in Città che ha portato gli stili di vita anche nel cuore di Milano con una serie di eventi pensati per raccontare le storie e i protagonisti di HOMI al grande pubblico. Con la mostra "Conviviando, l'Arte della Tavola tra passato e futuro", andata in scena nel mese di gennaio presso il Palazzo Reale di Milano, si è voluto celebrare lo stile dello stare a tavola in tre secoli di storia, raccontandolo anche attraverso pellicole cinematografiche indimenticabili. Ogni stanza del palazzo, infatti, ha ospitato una tavola apparecchiata secondo il gusto e la moda di un determinato periodo storico: un percorso affascinante sull'interpretazione delle *mise en place* e dell'Arte del Ricevere nei vari secoli.

Ma HOMI è stata protagonista anche fuori dai confini Lombardi con La Magnifica Forma, progetto ideato e curato dall'architetto Anna Del Gatto, che ha rappresentato al Castello di Santa Severa, alle porte di Roma, un percorso espositivo nelle forme del bello. Una mostra dedicata ad oggetti per la casa realizzati da designer e produttori del Lazio che hanno proposto oggetti ispirati a monumenti, pitture e sculture, paesaggio e storia del periodo etrusco, rivisitati secondo una propria libera interpretazione.

In occasione di miart, Fiera Milano ha contribuito all'organizzazione – con la regia del Comune di Milano – di Milano Art Week, un programma ricco di eventi, inaugurazioni e aperture straordinarie di musei e istituzioni pubbliche che ha animato Milano nella settimana dedicata all'Arte Contemporanea. Nel corso della mostra, invece, sono andati in scena i miartalks, conversazioni culturali caratterizzate da un fitto calendario di incontri e confronti di approfondimento su svariati temi legati all'arte.

Si è svolta nel mese di maggio la Milano Food Week. Evento promosso da TUTTOFOOD con il Comune di Milano, Camera di Commercio, Coldiretti Lombardia, Confcommercio e Fondazione Giangiacomo Feltrinelli. Una settimana di appuntamenti nel capoluogo

Lombardo dedicati al cibo, per riscoprire attraverso percorsi tematici specifici il mondo dell'agroalimentare italiano.

Sempre nel mese di maggio si sono svolti a Milano due eventi patrocinati da HostMilano: uno è la prima edizione di Milano Coffee Festival, evento dedicato alla cultura del caffè espresso italiano che si è svolto nello spazio BASE di via Tortona a Milano; l'altro è il World Pastry Stars, la quinta edizione del congresso internazionale di pasticceria. Un momento di crescita e di incontro in cui le eccellenze italiane e internazionali hanno messo a disposizione del settore e dei suoi operatori le loro esperienze in un'ottica di arricchimento e accrescimento reciproco.

Si è svolto nel mese di ottobre, invece, l'evento Bakery 3.0, congresso dedicato all'impresa di panificazione, ideato da Italian Gourmet con la partnership di HostMilano, andato in scena sia a Milano (quinta edizione) che a Bari – per la prima volta – nel mese di ottobre. Incentrato sui tre pilastri di produzione, organizzazione e comunicazione in panificio, Bakery 3.0 è un osservatorio permanente, a carattere nazionale, pensato per stimolare fattivamente l'attività del comparto pane, approfondendo ogni aspetto.

Il buon vivere italiano, infine, è stato il tema portante del convegno organizzato da HostMilano e TUTTOFOOD a Dubai nel mese di ottobre. L'appuntamento, dal titolo "Innovation and Excellence to Support the Growth of the Food & Hospitality Sector in the Gulf", ha coinvolto circa 40 selezionati esponenti delle business community della regione, tra i quali circa 25 buyer dei due settori provenienti, oltre che dagli Emirati Arabi, da Kuwait, Oman, Arabia Saudita e Bahrain; rappresentanti delle locali Camere di Commercio e Associazioni di categoria e la stampa di settore internazionale.

PRINT4ALL ha dedicato grande attenzione all'aggiornamento professionale della propria community di riferimento, proponendosi come una vera e propria "casa dei contenuti", con 29 eventi organizzati con il coordinamento scientifico di Business International, differenziati per tema, durata, taglio. Dal format snello e verticale degli intensive seminars, al confronto con esperti di settore in grado di immaginare il prossimo futuro al centro del ciclo "The future of". Particolare attenzione è stata inoltre dedicata ai giovani. Il progetto PRINT4ALL per le scuole ha previsto percorsi educativi e didattici che hanno consentito agli studenti di accedere alla manifestazione e conoscere la storia e il valore della carta, vedere in funzione alcune macchine da stampa storiche e poi visitare con un tour organizzato alcuni degli stand. Il progetto ha coinvolto gli studenti delle scuole dei circuiti AIMSC, ASSOCARTA ed ENIPG. La manifestazione ha anche ospitato il XXVI Pellitteri's day, l'evento interscuola che ha premiato cinquanta studenti di scuole dell'area stampa, grafica, comunicazione, multimedialità segnalati da altrettante istituzioni scolastiche e formative.

IPACK-IMA ha puntato i riflettori sulla lotta allo spreco alimentare portando a Milano il progetto Save Food con una Conferenza Internazionale. Save Food è nata come iniziativa di FAO e Messe Düsseldorf che intendono promuovere le tematiche legate al miglioramento di colture e loro trasformazione, confezionamento e delivery, con l'obiettivo di aumentare la shelf-life dei prodotti, ridurre il food waste e conseguentemente migliorare la cultura legata al cibo. Tematiche sentite a tutte le latitudini ma con risvolti etici e di politica sociale e industriale nei Paesi in via di sviluppo, riprese anche in un'area dedicata, all'interno della manifestazione, con l'obiettivo di dimostrare che le soluzioni di packaging sono uno strumento per prevenire lo spreco alimentare, soprattutto nei paesi emergenti.

IPACK-IMA ha inoltre ospitato anche per questa edizione la Cerimonia di Premiazione dell'Oscar dell'imballaggio, format dell'Istituto Italiano Imballaggio che premia i migliori packaging progettati in Italia o commercializzati sul territorio nazionale. Innovazione e design hanno rappresentato il focus del 2018.

LE ATTIVITÀ NEL SOCIALE

Da sempre Fiera Milano considera fondamentale il proprio impegno in ambito sociale. La società promuove da tempo iniziative benefiche con l'obiettivo di contribuire al progresso e benessere della comunità milanese e della società in generale.

Fiera Milano ha proseguito nel primo semestre del 2018 l'iniziativa "Salame Milano", avviata a settembre 2017, per sostenere i bambini in povertà e per contribuire alla lotta allo spreco alimentare. Per cui per ogni "Il Panino del Banco" acquistato durante i giorni di manifestazione si è contribuito al circolo virtuoso della donazione: un euro è il costo che il Banco Alimentare della Lombardia sostiene per il recupero e la distribuzione di quattordici pasti equivalenti a 500 grammi di alimenti ciascuno, che vengono destinati ai bambini di Milano in povertà alimentare. Attraverso questa iniziativa, che ha riguardo entrambi i Quartieri espositivi, da gennaio a maggio 2018 il Banco Alimentare della Lombardia ha ricevuto un'elargizione liberale pari a 15.431 euro e ha potuto distribuire 216mila pasti a bambini e adolescenti in povertà alimentare a Milano.

Il 20 novembre 2018, presso il quartiere **fieramilano**, si è svolta la giornata riservata alla donazione del sangue, in collaborazione con Avis Milano.

A dicembre 2018 è stato organizzato da alcuni dipendenti uno "swap party" benefico, al fine di sostenere Dynamo Camp, l'unica struttura italiana di terapia ricreativa, attiva dal 2007 in provincia di Pistoia, che solo nel 2018 ha ospitato più di mille minori affetti da patologie gravi e croniche.

In dicembre 2018, la controllata Fiera Milano Congressi ha organizzato una cena di Natale coinvolgendo l'Associazione di solidarietà familiare "Il Balzo", cooperativa che si occupa dell'integrazione di persone con disabilità. In aggiunta, è stata fatta una raccolta di tappi per sostenere sia la Fondazione per le Malattie del Sangue del Niguarda che si occupa di ricerca biologica e genetica in campo ematologico, sia la Fondazione Amici della Sequoia che sostiene i familiari e i residenti dalla Residenza Sanitaria Disabili "La Sequoia", situata all'interno del Parco cittadino ex ILA e gestita dalla Fondazione Don Gnocchi. Anche NoloStand, nel 2018, ha continuato a sostenere la Fondazione per le Malattie del Sangue del Niguarda attraverso la raccolta tappi.

Fiera Milano Congressi, a marzo 2018, è stata sponsor della Manifestazione milanese "Stramilano" con l'obiettivo di acquisire visibilità in ambito cittadino e di rispettare la prescrizione della World Obesity Federation in base alla quale la struttura certificata Healty Venue deve impegnarsi a promuovere pratiche salutari per il benessere non solo degli ospiti, ma anche dei propri dipendenti e in generale per il territorio. A tale iniziativa nel 2018 hanno partecipato 10 dipendenti di Fiera Milano Congressi.

Dal 21 novembre 2018 al 7 gennaio 2019 il Gruppo ha messo a disposizione 5.000 metri quadrati lordi espositivi del quartiere **fieramilano** al Banco Alimentare per lo stoccaggio temporaneo delle merci donate dai cittadini in attesa della distribuzione ai beneficiari.

LA GOVERNANCE E L'ETICA DI BUSINESS

Il sistema di governance societario di Fiera Milano, che esercita attività di direzione e coordinamento nei confronti delle proprie società controllate dirette e indirette, si fonda sul modello di amministrazione e controllo tradizionale caratterizzato, quindi, dalla presenza del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale e ad esso fanno capo le funzioni e le responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi, nonché la verifica dell'esistenza dei controlli necessari per monitorare l'andamento della Società e del Gruppo. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria o straordinaria della Società; segnatamente, ha facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni od utili per il raggiungimento degli scopi sociali, esclusi soltanto quegli atti che la legge riserva all'Assemblea dei Soci.

La Società adotta un sistema di governo societario conforme a quanto previsto dalla legge, dalle vigenti disposizioni regolamentari applicabili ed è altresì allineato ai contenuti del vigente Codice di Autodisciplina delle Società Quotate di Borsa Italiana SpA ("Codice di Autodisciplina").

Il mandato del Consiglio di Amministrazione, attualmente in carica, è stato conferito dall'Assemblea dei Soci del 21 aprile 2017 e scadrà con l'Assemblea che approverà il bilancio al 31 dicembre 2019. L'Assemblea dei Soci del 21 aprile 2017 aveva determinato in otto il numero dei Consiglieri. Successivamente, in data 25 luglio 2017, l'Assemblea degli Azionisti ha aumentato a nove il numero dei membri del Consiglio di Amministrazione.

Nel Consiglio di Amministrazione è presente un numero di Consiglieri indipendenti superiore a quello richiesto dalle vigenti disposizioni normative e/o regolamentari.

Per quanto attiene le politiche in materia di diversità applicate dalla Società con riferimento alla composizione degli organi di amministrazione, gestione e controllo, esistono specifiche previsioni nello Statuto Sociale della Società. In particolare, la composizione del Consiglio di Amministrazione deve garantire, e garantisce alla luce del processo di autovalutazione svolto con riferimento all'esercizio 2018, l'equilibrio tra i generi prevista dalla legge. Inoltre, la composizione deve riflettere un adeguato grado di diversificazione in termini di competenze, esperienze, età, genere e proiezione internazionale.

Inoltre, la Società è dotata di un "Regolamento del Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano", redatto ai sensi della normativa vigente e del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate, nel quale sono stati definiti – inter alia – ulteriori requisiti che gli amministratori devono possedere in aggiunta a quelli previsti per legge. A tal fine, sono state individuate all'interno del Consiglio di Amministrazione quali specifiche aree di competenza quelle di seguito rappresentate:

- conoscenza del settore fieristico e delle tecniche di gestione dei rischi connessi all'esercizio dell'attività;
- esperienza di gestione imprenditoriale e/o di organizzazione aziendale, acquisita tramite un'attività pluriennale di amministrazione, direzione o controllo in imprese o gruppi di dimensioni simili;
- capacità di lettura e di interpretazione dei dati di bilancio, acquisita tramite una esperienza pluriennale di amministrazione e controllo in imprese o di esercizio di attività professionali o di insegnamento universitario;

- competenza nella governance di impresa (audit, legale, societario, etc.), acquisita tramite esperienze pluriennali di audit o di controllo di gestione svolte all'interno di imprese di rilevanti dimensioni o di esercizio di attività professionali o di insegnamento universitario;
- esperienza internazionale e conoscenza dei mercati esteri, acquisite attraverso lo svolgimento di attività imprenditoriali o professionali pluriennali svolte presso imprese o gruppi a vocazione internazionale;
- conoscenza dei pacchetti remunerativi (i.e. aggiunto con decisione del Consiglio del 13 dicembre 2018 tra le competenze che il Consiglio deve possedere nella sua collegialità);
- gestione dei rischi d'impresa (i.e. aggiunto con decisione del Consiglio del 13 dicembre 2018 tra le competenze che il Consiglio deve possedere nella sua collegialità).

Il Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano si compone di 9 persone, di cui 4 donne e 5 uomini come dettagliato nella tabella seguente. Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2018, al paragrafo 4.2 "Composizione (ex art. 123-bis, comma 2, lettere d) e d-bis), TUF)".

TABELLA 6 - COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI FIERA MILANO

Genere	Fascia d'età	2018	2017	2016
Uomini	Tra 30 e 50 anni	1	2	0
	Over 50 anni	4	3	6
Totale Uomini		5	5	6
Donne	Tra 30 e 50 anni	0	0	1
	Over 50 anni	4	4	2
Totale Donne		4	4	3
Totale		9	9	9

Il Consiglio di Amministrazione ha istituito al suo interno due Comitati i cui ruoli e funzioni sono allineati agli standard indicati dal Codice di Autodisciplina e dalle best practice in tema di corporate governance.

Il Comitato per le Nomine e per la Remunerazione svolge funzioni consultive, propositive e istruttorie al Consiglio di Amministrazione in materia di remunerazione e di nomine sociali.

Il Comitato Controllo e Rischi svolge funzioni consultive, propositive e istruttorie allo scopo di dare al Consiglio di Amministrazione un adeguato supporto per le valutazioni e le decisioni relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche. Lo stesso Comitato all'interno delle proprie competenze istruttorie supervisiona inter alia le questioni concernenti la sostenibilità connesse all'esercizio di attività dell'impresa e alle sue dinamiche di interazione con tutti gli Stakeholder.

Il Collegio Sindacale di Fiera Milano è stato nominato dall'Assemblea dei Soci in data 23 aprile 2018.

Esso vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto Sociale, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste da codici di comportamento redatti da società di gestione di mercati regolamentati ed infine sull'adeguatezza delle disposizioni impartite dalla Società alle società controllate. Inoltre, il Collegio Sindacale vigila sia sulla revisione legale dei conti annuali e consolidati che sull'efficacia dei sistemi di controllo interno, di revisione interna e di gestione del rischio, nonché sul processo di informativa finanziaria. Il Collegio Sindacale vigila altresì sull'osservanza delle disposizioni previste in materia di dichiarazione di carattere non finanziaria dal D.Lgs. 254/2016 e riferisce in proposito nella relazione annuale all'Assemblea.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi della Società e del Gruppo, in linea con il Codice di Autodisciplina, è rappresentato dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi. Tale sistema contribuisce a una conduzione della Società e del Gruppo coerente con gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, favorendo l'assunzione di decisioni consapevoli. Esso concorre ad assicurare (i) la salvaguardia del patrimonio sociale, (ii) l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali, (iii) l'affidabilità dell'informazione finanziaria e (iv) il rispetto di leggi e regolamenti nonché dello Statuto Sociale e delle procedure interne.

Fiera Milano adotta un processo strutturato e integrato di analisi e gestione dei rischi a livello di Gruppo, che si ispira a standard riconosciuti a livello internazionale in ambito ERM.

Sulla base di una metodologia di mappatura e quantificazione dei rischi che prevede il coinvolgimento diretto del Management di Gruppo, il processo ERM del Gruppo Fiera Milano supporta da un lato, la valutazione, definizione e pianificazione degli obiettivi e delle strategie aziendali, dall'altro, la loro corretta esecuzione, attraverso l'integrazione nei processi di pianificazione e gestione aziendali delle seguenti attività:

- sistematica e proattiva identificazione dei rischi cui il Gruppo è esposto;
- valutazione anticipata dei potenziali effetti negativi sulle performance desiderate e della probabilità di accadimento dei rischi identificati;
- definizione e implementazione di risk response coerenti con la propensione al rischio aziendale, tenuto conto del livello di maturità del sistema di Risk Management esistente;
- monitoraggio dell'efficacia delle risk response e dell'evoluzione delle esposizioni nel tempo.

I risultati del sopracitato processo ERM sono oggetto di comunicazione periodica in sede di Comitato Controllo e Rischi, Collegio Sindacale e Consiglio di Amministrazione, e sono utilizzati dalla funzione Controllo Interno come elementi informativi finalizzati alla predisposizione di specifici piani di audit *risk-based*.

In considerazione della rilevanza dell'ERM per il Gruppo, la Società è dotata di una funzione di Risk Management, che ha la responsabilità di garantire la pianificazione, la progettazione e l'implementazione di un processo globale di gestione dei rischi aziendali. Il processo di sistematica identificazione, valutazione, gestione e reporting dei rischi aziendali del Gruppo Fiera Milano è disciplinato nell'ambito di una specifica procedura, adottata in marzo 2018. Tale procedura consente altresì di rispondere ai requisiti di corporate governance in materia di Risk Management applicabili alle società quotate.

Le modalità di gestione dei rischi, in altri termini le strategie di *Risk Response*, variano in relazione alla tipologia di rischi identificati e alla loro esposizione, e sono sostanzialmente riconducibili alle seguenti quattro tipologie:

- evitare: il rischio identificato viene evitato (ad esempio il rischio di credito verso paesi politicamente instabili non viene assunto: i presidi di controllo interno saranno disegnati e applicati per identificare e bloccare vendite non garantite da pagamento anticipato);
- mitigare: il rischio identificato viene accettato entro un certo limite di tolleranza di perdita massima, quindi vengono intraprese azioni per ridurre la probabilità o l'impatto del rischio, o entrambe le dimensioni (ad esempio i presidi di controllo interno saranno disegnati e applicati per identificare e bloccare vendite eccedenti una predeterminata soglia monetaria);
- trasferimento/condivisione: il rischio identificato viene trasferito e/o condiviso, viene ridotta cioè la probabilità e/o l'impatto trasferendo, oppure compartecipando una parte del rischio (ad esempio sottoscrivendo una polizza assicurativa per uno specifico rischio oppure si traducono in attività di esternalizzazione o di outsourcing o nei progetti di *joint venture*);
- accettazione: il rischio identificato viene accettato integralmente, viene scelto consapevolmente di non intraprendere azioni per incidere su probabilità e/o impatto del rischio, risposta che viene utilizzata di norma quando sia probabilità che impatto sono giudicati molto bassi.

Nell'ottica di una maggiore integrazione dei rischi ESG (*Environmental Social and Governance*) nel generale processo ERM, il Gruppo intende ampliare il perimetro dei rischi all'interno del processo includendo quelli di sostenibilità, dal 2019.

Per ulteriori informazioni relative ai rischi e alle modalità di gestione si rinvia al paragrafo Principali fattori di rischio connessi ai temi di sostenibilità.

Nel corso del 2018, i Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 ("Modelli 231") di alcune società del Gruppo Fiera Milano sono stati adeguati al nuovo sistema di regole operative e comportamentali che disciplinano l'attività aziendale e gli aumentati elementi di controllo di cui il Gruppo si è dotato al fine di prevenire la commissione delle diverse tipologie di reati. Inoltre in chiusura di anno, nel dicembre 2018, è stato altresì aggiornato il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex. D.Lgs. 231/2001 ("Modello 231") di Fiera Milano, con particolare attenzione alla parte speciale regolante i reati in tema di tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Nel 2019 è previsto l'ulteriore aggiornamento dei Modelli 231 di alcune Controllate.

La Direzione Affari Legali e Societari, attraverso la funzione di Segreteria Societaria, Governance e Compliance, monitora costantemente il livello di compliance delle procedure e delle policy adottate da tutte le società del Gruppo, al fine di assicurare il miglior livello possibile di conformità alla normativa vigente e alle indicazioni delle organizzazioni nazionali ed internazionali di riferimento. In particolare, la suddetta funzione ha il compito di monitorare e sostenere la conformità delle attività aziendali rispetto alle disposizioni organizzative interne (manuali, policy, procedure, codice di condotta) e alle normative esterne del Gruppo Fiera Milano, così da

garantire un adeguato livello di allineamento alle best practice consigliate nell'ambito del settore di riferimento. L'attività di compliance è regolata dal Manuale di Compliance, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano, e definita da uno specifico piano annuale.

Nel corso dell'esercizio di riferimento, è stato intrapreso un importante progetto finalizzato all'ulteriore miglioramento della compliance in materia di privacy. In particolare, ai fini dell'adeguamento alle disposizioni del Regolamento UE 2016-679 (General Data Protection Regulation – GDPR), applicabile anche in Italia dal 25 maggio 2018, sono state effettuate, con il supporto di un legale esterno, le seguenti principali attività:

- Predisposizione del Registro delle attività di trattamento; tale attività è stata propedeutica alla compilazione del Registro dei trattamenti del cui obbligo di tenuta sono gravate tutte le Società italiane del Gruppo ai sensi dell'art. 30 del GDPR;
- Aggiornamento contrattualistica;
- Adeguamento della documentazione aziendale; a titolo esemplificativo la documentazione a supporto del business e relativa ai lavoratori e altre categorie di interessati;
- Adeguamento delle policy / procedure aziendali.

Sul tema sono state tenute due sessioni formative, l'una diretta al management e l'altra rivolta a tutti i dipendenti del Gruppo in Italia.

Nel corso del 2018 il Gruppo Fiera Milano non ha ricevuto sanzioni significative per la non compliance normativa, in ambito sociale ed economico.

Nell'ambito del proprio sistema di governance, il Gruppo inoltre, per specifiche Società, ha sviluppato e mantiene sistemi di gestione certificati conformi ai principali standard di riferimento a livello internazionale, quali:

- ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione della qualità per Fiera Milano fino a settembre 2018 e le controllate Nolostand e Fiera Milano Media – Div. Business International
- ISO 14001:2015 – Sistema di Gestione dell'ambiente per Nolostand
- OHSAS 18001:2007 – Sistema di Gestione salute e sicurezza per Nolostand
- ISO 20121:2013 – Sistema di Gestione sostenibile degli eventi per Nolostand.

Nel corso del 2018, Nolostand e la Divisione Business International di Fiera Milano Media hanno completato la transizione del proprio Sistema di Gestione alla norma 9001:2015.

Per ulteriori dettagli relativi alle tematiche di Corporate Governance del Gruppo Fiera Milano si rimanda ai seguenti documenti disponibili sul sito internet www.fieramilano.it, nella sezione Investor Relations:

- Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari
- Relazione sulla Remunerazione
- Codice Etico del Gruppo Fiera Milano
- Statuto sociale.

LA CATENA DI FORNITURA

Fiera Milano gestisce le attività di acquisto del Gruppo in maniera centralizzata attraverso la Direzione Procurement, che, con un approccio programmatico integrato, collabora in modo proattivo con le funzioni richiedenti, in ottica di ottimizzare la spesa, garantendo il rispetto delle procedure applicabili e dei target assegnati in termini di tempestività.

La catena di approvvigionamento del Gruppo Fiera Milano è costituita da fornitori di beni e servizi, specializzati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nelle seguenti classi merceologiche.

- Facility Management, relativa a beni tecnici, servizi di portierato, vigilanza, mensa, pulizie etc.
- Allestimenti, riferita a stand o parti di stand a completamento dell'offerta della controllata Nolostand
- Appendimenti, ovvero le strutture sospese a una determinata altezza da terra che fungono principalmente da elemento grafico oppure da sostegno per l'illuminazione dello stand dall'alto
- Servizi e Prodotti di Comunicazione, richiesti per la promozione e lo svolgimento delle manifestazioni
- Servizi per la Gestione dei Rifiuti
- Servizi di ICT
- Servizi di Ristorazione

Le attività in questo ambito sono regolate da un set procedurale, che include, inter alia, la Procedura approvvigionamento di beni e prestazioni di servizi, la Procedura di qualificazione tecnico-economica dei fornitori, la Procedura consulenze, la Procedura Valutazione Reputazionale e la Procedura Gestione dei Rapporti con Intermediari Commerciali.

Le procedure relative al processo di approvvigionamento, al pari delle restanti procedure adottate dal Gruppo, sono costantemente aggiornate nel rispetto della Procedura delle procedure, documento per la redazione e l'aggiornamento delle policy e delle procedure aziendali adottato a giugno 2018 e aggiornato a ottobre 2018.

Nel corso del 2018 è stata aggiornata la procedura approvvigionamento di beni e servizi e quella relativa alle consulenze, ulteriormente rivista a gennaio 2019.

La Società è dotata di un albo che include fornitori, appaltatori e subappaltatori autorizzati. Nella fase preliminare all'ingaggio, viene condotta una valutazione tecnico-economica a cura Albo Fornitori e reputazionale a cura Security, per i fornitori al superamento di predeterminate soglie di approvvigionamento da parte delle Società del Gruppo. In particolare, le procedure vigenti prevedono che ogni fornitore ingaggiato per un importo superiore ai 10mila euro subisca un *assessment* reputazionale. Le attività di *Integrity Due Diligence* sui fornitori sono affidate alla Direzione Security, che supporta e si interfaccia con Procurement nel processo di qualifica del fornitore. Una Commissione di Qualifica Fornitori ha il compito, inter alia, di esaminare fattispecie particolari ovvero predeterminate di fornitori. Il continuo aggiornamento dell'albo consente un costante monitoraggio del mercato al fine di confermare e rinnovare competenze, capacità operative e competitività.

In fase di qualifica in Albo, viene richiesta a tutti i fornitori la condivisione dei principi di comportamento contenuti nel Modello 231 e nel Codice Etico, volta a garantire la correttezza e la legalità del rapporto di fornitura. In aggiunta, per poter essere qualificati i fornitori si devono iscrivere nell'Albo e caricare i documenti necessari per le valutazioni tecnico-economiche, differenti in funzione delle soglie di ordinato/procurato dei fornitori rispetto al Gruppo. L'esito del processo è la qualifica o la non qualifica, la quale sancisce l'utilizzabilità o meno del fornitore da parte del Gruppo.

Nel luglio 2018 è stato effettuato un aggiornamento del software dell'albo fornitori che ha consentito di potenziare le modalità di gestione dello stesso e l'inserimento in albo di ulteriori specifiche finalizzate al miglioramento del processo di qualificazione. La nuova piattaforma ha portato ad una semplificazione dell'iter autorizzativo grazie anche all'unica *repository* documentale che garantisce la tracciabilità del processo. L'aggiornamento ha consentito, inoltre, la possibilità di inserimento in albo da parte dei fornitori di eventuali certificazioni. I fornitori inseriti in albo fornitori in possesso di certificazioni, al 31 dicembre 2018, sono 153. Nel corso del 2019 verrà completata l'informatizzazione dei processi di qualificazione e di *sourcing* a vantaggio delle ricerche di mercato e dei confronti competitivi.

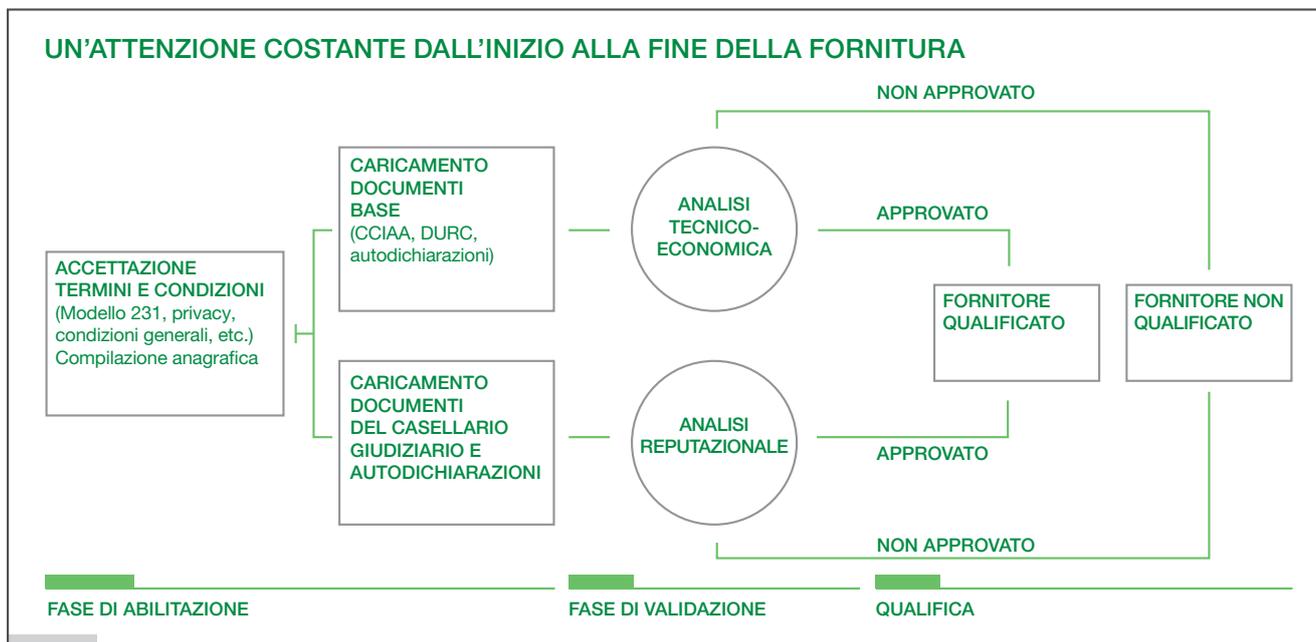
I fornitori censiti nell'Albo Fornitori del Gruppo Fiera Milano al 31 dicembre 2018 sono 2.149. I fornitori la cui sede operativa è ubicata a distanza inferiore a 300 km sono circa l'86%, mentre la restante parte ha la sede operativa a distanze superiori. Tra questi ultimi figurano i fornitori non italiani ed i fornitori di servizi in ambito ICT.

Le dinamiche operative del Gruppo prevedono che tra i parametri valutati per selezionare i fornitori sia evidenziata la presenza di una sede operativa/logistica nell'area milanese. A latere, lo scouting verso fornitori esteri è funzionale all'ottimizzazione del rapporto qualità/prezzo ed al rinnovamento delle tecnologie tradizionali. Inoltre, le politiche commerciali volte allo sviluppo della presenza di manifestazioni estere nel portafoglio di manifestazioni ospitate dal Gruppo richiedono un corrispondente sviluppo del parco fornitori nei paesi interessati.

Il processo di approvvigionamento delle controllate estere non è al momento coordinato dalla Direzione Procurement di Gruppo in relazione alla limitata rilevanza dimensionale. I flussi di approvvigionamento riferibili a tali società sono sottoposti ad un processo di monitoraggio di budget. Nel 2019 è prevista l'estensione della valutazione reputazionale e della valutazione tecnico-economica ai fornitori delle controllate estere, tenendo conto della peculiarità dello specifico Paese.

La procedura approvvigionamenti di beni e servizi in vigore per le controllate italiane prevede che l'acquisto di una serie di prodotti di regolare consumo (ad esempio carta per stampa, batterie), sia basato su criteri tipici del green procurement, volti a: i) proteggere l'ambiente e la salute pubblica, ii) conservare le risorse naturali, iii) minimizzare gli smaltimenti e iv) ridurre la tossicità. Nel 2018, nell'ambito del contratto quadro per la cancelleria, sono stati sostituiti alcuni articoli con l'inserimento di prodotti green (carta, bloc notes, quaderni). Questa azione ha consentito di avere l'80% di consumo di prodotti eco-sostenibili di quella categoria.

Nel corso del 2019 il Gruppo intende introdurre elementi legati alla sostenibilità nella selezione di fornitori a conferma dell'impegno di Fiera Milano nel perseguimento degli obiettivi di sostenibilità ambientali.



In gennaio 2018 è stata istituita la funzione *Supplier Quality* con la responsabilità di garantire la qualità del servizio reso da fornitori rispetto agli accordi contrattuali e supportare il raggiungimento degli obiettivi di business mediante audit di controllo di secondo livello. A tal proposito, nel mese di settembre 2018, è stata revisionata la Procedura per la gestione del *Supplier quality service*. Nel corso dell'anno sono stati effettuati 648 controlli di forniture su cui è stato rilevato circa l'83% di conformità.

IL CONTRASTO AL LAVORO NERO E MINORILE

Il Codice Etico statuisce le politiche di base nell'ambito del contrasto al lavoro nero e minorile; i Modelli 231 vigenti includono una parte speciale relativa ai reati da impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare e una parte speciale relativa ai reati da intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro, finalizzata alla prevenzione e al controllo dei reati citati.

Le tipologie di fornitori di cui si avvale il Gruppo Fiera Milano per l'erogazione dei propri servizi comprendono aree merceologiche alle quali sono correlati livelli di rischio variabili in relazione all'incidenza della componente manodopera. Casistiche di rischio legate al lavoro sommerso afferiscono esclusivamente la catena di fornitura del Gruppo, in quanto non sono presenti operai fra i dipendenti del Gruppo Fiera Milano, che demanda a terzi tutte le attività di manovalanza. Nell'ambito dell'approvvigionamento, i fornitori maggiormente esposti al rischio di lavoro nero sono quelli riferiti alla gestione dei quartieri e del centro congressuale ed i fornitori della controllata NoloStand. Per tale ragione all'interno dei propri presidi procedurali (es: procedura di valutazione reputazionale) il Gruppo Fiera Milano pone particolare attenzione alle classi di fornitori caratterizzate da elevata incidenza di manodopera (es. pulizie, allestimenti, vigilanza, ristorazione) prevedendo controlli più stringenti sia in fase di selezione del fornitore (es. valutazione reputazionale ogni 6 mesi) che in fase di verifica sul campo, al fine di assicurarsi che non siano attuate pratiche di lavoro sommerso nella propria catena di fornitura.

Per meglio presidiare il controllo sulla presenza delle maestranze all'interno dei padiglioni, in fase di rilascio dei pass vengono assegnati titoli di accesso indicanti padiglioni e stand di pertinenza. Questa modalità consente in fase di controllo di individuare irregolarità che, qualora accertate, possono determinare l'allontanamento dal quartiere delle maestranze.

Nel corso del 2018 è stato redatto un Protocollo d'intesa tra Prefettura di Milano e Ispettorato Territoriale del Lavoro, INPS, INAIL, ATS e CGIL - CISL - UIL, FILCAMS – FISASCAT – UILTUCS e Fiera Milano per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso ed irregolare nell'ambito dei Quartieri fieristici gestiti da Fiera Milano. In particolare, l'obiettivo è quello di creare una rete di coordinamento, atta a garantire la tempestività degli interventi sul piano della prevenzione, della vigilanza e dell'azione di contrasto. Tale protocollo prevede una più efficace e coordinata programmazione dell'attività di vigilanza e di contrasto dell'eventuale fenomeno del lavoro sommerso ed irregolare, all'interno dei Quartieri fieristici, l'organizzazione di corsi integrati di informazione e formazione volti a promuovere la cultura della legalità e della sicurezza nei rapporti di lavoro. Si prevede che il Protocollo venga sottoscritto nel corso del 2019.

Tale protocollo fa seguito ad un precedente Protocollo d'impresa siglato nel 2007 tra Fiera Milano e le Organizzazioni Sindacali territoriali di Milano CGIL, CISL e UIL con le organizzazioni di categoria e le RSU aziendali. Tale protocollo aveva consentito di integrare un insieme di clausole contrattuali nei contratti e appalti stipulati da Fiera Milano, di creare un osservatorio permanente, di aprire uno sportello del lavoro all'interno del quartiere **fieramilano**, gestito dalle tre Organizzazioni Sindacali territoriali di Milano.

LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

Il tema della lotta alla corruzione è trattato a partire dal Codice Etico di Gruppo ed è disciplinato, in particolare, nella parte di comportamento negli affari, di rapporti con i clienti e rapporti con i fornitori. Il Codice Etico proibisce pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi, di vantaggi personali e di carriera per sé o per altri. È proibita la corruzione senza alcuna eccezione in tutte le sue attività e in qualsiasi paese. Questo principio si applica a tutte le transazioni tra le Società del Gruppo e qualsiasi altro soggetto, indipendentemente dal fatto che siano fra una Società del Gruppo e parti private o fra Società del Gruppo e pubblici ufficiali o persone incaricate di pubblico servizio. Gli amministratori e i dipendenti del Gruppo Fiera Milano sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza.

I Modelli 231 adottati riservano inoltre al tema della corruzione due parti speciali, quella relativa ai reati commessi nei rapporti con la pubblica amministrazione e quella relativa alla corruzione fra privati, nelle quali sono descritte le fattispecie potenziali di reato e i relativi protocolli di controllo a presidio delle tematiche sensibili in oggetto. Tali protocolli di controllo sono poi declinati in specifiche procedure aziendali, fra le quali rivestono rilievo ai fini di cui in oggetto tutte quelle afferenti l'area *Procurement*.

Ogni cliente e fornitore, e più in generale tutte le terze parti che operano con Fiera Milano e le singole società del Gruppo sono informate circa il Modello 231 (Parte Generale) di ciascuna società e circa il Codice Etico di Gruppo, che devono essere sottoscritti per accettazione; sono inoltre previste, all'interno dei contratti, specifiche clausole che obbligano la controparte al rispetto dei principi ivi contenuti.

Per quanto riguarda le controllate estere, sono state emesse a fine 2013 le Linee Guida per l'applicazione da parte delle società controllate estere di presidi di anticorruzione e di altri compliance program e, in tale occasione, è stata implementata l'attività di formazione in loco ed anche la diffusione del Codice Etico. Nel corso del 2019 è previsto un aggiornamento delle Linee Guida in relazione ai mutati assetti normativi e organizzativi.

Fiera Milano è dotata, inoltre, di un articolato sistema procedurale anche finalizzato al contrasto alla corruzione.

Quale presidio alla lotta alla corruzione passiva, la procedura Approvvigionamenti di beni e servizi prevede un meccanismo di job rotation per gli esponenti delle funzioni aziendali a contatto con fornitori appartenenti a classi merceologiche a rischio medio e alto prevedendo periodi di turnazione differenti a seconda della seniority delle risorse coinvolte, per gli addetti operativi e con periodi crescenti per quelle posizioni la cui componente manageriale prevalga su quella operativa.

Le società italiane del Gruppo sono dotate di una Procedura di gestione delle segnalazioni, anche anonime – *Whistleblowing*, aggiornata nel mese di maggio 2018, che regola il processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni, anche in forma anonima o confidenziale, effettuate da terzi e dal personale delle società del Gruppo. In linea con la predetta procedura un apposito comitato interno, Comitato Segnalazioni, ha il compito di svolgere verifiche nell'ipotesi in cui vengano segnalati fatti e/o condotte illecite. Tale comitato, nello svolgimento delle funzioni che gli sono assegnate, collabora con l'Organismo di Vigilanza in caso di segnalazioni aventi ad oggetto illeciti rilevanti ex D.Lgs. 231/2001. Nel 2018, tale procedura è stata aggiornata in particolare con riferimento alla composizione del Comitato Segnalazioni (costituito ad oggi dal Direttore Security, Direttore Controllo Interno e Direttore Risorse Umane), oltreché all'implementazione di un sistema informatizzato per la rilevazione delle segnalazioni.

La Società è dotata di una Procedura Accreditamento e Controllo Accessi con l'obiettivo di supportare le prescrizioni previste dal Modello 231 volta, tra l'altro, a porre attenzione al ruolo dei fornitori e subappaltatori o di soggetti equiparabili e di minimizzare eccezioni procedurali al fine di ridurre i costi e la complessità della gestione senza ridurre il livello di sicurezza.

Nel corso del 2018 la Società ha adottato una specifica procedura per la gestione degli omaggi, liberalità e sponsorizzazioni. In linea con quanto disposto dal Codice Etico, il Gruppo si impegna a sponsorizzare od organizzare solo eventi che siano di respiro nazionale e/o internazionale. Fiera Milano non sponsorizza e/o organizza eventi promozionali o di formazione per persone e/o Paesi che siano inclusi nelle Liste di Riferimento, emanate da Pubbliche Autorità in materia di contrasto alla criminalità organizzata, al terrorismo e al riciclaggio. Omaggi o forme di ospitalità, corrisposti o ricevuti, sono consentiti solo nell'ipotesi in cui siano di modico valore. Inoltre, devono essere tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati come finalizzati a conseguire vantaggi impropri.

Nel 2018 è stata adottata, inoltre, una nuova procedura per la gestione del ciclo attivo al fine di migliorare la gestione del rischio nonché una procedura per la definizione listini prezzi e relativa scontistica per la corretta e oggettiva applicazione di eventuali sconti ai clienti. Il Gruppo, infatti, intende rafforzare gli strumenti adottati per la riduzione del rischio di corruzione, anche tra privati, così da favorire il corretto svolgimento dell'attività economica.

A tutti i neo assunti viene consegnato un modulo tramite il quale possono prendere visione dei documenti organizzativi rilevanti per il Gruppo, tra cui procedure, Codice Etico e Modello 231 della società di riferimento e della modalità in cui devono effettuare una sessione obbligatoria di formazione e-learning in tema 231 attraverso la intranet aziendale.

Nel corso del 2018, la Parte Generale e la Parte speciale relativa ai reati in tema di tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro del Modello 231 di Fiera Milano unitamente a talune procedure, sono state parzialmente revisionate in ragione dei cambiamenti normativi e delle modifiche organizzative.

Nello stesso periodo, sono stati organizzati corsi per le società italiane del Gruppo in materia di: (i) Modello 231, per dirigenti e quadri, a cui hanno partecipato 20 dirigenti (il 74%) e 89 quadri (l'88%), e (ii) Approvvigionamenti, Gestione del credito e Controllo accessi a cui hanno partecipato il 48% dei dirigenti e il 71% dei quadri e impiegati del Gruppo in Italia.

Nello stesso anno, inoltre, è stato organizzato da Fiera Milano un corso in materia di Scontistica a cui hanno partecipato 251 dipendenti della Capogruppo suddivisi come segue: il 41% di dirigenti e il 58% di quadri e impiegati.

I consiglieri, quali soggetti competenti all'approvazione del Modello 231, sono essi stessi i primi destinatari dei processi e delle previsioni in materia di anti-corrruzione.

Controllo Interno, Security e Segreteria Societaria, Governance e Compliance sono le funzioni competenti per il presidio delle tematiche anticorruzione.

Le attività di audit vengono svolte al fine di monitorare il sistema di controllo interno dell'intera organizzazione aziendale. In particolare, le suddette attività vengono svolte sulla base di un Manuale di Audit e di un Piano di Audit approvato dal Consiglio di Amministrazione, nonché sulla base di eventuali criticità riscontrate dal management.

Nel corso del 2018 sono state oggetto di audit oltre il 70% delle direzioni di Fiera Milano. Inoltre, la Direzione Controllo Interno svolge attività di verifica anche per tutte le società del Gruppo soggette a direzione e coordinamento da parte di Fiera Milano su cui sono state avviate alcune attività di *scope audit* e *full audit*. A partire da ottobre 2018, la Direzione Controllo Interno ha avviato interventi specifici anche su alcune Società estere.

La Funzione Segreteria Societaria, Governance e Compliance presidia i rischi di non conformità alle normative esterne e interne di riferimento, nell'ottica di assicurare che le attività aziendali per le controllate italiane siano svolte in conformità al quadro normativo interno e esterno vigente.

La Direzione Security supporta le altre funzioni nella valutazione di eventuali conflitti di interesse in merito ai fornitori/partner nei confronti delle società italiane del Gruppo.



LE NOSTRE PERSONE



660
RISORSE

DI CUI **35**
A TEMPO
DETERMINATO

NUOVE ASSUNZIONI

+61



ASSUNZIONI A TEMPO INDETERMINATO

+40 DI CUI

11 a rafforzamento delle aree commerciali e sviluppo business ed in adempimento delle normative di legge (Legge n. 68/1999 e art. 18), 10 a rafforzamento delle aree di staff deputate al presidio della governance aziendale, 12 conferme a tempo indeterminato, principalmente nelle aree di business e operation, di giovani a consolidamento della politica aziendale di graduale inserimento delle risorse junior



ASSUNZIONI A TEMPO DETERMINATO

+21 DI CUI

16 a rafforzamento delle aree commerciali e di staff e 1 in sostituzione di personale assente per maternità



19,5%
TURNOVER COMPLESSIVO

DI CUI



9,2%
IN ENTRATA



10,3%
IN USCITA



78
DIPENDENTI PART TIME
75 DONNE 3 UOMINI



49,1%
LAUREATI



45,3%
DIPENDENTI CON ETÀ INFERIORE AI 45,1 ANNI

69

ESPERIENZE DI STAGE OSPITATE (48 attivati nel 2018, 21 attivati in precedenza)

con il Politecnico di Milano, l'Università Bocconi, l'Università Cattolica del Sacro Cuore, l'Università IULM, l'Università Carlo Cattaneo – LIUC, l'Università degli Studi di Genova, Università degli Studi di Pisa, la Business School Sole 24 Ore, l'Accademia di Comunicazione, Fondazione Fiera Milano, AFOL Metropolitana, ACTL Associazione per la cultura ed il tempo libero, ADECCO, FourStars Impresa Sociale, l'Università LUSMA di Roma, l'Università degli Studi di Roma Tor Vergata, Universidade Mackenzie (São Paulo)

La Direzione Risorse Umane si impegna a sviluppare le competenze di ciascun dipendente del Gruppo Fiera Milano, affinché l'energia e la creatività dei singoli trovi piena espressione per la realizzazione del proprio potenziale, nel rispetto del Codice Etico. La continua introduzione di strumenti innovativi, l'individuazione delle migliori soluzioni organizzative, il mantenimento di un efficace sistema di relazioni industriali e l'attuazione di politiche retributive in linea con il mercato, contribuiscono a determinare le migliori condizioni per la crescita della professionalità e la motivazione delle persone. Pertanto, pur non avendo formalizzato una specifica politica, i principi chiave di riferimento per le politiche di gestione delle risorse umane vengono definiti nel Codice Etico.

Nei primi mesi del 2018 è stato avviato un processo di riorganizzazione finalizzato inizialmente allo sviluppo di un maggiore focus verso il mercato, alla semplificazione dei processi decisionali, al contenimento dei costi. Tale processo ha comportato un'approfondita analisi dell'organizzazione nel suo insieme, con particolare attenzione a specifiche Direzioni e funzioni, nonché una valutazione delle competenze presenti e di quelle da integrare. Ciò ha portato alla riallocazione di determinate attività attraverso un accentramento. Sono state, quindi, individuate e implementate nel mese di maggio le linee guida per la nuova organizzazione mirata ad una maggiore focalizzazione sui clienti, lo sviluppo di prodotti performanti, un rafforzamento dell'immagine, una ancor più efficiente ed efficace gestione dei costi e la valorizzazione del Capitale Umano.

La gestione attenta delle risorse umane è essenziale al raggiungimento degli obiettivi di business e si avvale dei seguenti strumenti:

- Comunicazione del brand Fiera Milano
- *Recruitment*
- Piani formativi
- Politiche retributive
- Progetti di engagement
- Welfare aziendale

Nello specifico, la Direzione ha adottato un modello gestionale degli aspetti legati al personale, mediante un assetto che combina responsabilità e competenze degli HR Business Partner e dell'Organizzazione. La Direzione è quindi strutturata a matrice, combinando competenze e responsabilità a presidio di tutti i processi tipici di HR quali la selezione, formazione, sviluppo, politiche retributive e relazioni industriali e competenze e conoscenze di tutti i processi e aree organizzative del Gruppo. Questo modello di funzionamento permette l'individuazione di un unico interlocutore HR per ciascun dipendente.

A novembre 2018 è stata approvata e adottata la Procedura di Ricerca e Selezione del Personale con lo scopo di definire le linee guida del processo ed individuare le responsabilità che lo governano. Nell'ottica di reperire, identificare e trattenere i talenti, si è posta particolare attenzione al tema del *recruiting* e della valutazione della performance e della leadership.

Le controllate estere – in riferimento alle esigenze di business e al contesto di riferimento in cui operano – rispondono da un punto di vista funzionale alla Capogruppo ma sono dotate di un modello organizzativo distinto e autonomo.

Nell'ambito delle politiche di gestione del personale, la società controllata CIPA Fiera Milano applica politiche coerenti con le disposizioni della Capogruppo e contestualizzate alla specificità della realtà in cui si inseriscono. Nello specifico, la società brasiliana adotta un sistema integrato di procedure di gestione delle risorse umane legate agli aspetti di assunzione, formazione e sviluppo dei propri dipendenti e adotta un sistema di valutazione delle performance individuali dei dipendenti, con lo scopo di promuovere la crescita delle persone e l'individuazione dei gap da colmare.

Per quanto riguarda la controllata sudafricana viene applicata la legislazione locale.

In novembre 2018 è stato costituito un team interfunzionale di Gruppo a supporto delle tematiche di CSR. I componenti hanno il compito di ricoprire il ruolo di principale referente per la propria area di appartenenza nel processo di redazione della DNF e di promuovere iniziative di sostenibilità.

“Le risorse umane sono elementi indispensabili per l'esistenza dell'impresa. La dedizione e la professionalità dei dipendenti sono valori e condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi di Gruppo.”
(cit. Codice Etico)

Il Gruppo intende valorizzare il Capitale Umano e promuovere lo sviluppo di una cultura del cambiamento.

LO SVILUPPO DELLA CULTURA AZIENDALE

Nell'ambito di un programma di politiche integrate di gestione del personale, Fiera Milano riconosce il bisogno di identificare un sistema in grado di allineare gli sforzi e le competenze di ciascuna persona con la strategia del Gruppo, unitamente alla necessità di promuovere un rinnovamento culturale basato su una gestione meritocratica delle persone e del loro lavoro.

Le competenze e le conoscenze delle persone, insieme all'esercizio di ruoli prestabiliti, devono essere trasformate in prestazioni coerenti con la strategia del Gruppo Fiera Milano attraverso un sistema di procedure e di politiche in grado di alimentare continuamente e rinnovare le *capability* dell'azienda.

Nel 2018 è stato implementato il nuovo sistema di PLM - Performance Leadership Management. Il progetto ha coinvolto tutti i dirigenti delle società italiane del Gruppo, oltre a una parte importante della popolazione aziendale sotto forma di "progetto pilota". Il progetto è stato presentato in seduta plenaria ai dipendenti delle società italiane dall'Amministratore Delegato e dal Direttore Risorse Umane e il relativo manuale è stato messo a disposizione sulla intranet aziendale. Il sistema proposto ha lo scopo di promuovere il raggiungimento degli obiettivi strategici di business e di valutare i comportamenti attesi sulla base di un modello di leadership rappresentativo del Gruppo Fiera Milano. Tale processo è stato anche allineato alla politica di remunerazione variabile dei dipendenti, unendolo alla policy che norma l'erogazione degli MBO e degli incentivi per la popolazione dedicata alle attività di vendita. La procedura MBO è stata adottata in data 2 agosto 2018. Sulla base dei risultati dei processi di valutazione verranno definite anche le azioni da intraprendere sia in termini economici (politica salariale) sia in termini di sviluppo e crescita delle persone in un'ottica di diffusione di una cultura meritocratica. Il sistema è strutturato in modo da favorire la collaborazione interfunzionale e sviluppare un costante confronto capo-collaboratore consentendo feedback continui.

Nei primi mesi del 2019 è prevista la fase formale di autovalutazione delle performance individuali della popolazione coinvolta nel 2018, cui seguirà la fase di valutazione manageriale e la conseguente definizione del piano di sviluppo.

Al 31 dicembre 2018 i dipendenti del Gruppo destinatari di un sistema di valutazione delle performance sono pari al 36% della popolazione.

TABELLA 7 - DIPENDENTI DESTINATARI DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE

	2018			
	ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Dirigenti	22	5		
Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)	79	111		
Operai	0	0		
Totale	101	116	0	0

Per il 2019, è prevista l'estensione del sistema di Performance Leadership Management ad ulteriori figure delle società italiane ritenute idonee, in base al nuovo modello organizzativo, ed alla controllata CIPA Fiera Milano. Entro il 2020 è prevista l'applicazione del sistema a tutto il Gruppo Fiera Milano.

Nel corso del 2019 sarà, inoltre, avviato un piano di *succession & management continuity* che prevede l'identificazione di potenziali successori di figure chiave del Gruppo. Tale Piano prevede l'individuazione di risorse ad alto potenziale in grado di sostituire in prospettiva i responsabili di alcune aree strategiche per il Gruppo, anche attraverso piani di formazione e sviluppo delle competenze.

Nel 2018 Fiera Milano ha adottato un Piano di Incentivazione di medio-lungo termine strutturato nella forma mista *cash e performance share*. Tali sistema consente di (i) allineare gli interessi del management a quelli degli azionisti, (ii) legare il processo di incentivazione delle figure manageriali e delle persone chiave del Gruppo all'effettivo risultato della Società e (iii) sviluppare politiche finalizzate ad attrarre e trattenere professionisti di talento.

I destinatari del Piano, individuati dal Consiglio di Amministrazione, sono l'Amministratore Delegato, il Dirigente con Responsabilità Strategiche e ulteriori membri del management del Gruppo indentificati in virtù della rilevanza della posizione ricoperta.

Per favorire il raggiungimento degli obiettivi volti all'integrazione degli aspetti ambientali e sociali nel business, dal 2019 i primi riporti dell'Amministratore Delegato avranno nel piano di performance individuale almeno un obiettivo di *Corporate Social Responsibility* coerente con quelli del Gruppo.

IL SISTEMA DI WORK-LIFE BALANCE

Il Gruppo Fiera Milano ha confermato la propria attenzione alle risorse umane cercando di individuare strumenti alternativi che possano favorire il benessere dei dipendenti, a prescindere dalla percentuale di impiego.



Il Gruppo Fiera Milano ha destinato una somma annua per tutti i dipendenti per finanziare il piano di Welfare Aziendale che include servizi di previdenza, servizi alla persona e servizi di work-life balance. Il piano è accessibile attraverso la piattaforma online "WellFair", dove i dipendenti possono "costruire" il proprio pacchetto di beni e servizi e gestirlo in modo autonomo fino all'esaurimento del credito a propria disposizione. Il portale "WellFair" comprende beni e servizi relativi a varie tematiche: istruzione, cassa sanitaria, fondi pensione integrativi, baby-sitter e operatori socio-assistenziali, sport, pacchetti vacanze, cultura, buoni spesa, abbonamenti casa-lavoro, rimborso interessi passivi da mutui, consulenze legali e manutenzioni domestiche.

Nel giugno 2018 è stato corrisposto un premio a tutti i dipendenti del Gruppo, quale riconoscimento per il lavoro svolto e per i risultati ottenuti nel corso del 2017. In tale occasione è stata data la possibilità di optare per la corresponsione del suddetto importo in forma di Una Tantum in busta paga o, in alternativa, quale integrazione del proprio portafoglio welfare. Tale iniziativa ha dato la possibilità di aprire il portale "WellFair" anche a Fiera Milano Media portando la copertura del servizio ad una quota dei dipendenti in Italia pari a 100%.

In aggiunta, Fiera Milano Congressi beneficia di una convenzione indiretta con l'istituto Auxologico Italiano per l'erogazione di prestazioni sanitarie multidisciplinari ai propri dipendenti, ai quali viene rilasciata una "Carta della Salute" valida per tutta la famiglia.

Fiera Milano Congressi ha poi proseguito l'iniziativa di assegnare cinque borse di studio da destinare ai figli dei dipendenti con il curriculum scolastico più meritevole.

Le società italiane del Gruppo Fiera Milano adottano il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ("CCNL") per i dipendenti di Aziende del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi; fanno eccezione le società operanti nel settore dell'editoria che adottano il CCNL per i dipendenti delle Aziende Grafiche ed Affini e delle Aziende Editoriali anche Multimediali e il Contratto Nazionale dei Giornalisti. Nel contesto estero ogni società applica la contrattualista vigente del paese di appartenenza.

Tutte le società italiane, oltre a CIPA Fiera Milano, sono poi dotate di un contratto integrativo di secondo livello o di un regolamento aziendale che integra le disposizioni dei CCNL di riferimento.

Il 15 gennaio 2019 è stato sottoscritto il nuovo Contratto Integrativo Aziendale di Fiera Milano con validità 4 marzo 2019 - 31 dicembre 2022.

Il contratto integrativo di secondo livello di Fiera Milano vigente nel 2018 già prevedeva un insieme di elementi di maggior favore rispetto al CCNL, quali ad esempio:

- il servizio di mensa aziendale
- 80 ore di permesso retribuito
- un premio di risultato
- le clausole aggiuntive volte alla tutela della maternità e della paternità
- la polizza infortuni extraprofessionali e la polizza vita e invalidità
- un orario di lavoro flessibile con possibilità di entrata fino alle ore 11.00
- prestiti agevolati / anticipazioni TFR per causali aggiuntive a quelle del CCNL previdenza integrativa aziendale, per cui l'azienda concorre con il 3% della RAL a chi si iscrive al fondo PREVIP. Nel 2018, i dipendenti interessati dal trattamento integrativo pensionistico PREVIP, valido per Fiera Milano, sono stati 329 rispetto ai 307 del 2017.

Nel 2018 il 97% dei dipendenti ha beneficiato del welfare.

Oltre a quanto previsto dalla contrattazione collettiva, in Fiera Milano il Contratto Integrativo Aziendale prevedeva un premio di risultato basato sulle performance dell'azienda, correlato al raggiungimento di obiettivi di redditività. L'erogazione del premio era subordinata al conseguimento della soglia minima del Margine Operativo Lordo di budget.

Per quanto riguarda le ore di lavoro straordinarie prestate dai lavoratori – esclusi Quadri e primi livelli – si precisa che le stesse vengono accantonate in banca ore fruibili come permessi frazionabili nel limite minimo di mezz'ora.

Secondo il regolamento aziendale di Fiera Milano Congressi, i dipendenti beneficiano, inoltre, di un'assicurazione sanitaria estesa ai loro famigliari. Per conciliare il rapporto vita privata/vita lavorativa, le 40 ore lavorative settimanali previste dal contratto integrativo vengono usufruite con criteri di flessibilità giornaliera sulla base di meccanismi di turnazione. Per i dipendenti della controllata è previsto inoltre un sistema di remunerazione per obiettivi, per cui ad ogni dipendente vengono assegnati due obiettivi quantitativi comuni e tre specifici in base alla tipologia di lavoro (es. riduzione costi, numero contratti, miglioramento dei margini).

Negli ultimi mesi del 2018 la rappresentanza sindacale di NoloStand ha presentato la piattaforma per la predisposizione del proprio Contratto Integrativo Aziendale e il 6 febbraio 2019 è stato firmato il subentro di NoloStand nel Contratto Integrativo di Fiera Milano.

Il rinnovo del Contratto Integrativo Aziendale di Fiera Milano unitamente al subentro di NoloStand in quello della Capogruppo, costituisce il primo atto del processo di allineamento delle regole di gestione dei rapporti di lavoro del Gruppo Fiera Milano.



NEL 2018 IL

97%

**DEI DIPENDENTI
HA BENEFICIATO
DEL WELFARE**

All'interno del Gruppo coesistono, infatti, diversi regimi normativo/gestionali. Oltre al Contratto Integrativo di Fiera Milano esistono, infatti, il Contratto Integrativo Aziendale dei Giornalisti e quello dei Grafici di Fiera Milano Media (due Contratti Integrativi Aziendali distinti, stante la differenza dei CCNL delle due categorie) prorogati fino al 31 dicembre 2019. Fiera Milano Congressi ha invece un regolamento aziendale.

La completa armonizzazione dei trattamenti delle controllate Fiera Milano Congressi e Fiera Milano Media è prevista entro il biennio 2019-2020.

IL NUOVO CONTRATTO INTEGRATIVO

Il nuovo contratto, entrato in vigore il 1° marzo 2019, che disciplina i rapporti di lavoro dipendente delle Società Fiera Milano e Nolostand, ha apportato numerose novità in tema di orario di lavoro, clausole sociali e di supporto alla famiglia e alla genitorialità nonché in tema di welfare.

In materia di orario e organizzazione del lavoro il nuovo contratto ha l'obiettivo di armonizzare e rendere compatibili le esigenze organizzative aziendali, peculiari del business fieristico, caratterizzato da picchi di attività e periodi di minore intensità, e le necessità personali e professionali delle persone, allo scopo di favorire un sempre maggiore equilibrio tra vita professionale e personale. In tal senso è stato istituito, per tutti i dipendenti e senza differenze di inquadramento, un orario di 40 ore su base settimanale, dal lunedì al venerdì, con un minimo giornaliero di 4 ore. Le timbrature sono state considerevolmente ridotte: due per gli impiegati, in entrata e in uscita dal luogo di lavoro, una sola per i quadri.

I dipendenti avranno anche la possibilità di recuperare l'eventuale prestazione lavorativa del sabato, in una giornata dal lunedì al venerdì, nella stessa settimana della sua effettuazione, ovvero al più tardi entro la settimana successiva. La domenica, inoltre, spesso giornata di lavoro nel business fieristico, verrà retribuita in toto, qualora segua a un sabato recuperato, così come esplicitato al paragrafo precedente.

Sono stati introdotti nuovi istituti di stampo sociale e familiare. È stata prevista l'integrazione del congedo parentale fino all'80%, attualmente pagato dall'INPS al 30%, per la parte goduta, da entrambi i genitori, entro il primo anno di vita del bambino. Sono stati istituiti anche tre parcheggi dedicati alle colleghe in gravidanza, vicino al Centro Servizi, per consentire alle stesse di ridurre i tempi di percorrenza parcheggio-ufficio/ufficio-parcheggio.

Altri istituti, già esistenti, sono stati ulteriormente migliorati. A titolo esemplificativo rientrano i permessi per l'inserimento dei figli all'asilo nido, estesi anche alla scuola primaria ed aumentati a 25 ore all'anno per ciascun figlio (nel precedente contratto erano 15). I dipendenti potranno, inoltre, fruire delle 50 ore di permessi retribuiti all'anno per l'effettuazione di visite specialistiche, cure mediche o/e esami clinici di laboratorio, anche qualora queste visite, cure o esami riguardino parenti e/o affini di primo grado, ovvero il coniuge o il convivente more uxorio. In aggiunta, è stata agevolata la fruizione delle 40 ore di permesso retribuito e 108 ore non retribuite per la cura di familiari disabili o anziani non autosufficienti, precedentemente legate alla convivenza di tali soggetti con il dipendente. Non sarà più necessario che i familiari convivano con il fruitore dei permessi così da consentire un'assistenza *tout court*.

Anche dal punto di vista del welfare sono state introdotte diverse novità. È stato introdotto un welfare riparametrato per fasce di retribuzione annua lorda, in modo inversamente proporzionale, così da erogare un importo più alto alle fasce di reddito più basse.

Le assicurazioni infortuni professionali ed extraprofessionali, invalidità permanente e morte sono state estese anche ai contratti a termine.

Il contributo per la nascita/adozione di figli e quello relativo al decesso di parenti entro il primo grado (il coniuge o il convivente more uxorio) sono stati aumentati rispettivamente da 500 e 600 euro a 1.000 euro.

È stata confermata, inoltre, la previdenza integrativa aziendale, per cui l'azienda concorre con il 3% della RAL a chi si iscrive al fondo PREVIP nonché il servizio mensa aziendale.

Sono state confermate le 80 ore di ROL, rispetto alle 72 del CCNL Commercio, l'estensione del periodo di comporto per un periodo massimo di 365 giorni nell'arco di due anni solari, con relativa integrazione dell'indennità fino al 100% della retribuzione, le ore di permessi studio ulteriori rispetto a quelli previsti dal CCNL Commercio, il sistema di prestiti aziendali e il premio di risultato.

“Fiera Milano si impegna a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente affinché l’energia e la creatività dei singoli trovi piena espressione per la realizzazione del proprio potenziale.”
(cit. Codice Etico)

LA FORMAZIONE E I PERCORSI DI SVILUPPO

I percorsi utili alla crescita professionale e personale vengono individuati attraverso il piano formativo del Gruppo Fiera Milano. Il piano formativo del 2018 si è focalizzato sull'accrescimento delle competenze e delle capacità delle persone al fine di supportare il processo di cambiamento organizzativo all'interno del Gruppo. Le persone complessivamente coinvolte nella formazione sono state nell'anno 645 per un numero di corsi pari a 125 per un totale complessivo di ore frequentate pari a 12.798. L'investimento per la formazione delle società italiane del Gruppo nel 2018 è stato pari a 202.739 euro, con un'incidenza dello 0,4% rispetto al totale del costo del lavoro consolidato (0,2% nel 2017).

Parte del percorso formativo ha riguardato l'aggiornamento del Modello 231 e l'approfondimento delle nuove disposizioni del GDPR in materia di privacy. Oltre agli interventi in aula, sono stati proposti dei momenti formativi aperti a tutto il personale del Gruppo nei quali è stato possibile, oltre all'apprendimento della tematica, condividere e mettere a fattor comune esperienze, best practice e avere risposte sui quesiti di maggiore rilevanza. Gli incontri, tenuti con cadenza mensile direttamente dai dipendenti owner delle procedure, hanno riguardato le procedure Acquisti, Ciclo Passivo, Gestione del Credito, Scontistica, Controllo Accessi, Viaggi, Trasferte e Rimborso Spese e la Car policy. Il programma di formazione proseguirà anche nel corso del 2019 a seguito dell'emissione o dell'aggiornamento di altre procedure.

Di particolare interesse anche un corso di formazione in tema di sostenibilità suddivisa in diversi moduli che ha coinvolto diverse funzioni aziendali, tra cui l'area Acquisti, Risorse Umane, Ambiente, Marketing e Comunicazione, permettendo così di esaminare le best practice di CSR. La formazione è stata finalizzata a individuare, all'interno delle diverse funzioni aziendali, “Ambassador” quali promotori di iniziative di sostenibilità coerenti con gli obiettivi di Gruppo.

Grazie all'accordo con Fiera Milano Media, sono inoltre proseguiti anche nel 2018 gli eventi formativi legati a Business International e proposti mensilmente attraverso lo strumento di comunicazione interna “Noi Fiera”. Le tematiche dei corsi scelti hanno riguardato, inter alia, aggiornamenti normativi e sviluppo del personale e hanno consentito momenti di network e confronto con diverse realtà aziendali. Le aree di maggior interesse e partecipazione sono state l'Area Finance, Legal, Controllo interno, Acquisti, Commerciale e Marketing.

La prima linea dell'Amministratore Delegato ha beneficiato dell'iscrizione all'Executive V Club di Fiera Milano Media quale fonte di ispirazione ed interpretazione dei fattori chiave di successo dell'impresa del futuro. Durante gli incontri è stato possibile condividere e scambiare idee, accedere a fonti di aggiornamento professionali, acquisire nuovi contatti per nuove opportunità di business.

Nel corso del 2018, attraverso l'associazione con Ebiter ed Asseprim, sono stati proposti corsi di formazione tecnico specialistica e di aggiornamento normativo - quali ad esempio Excel, gestione del tempo, amministrazione del personale, presentazioni efficaci.

È stata effettuata inoltre la formazione in merito agli aggiornamenti di primo soccorso e antincendio nonché agli aggiornamenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro per i rappresentanti sindacali dei lavoratori e per il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione.

La metodologia del *coaching* è stata utilizzata anche quest'anno per sostenere il cambiamento organizzativo e supportare le figure professionali che hanno ricoperto nuovi ruoli o che si sono trovate ad affrontare nuove sfide e/o gestire dei team nuovi.

È proseguita la formazione dedicata ai giornalisti attraverso la partecipazione a corsi in aula su tematiche legate alla deontologia, ai nuovi strumenti di comunicazione, alle nuove modalità di diffusione e veicolazione delle informazioni.

Anche a seguito della nuova organizzazione aziendale, che sempre più richiede capacità di lavorare per obiettivi e l'individuazione di progetti interfunzionali, è stato avviato nel mese di novembre 2018 un progetto formativo, rivolto nella prima fase all'area Finance. La finalità del percorso prevede per le risorse coinvolte il raggiungimento di obiettivi funzionali al cambiamento aziendale: capacità di lavorare in team, la proattività e l'assunzione di responsabilità autonoma. Tale formazione proseguirà nel 2019 con delle sessioni di laboratorio, in piccoli gruppi, con l'obiettivo di individuare azioni personali volte al miglioramento del clima e delle performance. Il percorso si concluderà con la realizzazione di uno "Story book" che rappresenterà le linee guida e i principi dell'Area Finance.

Nel 2018 sono stati organizzati, infine, diversi incontri da parte dell'Amministratore Delegato con tutti i dipendenti del Gruppo con l'obiettivo di condividere il Piano Strategico 2018-2022, dare costante aggiornamento sui risultati economici conseguiti ogni trimestre e sull'evoluzione del business.

CIPA Fiera Milano si è focalizzata sulla formazione tecnica e linguistica volta allo sviluppo delle risorse. La controllata africana nel 2018 non ha realizzato piani di formazione individuale.

Nel 2019, anche a seguito del consolidamento del processo di performance e leadership management, proseguirà il percorso di sviluppo personale delle singole persone con percorsi dedicati volti al rafforzamento dei comportamenti di leadership richiesti da Gruppo.

TABELLA 8 - ORE DI FORMAZIONE EROGATA

QUALIFICA	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Dirigenti	345	175	54	0	179	56	226	0	143	50	51	0
Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)	5.025	7.253	104	207	2.133	2.597	383	521	2.319	2.650	270	139
Totale ore di formazione erogata	5.370	7.428	158	207	2.312	2.653	609	521	2.462	2.700	321	139

TABELLA 9 - ORE/UOMO DI FORMAZIONE EROGATA SUL TOTALE DEI DIPENDENTI

QUALIFICA	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Dirigenti	15,7	34,9	54,0	0,0	7,8	9,3	226	0	6,8	7,1	51,0	0,0
Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)	21,2	20,0	8,7	9,9	9,2	7,2	22,5	27,4	12,7	8,7	14,2	8,2
Ore/uomo di formazione erogata sul totale dipendenti	20,7	20,2	12,2	9,9	9,0	7,3	33,8	27,4	12,1	8,7	16,1	8,2

NOIFIERA

A gennaio 2018 è stata lanciata la nuova intranet intitolata “NoiFiera” con l’obiettivo di diffondere gli obiettivi aziendali, condividere le informazioni e coinvolgere i dipendenti. All’interno di questo portale sono presenti tanti servizi a portata di clic come ad esempio: il Codice Etico, i modelli organizzativi, le certificazioni, le comunicazioni di servizio, i manuali, le procedure e i percorsi relativi alla formazione online e in aula. Punto di forza del calendario editoriale è la pubblicazione quotidiana di notizie relative all’attività del Gruppo e la messa online, con cadenza settimanale, di racconti dedicati al passato e al presente di Fiera Milano con interviste esclusive ai dipendenti. A completare l’offerta di “NoiFiera” la sezione dedicata ai nuovi ingressi in azienda e il ringraziamento a quanti hanno cessato la propria collaborazione all’interno del Gruppo. La strategia proposta ha permesso di coinvolgere il 100% della popolazione aziendale, con picchi di utenti unici quotidiani superiori al 95%. Accanto all’attività online sono state promosse tre iniziative offline, tra cui la pubblicazione del volume dedicato al punto di ristoro collettivo dal titolo “Insieme mangiando: 11 storie dalla mensa Pellegrini a Fiera Milano”.

“Fiera Milano offre a tutti i lavoratori le medesime opportunità di lavoro, facendo in modo che tutti possano godere di un trattamento equo basto su criteri di merito, senza discriminazione alcuna.”
(cit. Codice Etico)

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Per il Gruppo Fiera Milano offrire ad ogni dipendente le stesse opportunità di sviluppare le proprie capacità e attitudini, evitando ogni discriminazione per razza, sesso, età, nazionalità, religione e convinzioni personali, è ritenuto un punto fondamentale della propria politica gestionale.

In particolare, per quanto riguarda l’occupazione femminile, Fiera Milano redige un rapporto biennale sulla parità uomo-donna in relazione allo stato delle assunzioni, della formazione, delle promozioni e di altri fattori, in ottemperanza al D.Lgs. n.198 dell’11 aprile 2006.

L’occupazione femminile a fine 2018 incide per il 59% sul totale dei dipendenti. In particolare, l’incidenza delle donne sul totale dei Quadri e Impiegati è pari al 61% mentre per la categoria dei Dirigenti si attesta sul 18%.

Dal 2017 al 2018 il personale femminile in organico è passato da 384 unità a 389. Nel corso del 2018, su 61 nuove entrate, 39 sono state di donne.

TABELLA 10 - COMPOSIZIONE PER QUALIFICA DEL PERSONALE FEMMINILE

QUALIFICA	2018				2017				2016			
	UOMO	DONNA	TOTALE	%	UOMO	DONNA	TOTALE	%	UOMO	DONNA	TOTALE	%
Dirigenti	23	5	28	18%	24	6	30	20%	22	9	31	29%
Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)	248	384	632	61%	250	378	628	60%	238	366	604	61%
Totale	271	389	660	59%	274	384	658	58%	260	375	635	59%

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: I NUMERI

Nelle società italiane del Gruppo il tasso di ritorno e di permanenza dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale è stato del 100%. Nel corso del biennio di riferimento la totalità delle persone aventi diritto – pari a 12 donne nel 2018 e 9 donne nel 2017 – ha usufruito del congedo parentale. Al netto dei congedi non ancora terminati, il 100% delle donne risulta dipendente dopo i 12 mesi successivi.

TABELLA 11 - COMPOSIZIONE DEI DIPENDENTI

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Tempo Indeterminato	246	345	12	22	244	342	18	19	238	338	20	17
Tempo Determinato	13	22	0	0	12	23	0	0	2	20	0	0
Totale	259	367	12	22	256	365	18	19	240	358	20	17

Il Gruppo Fiera Milano si avvale di personale con contratto a termine per far fronte ai picchi di attività legate all'andamento del calendario fieristico e all'avvio di progetti straordinari. Il personale con contratto a tempo determinato al 31 dicembre 2018 era di 35 unità.

TABELLA 12 - COMPOSIZIONE DEI DIPENDENTI PER CATEGORIA

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Dirigenti	22	5	1	0	23	6	1	0	21	9	1	0
Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)	237	362	11	22	233	359	17	19	219	349	19	17
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	259	367	12	22	256	365	18	19	240	358	20	17

TABELLA 13 - DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Full time	256	293	12	21	253	293	18	19	237	286	20	17
Part-time	3	74	0	1	3	72	0	0	3	72	0	0
Totale	259	367	12	22	256	365	18	19	240	358	20	17

TABELLA 14 - DIRIGENTI PER FASCIA D'ETÀ

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Sotto i 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tra i 30-50 anni	11	2	1	0	10	2	1	0	10	4	1	0
Sopra 50 anni d'età	11	3	0	0	13	4	0	0	11	5	0	0
Totale	22	5	1	0	23	6	1	0	21	9	1	0

TABELLA 15 - QUADRI E IMPIEGATI PER FASCIA D'ETÀ

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Sotto i 30 anni	14	27	1	6	15	31	1	5	11	29	1	4
Tra i 30-50 anni	128	212	7	13	127	216	10	12	126	220	12	11
Sopra 50 anni d'età	95	123	3	3	91	112	6	2	82	100	6	2
Totale	237	362	11	22	233	359	17	19	219	349	19	17

TABELLA 16 - STAGE

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Già attivi	9	11	1	0	4	11	0	0	2	9	0	0
Attivati nel corso dell'anno	13	35	0	0	14	24	1	1	9	21	0	1
Totale	22	46	1	0	18	35	1	1	11	30	0	1

Il 33% degli stage in contratto sono stati trasformati in contratto a termine nel corso del 2018. Il periodo medio di tirocinio nel 2018 è stato pari a 6 mesi.

TABELLA 17 - NUMERO ENTRATE DI DIPENDENTI

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Sotto i 30 anni	8	15	2	4	13	14	0	1	9	23	1	1
Tra i 30-50 anni	11	17	0	2	21	13	0	2	12	16	0	6
Sopra 50 anni d'età	1	1	0	0	7	2	0	0	1	2	1	0
Totale	20	33	2	6	41	29	0	3	22	41	2	7

TABELLA 18 - TURNOVER IN ENTRATA

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Sotto i 30 anni	1,3%	2,4%	5,9%	11,8%	2,1%	2,3%	0,0%	2,7%	1,5%	3,8%	2,7%	2,7%
Tra i 30-50 anni	1,8%	2,7%	0,0%	5,9%	3,4%	2,1%	0,0%	5,4%	2,0%	2,7%	0,0%	16,2%
Sopra 50 anni d'età	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	2,7%	0,0%
Totale	3,2%	5,3%	5,9%	17,6%	6,6%	4,7%	0,0%	8,1%	3,7%	6,9%	5,4%	18,9%

TABELLA 19 - NUMERO USCITE DI DIPENDENTI

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Sotto i 30 anni	7	15	1	8	5	9	0	0	11	8	2	2
Tra i 30-50 anni	4	11	4	4	13	10	2	1	14	26	0	5
Sopra 50 anni d'età	6	4	2	2	7	3	0	0	15	22	0	1
Totale	17	30	7	14	25	22	2	1	40	56	2	8

TABELLA 20 - TURNOVER IN USCITA

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Sotto i 30 anni	1,1%	2,4%	2,9%	23,5%	0,8%	1,4%	0,0%	0,0%	1,8%	1,3%	5,4%	5,4%
Tra i 30-50 anni	0,6%	1,8%	11,8%	11,8%	2,1%	1,6%	5,4%	2,7%	2,3%	4,3%	0,0%	13,5%
Sopra 50 anni d'età	1,0%	0,6%	5,9%	5,9%	1,1%	0,5%	0,0%	0,0%	2,5%	3,7%	0,0%	2,7%
Totale	2,7%	4,8%	20,6%	41,2%	4,0%	3,5%	5,4%	2,7%	6,7%	9,4%	5,4%	21,6%

DIGITAL WORKPLACE

La strategia di digital transformation avrà importanti impatti sulle persone. Gli ambiti di intervento che consentiranno una progressiva evoluzione dello spazio lavorativo fino a rivoluzionario attraverso la promozione di una cultura digitale e l'utilizzo di strumenti digitali sono i seguenti: (i) People e welfare (formazione continua online) (ii) Cultura e cambiamento (diffusione della cultura digitale e change management) (iii) Smart workplace (postazioni e strumenti di lavoro, spazi collaborativi, dematerializzazione e digitalizzazione) (iv) Strumenti abilitanti (soluzioni office in cloud, smart meeting room, remote working, Smart service Desk).

Dal 2019, attraverso l'adozione di nuove App, dipendenti e utenti che interagiscono negli spazi di Fiera Milano beneficeranno di una migliore esperienza. L'App per dipendenti consentirà di essere l'interfaccia principale con l'azienda. La stessa App verrà utilizzata dai fornitori partner del quartiere con lo scopo di raggiungere un'eccellenza operativa integrando i partner di Fiera Milano e offrendo loro nuovi servizi di informazione e localizzazione.



LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER DELLE MANIFESTAZIONI DIRETTAMENTE ORGANIZZATE

Il successo di una azienda si misura non solo sulla base della sua profittabilità, ma soprattutto dal tasso di soddisfazione dei suoi clienti (occasional, fedeli e/o fidelizzati). Il saper fornire qualità e *customer experience* coinvolgenti è l'unico modo per avere una clientela soddisfatta e fidelizzata. Un risultato che garantisce leadership di mercato e guadagni reali in un mondo sempre più complesso e competitivo. Il successo di Fiera Milano è nato dalla capacità di costruire prodotti fieristici partendo dalla percezione e conoscenza delle necessità e dei desideri dei propri clienti per poi assecondare e comprendere nel tempo i loro mutati comportamenti e bisogni. Per questo motivo, in un panorama fieristico nazionale e internazionale molto ricco e competitivo, Fiera Milano ha deciso di mettere sempre più al centro il proprio cliente in quanto, oltre ad essere l'utilizzatore del servizio, è anche colui che collabora alla buona riuscita dello stesso. Fiera Milano è una realtà orientata al mercato e al cliente e si impegna a fornire una qualità eccellente attraverso prodotti e servizi competitivi. In sintesi, in Fiera Milano è il "Cliente" che guida le scelte aziendali e rappresenta, quindi, il centro della vita dell'organizzazione mentre è la "Qualità" a ricoprire l'importante funzione che consiste nel fare da tramite, quasi da "traduttore", delle esigenze della clientela. La qualità del servizio rappresenta quindi per Fiera Milano una priorità in tutte le fasi di attività. In particolare, nell'ambito della gestione delle manifestazioni di proprietà, al fine di mantenere un elevato standard qualitativo, è stato adottato un modello di business che presidia le relazioni con i diversi Stakeholder attraverso team dedicati che offrono servizi specifici nelle diverse fasi della manifestazione.

A seguito della riorganizzazione aziendale avvenuta a maggio 2018, il Gruppo si è dotato di una Direzione Marketing strategico con lo scopo di focalizzare maggiormente l'attenzione sul cliente. Di conseguenza le funzioni dedicate al customer care e alla gestione operativa dei buyer sono state centralizzate a servizio di tutte le manifestazioni direttamente organizzate.

STAKEHOLDER	PRESIDI	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO	TEMI DI INTERESSE	
<ul style="list-style-type: none"> • Aziende espositrici nazionali e internazionali • Operatori di settore • Associazioni di categoria • Agenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Team commerciale, dedicato agli espositori principalmente nelle fasi di negoziazione e assegnazione degli spazi • Piattaforma online dedicata a espositori per fornire informazioni e servizi in modo efficace ed efficiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Team customer care, dedicato a espositori e visitatori per l'assistenza prima e durante la fiera • Piattaforma My Matching per espositori e buyer per facilitare l'incontro tra domanda e offerta e permettere contatti di qualità 	<ul style="list-style-type: none"> • Roadshow • Survey di mostra • Tavoli di lavoro propedeutici al posizionamento strategico della manifestazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspetti economici • Mercati internazionali target • Sviluppo di nuove merceologie all'interno della manifestazione • Evoluzioni delle catene distributive • Identificazione delle aree di rischio • Analisi della concorrenza
<ul style="list-style-type: none"> • Hosted buyer • Visitatori nazionali ed internazionali B2B • Pubblico generico locale e nazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Team buyer per lo sviluppo di pacchetti ospitalità 	<ul style="list-style-type: none"> • Attività convegnistica e tavole rotonde durante la fiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Varietà di prodotti e opportunità di business • Qualità dei servizi • Eventi fuori quartiere 	
<ul style="list-style-type: none"> • Stampa specializzata e generalista 	<ul style="list-style-type: none"> • Team stampa, marketing per attività di comunicazione e promozione 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferenze stampa 		
<ul style="list-style-type: none"> • Istituzioni, Enti pubblici, Camere di Commercio • Sponsor • Fondazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Exhibition manager e team di manifestazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di progetti con Comune di Milano, Regioni e Ministeri • Organizzazione di eventi sul territorio in corrispondenza delle manifestazioni 		

L'OVERALL SHOW SCORE

La conoscenza delle principali metriche di soddisfazione di espositori e visitatori è fondamentale per comprendere al meglio cosa spinge un cliente a scegliere una determinata manifestazione.

La capacità e la prontezza nell'intercettare e comprendere i cambiamenti del mercato sono fondamentali per costruire un vantaggio competitivo stabile e duraturo per ogni organizzatore e soddisfare al meglio le esigenze dei propri clienti.

Il livello qualitativo del servizio offerto dalle Direzioni delle manifestazioni di proprietà di Fiera Milano viene misurato attraverso un progetto strutturato di Customer Satisfaction Survey. Fiera Milano analizza i principali trend di soddisfazione di espositori e visitatori, ricavati attraverso l'elaborazione dei dati di una società terza specializzata per la rilevazione della customer satisfaction per l'industria delle fiere.

La metodologia

La metrica internazionale che viene utilizzata e che rappresenta l'indice sintetico del livello di qualità della maggior parte delle manifestazioni del suo portfolio è l'Overall Show Score. Questo indice rappresenta un valore di sintesi dei 4 indicatori principali (KPI) che vengono utilizzati nelle analisi sui prodotti di Fiera Milano, ovvero:

- la soddisfazione complessiva;
- il tasso di passaparola;
- l'importanza dell'evento;
- la probabilità di ritorno.

Il risultante della media ponderata dei percentili degli indicatori è l'Overall Show Score, ovvero un indice aggregato espresso a sua volta in percentili: un indice di 50 corrisponderà dunque ad una fiera B2B con livelli di feedback corrispondenti al 50esimo percentile a livello mondiale (la media globale).

Il benchmark delle fiere B2B su cui vengono calcolati questi KPI è costituito da circa 850 eventi, provenienti da settori merceologici differenti.

IPACK-IMA

IPACK-IMA è una manifestazione a cadenza triennale, specializzata nel processing e packaging food e non food. Innovazione tecnologica e internazionalità sono state le parole chiave dell'edizione 2018, che si è avvalsa di una nuova partnership strategica tra Fiera Milano e UCIMA, Associazione Costruttori Italiani di Macchine per il Confezionamento e l'Imballaggio. In concomitanza con l'edizione 2018 di IPACK-IMA, si è visto il debutto di THE INNOVATION ALLIANCE: cinque fiere sinergiche che offrono una proposta qualificata, ricca e completa di tutta la filiera della meccanica industriale, per attrarre sempre più buyer internazionali e sviluppare al meglio il business di espositori e visitatori. In un solo evento, tutti gli operatori professionali hanno trovato un'ampia offerta, dal processing al packaging (IPACK-IMA e MEAT-TECH), dalla lavorazione delle materie plastiche e della gomma (PLAST) alla stampa industriale, commerciale e della personalizzazione grafica, dagli imballaggi alle etichette (PRINT4ALL), fino a sistemi di stoccaggio e movimentazione di fine-linea (INTRALOGISTICA ITALIA).

IPACK-IMA si è caratterizzata come luogo e momento di condivisione e approfondimento su tematiche legate alla cultura industriale, grazie anche al supporto delle numerose associazioni partner, tra cui AIDEPI (Associazione delle Industrie del Dolce e della Pasta Italiane), ASSOGRAFICI, ISTITUTO ITALIANO IMBALLAGGIO, IPPO (International Packaging Press Organisation) e CPA (Contract Packaging Association). Durante l'edizione 2018 si è parlato di Industry 4.0, sicurezza e anti-contraffazione, qualità e tracciabilità alimentare e non, di sostenibilità ed economia circolare applicate al mondo del processing e del packaging.

IPACK-IMA ottiene un Overall Show Score sintetico di **67**, confermando l'apprezzamento da parte dei visitatori. La manifestazione, infatti, ha registrato una crescita internazionale sia in termini di numerosità di visitatori che di espositori, posizionandosi come evento triennale di riferimento per tutto il bacino dell'area mediterranea.

L'83% degli operatori si è dichiarato soddisfatto, l'88% consiglierebbe l'evento, l'86% ha dichiarato di voler ritornare nella prossima edizione del 2021.

L'edizione 2018 ha visto inoltre un layout organizzato per Business Community, particolarmente apprezzato dal target dei visitatori. Molto apprezzata è stata anche la contemporaneità con le altre manifestazioni del progetto THE INNOVATION ALLIANCE.

MEAT-TECH

MEAT-TECH è la fiera triennale specializzata in tecnologie e soluzioni innovative per l'industria della lavorazione, del confezionamento e della distribuzione delle carni.

Evoluzione e valorizzazione dell'industria delle carni sono state al centro della manifestazione, in grado di offrire una visione completa e sinergica dei diversi comparti produttivi dell'intera filiera delle carni.

MEAT-TECH ottiene nell'edizione 2018, la seconda dalla sua nascita, un Overall Show Score sintetico di **44**. Questa edizione ha registrato un numero di visitatori più che doppio rispetto alla precedente del 2015; a riconferma del buon piano di sviluppo messo in atto nel triennio. Il 75% degli operatori si è dichiarato soddisfatto, l'84% consiglierebbe l'evento ed il 77% ha dichiarato di voler ritornare nella prossima edizione del 2021.

Decisamente apprezzata dal 94% degli operatori la contemporaneità con le altre manifestazioni di filiera.

PRINT4ALL

Rassegna triennale internazionale di riferimento in Italia sul mondo della Stampa Professionale a 360°, offre soluzioni e tecnologie per ogni esigenza di stampa su ogni tipo di supporto.

Tra gli obiettivi della manifestazione, alla sua prima edizione, rientrava la presentazione di nuove tecnologie di stampa e soluzioni tecniche innovative con l'utilizzo di consumabili eco-compatibili (inchiostri ad acqua e/o biodegradabili specie nell'impiego in campo alimentare) e la stampa LED. È stata inoltre realizzata un'area trend (PrintMat), in cui gli stampatori hanno offerto al cliente finale (Brand Owner) soluzioni di stampa attraverso simulazioni di «contesti d'uso» all'interno delle principali fasi della Customer Journey: Pre-Vendita, Vendita e Post-Vendita.

L'edizione ha conseguito un Overall Show Score di **59** e si è chiusa con un grande successo sia in termini numerici, sia per il clima di vivacità generale e l'elevato grado di soddisfazione da parte dei partecipanti. Oltre il 70% degli operatori si è dichiarato soddisfatto, più della metà consiglierebbe l'evento e circa il 40% ha dichiarato una partecipazione alla prossima edizione. Tutti elementi che le hanno valso la reputazione di appuntamento di riferimento per l'intera Community di settore, proiettandola nel novero dei principali eventi europei e internazionali. PRINT4ALL si è presentata sullo scenario fieristico con un format unico e articolato: vetrina di soluzioni e incubatore di idee e tendenze per un'autentica «fiera di contenuti» a sostegno della crescita di un comparto in continua evoluzione.

HOMI

HOMI è la fiera direttamente organizzata dal Gruppo dedicata alla casa e agli stili di vita. La manifestazione è suddivisa in 10 satelliti che ruotano intorno all'ambiente in cui viviamo per rinnovarlo con contaminazioni, sperimentazioni, stili diversi. In occasione dell'edizione di HOMI di gennaio 2019 Fiera Milano ha presentato due nuovi format: HOMI Fashion & Jewels, appuntamento semestrale dedicato al mondo del bijoux e accessori moda, e HOMI Outdoor, evento a cadenza annuale dedicato al mondo della vita all'aria aperta. I due nuovi format si svolgeranno per la prima volta nel mese di settembre 2019 mentre l'appuntamento con HOMI, il Salone degli stili di Vita, si concentrerà in un'unica grande edizione nel mese di gennaio.

HOMI Fashion & Jewels, che si trasforma quindi da satellite a nuovo appuntamento fieristico, si svolgerà in concomitanza agli appuntamenti della fashion week milanese a settembre e febbraio.

HOMI Outdoor rappresenta, invece, il nuovo progetto espositivo dedicato all'outdoor, agli spazi aperti, ai giardini, ai terrazzi. HOMI Outdoor, in calendario una volta all'anno a settembre, sarà l'occasione per scoprire le più innovative soluzioni dedicate al dehor – dal balcone al giardino – ma anche le novità dei comparti della decorazione con prodotti che coniugando design, funzionalità e ricerca anticipano le tendenze del settore.

HOMI ha registrato nella soddisfazione complessiva del visitatore un Overall Show Score di **29**. I due principali obiettivi di visitazione sono stati: (i) vedere le novità ed i trend di mercato e (ii) fare ordini di acquisto.

Con i nuovi format di HOMI Fashion & Jewels e HOMI Outdoor, HOMI si trasforma dunque sempre più in una piattaforma diversificata per dare valore a settori in continua crescita sul mercato mondiale. La manifestazione si adatta sempre più al mercato che cambia, con canali distributivi e punti vendita sempre più specializzati rispetto agli articoli per la casa e agli accessori per la persona. Il commercio mondiale dei prodotti finiti del Sistema Casa nel 2018 ha evidenziato incrementi del 4,5% sul 2017, mentre quello relativo al Sistema Persona, nello stesso periodo, è cresciuto del 3,2%. Una tendenza positiva, confermata anche dai recenti dati elaborati dal Sistema Informativo Ulisse, che prevedono per i prossimi anni ulteriori prospettive di crescita per questi settori.

PROMOTIONTRADE EXHIBITION

PromotionTrade Exhibition - PTE è l'unico appuntamento annuale in Italia dedicato al mondo dell'oggetto pubblicitario, del tessile promozionale e delle tecnologie per la personalizzazione. La manifestazione, aperta esclusivamente agli intermediari del settore, rappresenta un momento di incontro imprescindibile tra l'offerta specializzata di produttori, importatori e distributori che incontrano la domanda di intermediari, rivenditori e personalizzatori.

PTE è suddivisa in due grandi aree: quella dedicata agli articoli TESSILI e all'OGGETTISTICA e quella dedicata alle MACCHINE per la personalizzazione. L'offerta di PTE consente di spaziare ampiamente nel mondo del promozionale: dalle ultime curiosità riguardanti la PTO (Pubblicità Tramite Oggetto) alle idee più originali per la regalistica d'affari e l'incentivazione; dalle ultime tendenze per l'abbigliamento e gli accessori alle tecniche più innovative per la personalizzazione.

PTE si conferma essere la manifestazione di riferimento di settore nel mercato italiano attestandosi intorno al **22**esimo percentile in termini di Overall Show Score.

Gli obiettivi principali dei visitatori (consolidare rapporti commerciali e vedere le novità ed i trend di mercato) sono stati raggiunti ed hanno registrato un leggero tasso di crescita rispetto al 2017.

Il 78% degli intervistati ha dichiarato inoltre di aver avuto nuovi contatti con operatori mai incontrati prima; questo elemento, ha permesso di incrementare la percentuale di ritorno dei visitatori in fiera di 3 punti percentuali, attestandosi al 26,6%.

Il lavoro sulle prossime edizioni di PTE sarà quello di qualificare ancora di più il target di visitazione sulla base delle richieste delle aziende espositrici e dei mutamenti in atto sul mercato dell'oggettistica promozionale, in modo tale da rappresentare sempre più il mercato della domanda e poter consolidare il ruolo di fiera di riferimento di questo settore.

MIART

miart è la fiera annuale in cui arte contemporanea, arte moderna e design in edizione limitata dialogano tra loro, esplorando le relazioni tra il passato e il presente della creatività e presentando al pubblico la più ampia offerta cronologica, dall'arte dell'inizio del secolo scorso fino alle opere delle generazioni più recenti.

Ancora una volta miart registra delle ottime performance sia per quanto riguarda il livello di soddisfazione dei visitatori che degli espositori/gallerie partecipanti. In generale il livello di soddisfazione dei visitatori si è attestato intorno al **70**esimo percentile confermandone l'importanza a livello internazionale. Le nuove partnership attivate (Intesa Sanpaolo) ed i servizi a valore aggiunto messi a disposizione gratuitamente per il pubblico (programma miart educational: visite guidate gratuite) sono stati ben accolti dall'audience di miart.

Il ricco palinsesto della Milano Art Week, messo a punto con la collaborazione del Comune di Milano/Assessorato alla Cultura, ha arricchito l'esperienza di visita dei tanti operatori nazionali ed internazionali presenti in città rendendo miart un appuntamento unico in Italia.

SÌ SPOSAITALIA COLLEZIONI

Sì Sposaitalia Collezioni è considerata la manifestazione di riferimento per il mercato nazionale e internazionale dell'abbigliamento da Sposa e Cerimonia, un appuntamento irrinunciabile in occasione del quale si possono visionare le migliori produzioni del settore. La manifestazione ospita, infatti, le collezioni sposa, sposo, cerimonia e accessori più creative e di qualità, e permette al compratore, grazie alla particolare attenzione alle tendenze, di avere una vasta e moderna panoramica di tutte le novità di settore. Passione, emozione, tradizione ed eleganza sono queste le basi che hanno reso l'Italian Touch famoso nel mondo e che ora si incontrano a Milano per Sì Sposaitalia Collezioni.

Il punteggio di Sì Sposaitalia Collezioni si attesta attorno al **78**esimo percentile rispetto al benchmark con un'alta percentuale (71%) di visitatori molto soddisfatti e propensi al ritorno.

La manifestazione si conferma leader di settore, punto di riferimento per la presentazione delle nuove collezioni bridal a livello nazionale e internazionale.

Per il 2019 la manifestazione si prefigge di incrementare l'internazionalizzazione dei visitatori e perseguire nell'accurata selezione di prodotti di fascia medio/alta.

BIT

BIT – la Borsa Internazionale del Turismo è una manifestazione annuale che dal 1980 porta nel capoluogo lombardo operatori turistici e viaggiatori da tutto il mondo. BIT favorisce l'incontro tra decision maker, esperti del settore e buyer accuratamente selezionati e profilati, provenienti dalle aree geografiche a più alto tasso di crescita economica e da tutti i settori della filiera. BIT è un evento che è anche formativo con oltre un centinaio tra convegni e seminari sulle ultime tendenze di settore.

L'Overall Show Score degli espositori che si attesta intorno al **53**esimo percentile segna un andamento positivo della risposta dei clienti di BIT che hanno apprezzato sia la location cittadina che permette una maggior interazione e fruibilità di Milano, sia la formula espositiva ormai collaudata. La nutrita attività convegnistica (135 seminari, convegni e workshop) ha attirato 7.774 visitatori, mentre l'offerta di formazione ha coinvolto 1.700 persone. La piattaforma My Matching, inoltre, ha giocato un ruolo fondamentale nel conservare l'importanza di questo appuntamento come momento di creazione di rapporti commerciali destinati a concludersi con buona probabilità dopo la manifestazione.

I NUMERI DI MY MATCHING 2018*

10.000
UTENTI PRESENTI
SU MY MATCHING

23.000
APPUNTAMENTI
CONFERMATI

1,4_{ML}
LE PAGINE
VISTE

51.000
APPUNTAMENTI
RICHIESTI

4,2 su 5
VALUTAZIONE MEDIA
INCONTRI

10 MIN.
IL TEMPO MEDIO
SUL PORTALE

* I dati si riferiscono alle seguenti manifestazioni in cui è stato attivato il servizio nel 2018: BIT, EICMA, HOMI I e II SEMESTRE, IPACK-IMA, PLAST, PRINT4ALL e XYLEXPO.

IL CALL CENTER

Il Call Center di Fiera Milano è a disposizione di espositori, visitatori e allestitori e fornisce assistenza telefonica e tramite email, in relazione a tutti i servizi loro dedicati, tra i quali:

- Negozio E-Service per la vendita ad espositori di servizi, raccolta formulari e accredito ingressi per ciascuna manifestazione;
- Sistema di biglietteria di tutte le manifestazioni;
- Servizio di My Matching, piattaforma virtuale per l'organizzazione di incontri tra espositori e buyer;
- CRM per le manifestazioni direttamente organizzate;
- Customer Service;
- Catalogo digitale espositori;
- Servizio Smart Catalog, evoluzione del catalogo digitale della manifestazione arricchito con lo streaming dei contenuti ufficiali provenienti da profili social degli espositori;
- Servizio Easy service, totem interattivi per espositori per la gestione degli aspetti amministrativi e utilizzo last minute del negozio E-Service.

Il team è composto da un minimo di 2 ad un massimo di 8 operatori, multilingue (inglese, francese, tedesco, spagnolo), costantemente aggiornati su tutti i servizi.

Il Call Center è operativo dal lunedì al venerdì e durante i giorni di manifestazione, con orario continuato.

Per monitorare il livello di servizio svolto, sono stati definiti alcuni KPI quantitativi e qualitativi descritti in seguito:

INDICATORE	ATTIVITÀ DI CONTROLLO	STRUMENTI DI MONITORAGGIO	TEMPISTICA DI VERIFICA
EFFICIENZA	Verifica della percentuale mensile delle chiamate perse (MAX 10%)	Report esportato attraverso un sistema di tracciabilità dei dati	1°gg del mese
	Verifica delle risposte alle email entro le 24 h dalla ricezione	Controllo caselle di posta	Quotidiano
QUALITÀ DEL SERVIZIO	Verifica del livello di formazione degli operatori	Questionari scritti	Prima dell'apertura del negozio E-Service di ogni singola manifestazione
PROCEDURE OPERATIVE	Verifica del rispetto e corretta applicazione delle procedure operative	Lettura tracciati ed email di risposta e controllo del contenuto	A campione
PROCEDURA D'EMERGENZA	Verifica della presenza di un piano formalizzato di sostituzione delle risorse a fronte di assenze improvvise a garanzia della continuità dei servizi gestiti	Informazione in tempo reale e controllo a vista	In tempo reale
PRESENZE E PUNTUALITÀ	Verifica della presenza e della puntualità e del rispetto degli orari da parte del personale	Reportistica del login quotidiano di ogni singolo operatore	A campione
DIMENSIONAMENTO E COPERTURA LINGUISTICA	Verifica della adeguatezza della struttura organizzativa in relazione alla soddisfazione del livello di efficienza predefinita dalle parti in base alla complessità della manifestazione	Piano del personale e controllo a vista	Entro la fine di ogni mese

TABELLA 21 - NUMERO DI CHIAMATE INBOUND

	2018	2017	2016
Risposte	61.350	63.402	42.802
Rinunciate	3.336	4.487	1.932
% Perse	5,1%	6,6%	4,3%

Con riferimento alle chiamate *inbound* si è registrato un sensibile miglioramento delle performance del Call Center rispetto al precedente esercizio con una diminuzione della percentuale di chiamate perse.

TABELLA 22 - NUMERO DI EMAIL GESTITE

	2018	2017	2016
Email E-Service	12.933	6.607	7.345
Email biglietteria	10.241	4.813	3.342

La Società ha implementato in via sperimentale una chatlive sui sistemi E-Service e My Matching per tutte le manifestazioni del primo semestre 2018. A questo si attribuisce l'incremento del numero di email rispetto al 2017.

LO SMART DISTRICT E L'ESPERIENZA DEL CLIENTE

Lo Smart District consentirà l'erogazione di nuove funzionalità e servizi a chi, abitualmente o occasionalmente, interagisce con il quartiere, includendo organizzatori, espositori, allestitori, fornitori, visitatori e dipendenti.

Con riferimento ai clienti, l'infrastruttura consentirà di promuovere un miglioramento dell'esperienza anche attraverso l'introduzione di servizi innovativi. In particolare, è prevista la creazione di una Smart App che consentirà la fruizione in mobilità di tutti i servizi Fiera Milano da parte dei diversi frequentatori del quartiere e consentirà di sviluppare nuovi servizi di informazione, localizzazione e pagamento. L'App dedicata consentirà al visitatore di migliorare la sua esperienza in Fiera ottenendo informazioni personalizzate: dal percorso più rapido e meno affollato per raggiungere lo stand prescelto, alla possibilità di acquistare un servizio in fiera con lo smartphone e perfino l'opportunità di individuare il menù preferito nei tanti punti di ristoro. Attraverso l'App sarà possibile, inter alia, ottenere pass digitali, visualizzare il catalogo digitale, ottenere info sulla viabilità e abilitare le transazioni elettroniche digitali all'interno del quartiere.

Smart District consentirà di implementare un sistema di gestione del claim per la valutazione dei servizi venduti e la qualità dei servizi erogati.



LA CERTIFICAZIONE HEALTHY VENUE

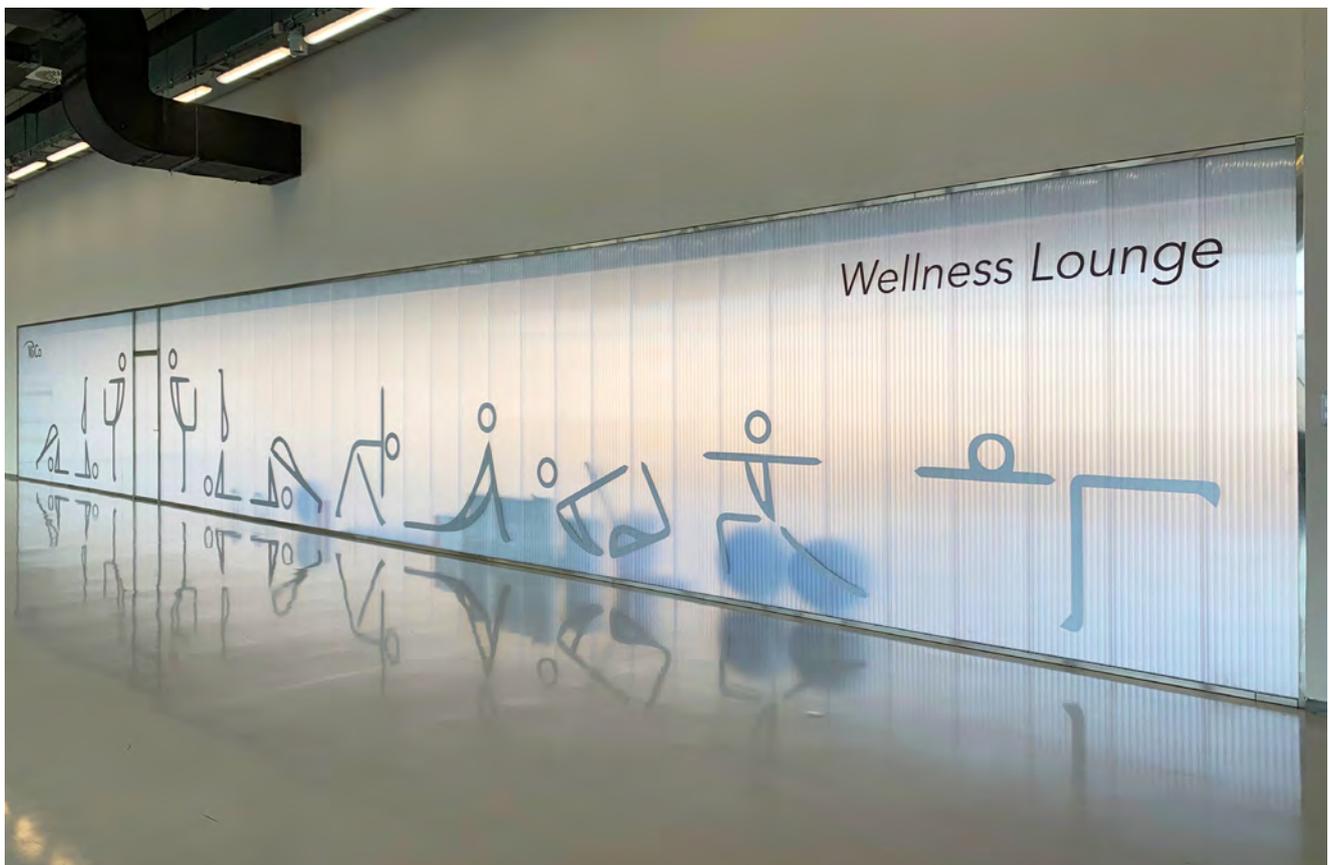
Nel corso del 2018 MiCo ha ottenuto la certificazione di Healthy Venue “Silver” da parte della World Obesity Federation.

Gli elementi che hanno consentito l’ottenimento della certificazione e che coinvolgono sia i dipendenti di Fiera Milano Congressi sia i delegati/partecipanti agli eventi riguardano i seguenti ambiti:

- Catering: offerta di menù salutarì, predisposizione di buffet e *standing lunches*, sostituzione dei dessert con la frutta, riduzione delle quantità di grassi e sale etc.
- Vending machine: offerta di prodotti salutarì
- Promozione e comunicazione agli organizzatori: messa a disposizione degli organizzatori di tutte le informazioni relative al progetto e collaborare con loro spingendoli ad organizzare meeting con opzioni salutarì all’interno del Centro Congressi (comunicazioni tramite sito web e quotazione *venue rental*)
- Promozione e comunicazione ai delegati/partecipanti: comunicazione del progetto Healthy Venue e delle attività salutarì che si possono fare durante un evento al MiCo
- Area Relax/Fitness: area fitness/relax a disposizione di partecipanti e dello staff di Fiera Milano Congressi
- Segnaletica Healthy all’interno del MiCo, per promuovere l’iniziativa tramite messaggi costanti ma poco invadenti, con l’obiettivo di porre l’attenzione sulle problematiche relative alla sedentarietà e al mangiar poco salutare.

A seguito della certificazione, tutti i dipendenti di Fiera Milano Congressi hanno ricevuto un braccialetto conta-passi e una maglietta da utilizzare nell’area fitness. Nel corso del 2019 è prevista l’organizzazione e/o la partecipazione ad iniziative salutarì e volte al benessere della persona.

Fiera Milano Congressi si è già adeguata adottando i criteri previsti per l’upgrade della certificazione Healthy Venue “Gold” ed è in attesa da parte della Federazione di tale riconoscimento, previsto nell’anno in corso.



LA SICUREZZA

Fiera Milano riconosce tra i propri obiettivi fondamentali la protezione degli asset aziendali e delle persone da minacce, frodi e comportamenti criminosi interni o di terzi, che potrebbero comportare danni diretti o indiretti, di natura economico-patrimoniale, reputazionale e fisica alle persone; ed è supportata dalle Forze dell'Ordine, nel rispetto dei principi di prevenzione collaborativa e di sicurezza integrata.

Nel rispetto delle politiche promosse nel Codice Etico e nel Modello 231, Fiera Milano è dotata di un Piano di sicurezza e accessibilità finalizzato a mappare le misure preventive strutturali e gestionali messe in atto nei quartieri **fieramilano** e **fieramilanocity** e nel centro congressi MiCo per prevenire e ridurre i rischi connessi con la propria attività e per definire un processo di miglioramento continuo. L'obiettivo principale è quello di implementare un sistema di sicurezza integrato per la protezione dei beni aziendali e delle persone.

La gestione della sicurezza del Gruppo è affidata alla Direzione Security le cui attività operative consistono nell'implementazione delle azioni e degli strumenti di gestione/mitigazione dei rischi. La Direzione opera nel rispetto del Manuale Security, che definisce le principali metodologie, principi e criteri per lo svolgimento delle attività di security aziendale.

Le attività di security sono svolte seguendo una logica di processo, in considerazione dell'impatto su tutte le attività operative e gestionali e al contesto normativo e tecnico-specialistico di riferimento. In particolare, il processo di security di Fiera Milano si compone di diversi sotto-processi.



La Direzione Security, in collaborazione con la funzione Risk Management, analizza le minacce in ambito security derivanti dal contesto di riferimento interno ed esterno, effettua una mappatura dei rischi di riferimento, che aggiorna periodicamente. Segue la pianificazione delle macro-attività operative e di verifica di sicurezza connessa alla gestione dei quartieri e/o all'organizzazione delle manifestazioni. Le attività operative in ambito security consistono nell'implementazione delle azioni e degli strumenti di gestione/mitigazione dei rischi, individuate a seguito delle attività precedenti di valutazione dei rischi. Seguono le attività di verifica e il costante monitoraggio.

Le misure di sicurezza possono essere suddivise in misure di sicurezza organizzative, fisiche e cyber.

“Fiera Milano si impegna a diffondere e consolidare la cultura della sicurezza sul lavoro, a sviluppare la consapevolezza dei rischi, utilizzando tutte le risorse necessarie per garantire la sicurezza e la salute dei destinatari, dei clienti e delle collettività in cui opera.”
(cit. Codice Etico)

Sicurezza organizzativa

La Direzione Security assicura – secondo le migliori metodologie di valutazione e gestione del rischio - lo svolgimento di specifiche verifiche reputazionali sulle controparti del Gruppo ritenute sensibili in ambito security, tra cui a titolo esemplificativo:

- Fornitori, diretti del Gruppo Fiera Milano o indiretti (es. fornitori di allestimenti per gli espositori);
- Espositori;
- Consulenti e collaboratori esterni.

La Direzione si avvale dei più idonei strumenti a supporto, quali ad esempio banche dati autorizzate e società specializzate nella valutazione delle controparti. Tra i risultati principali dello svolgimento delle verifiche reputazionali, vi è l'attribuzione di un rating reputazionale alle controparti, assegnato secondo l'adozione di un adeguato modello di risk scoring. Il rating reputazionale delle controparti sensibili ai fini security è oggetto di monitoraggio periodico da parte della Direzione Security, in collaborazione con le Direzioni aziendali interessate (es. la Direzione Procurement per i fornitori, etc.). Per maggiori informazioni si rimanda al capitolo La catena di fornitura.

Sicurezza fisica

La Direzione Security si occupa della gestione e del coordinamento degli accessi fisici a tutti i siti aziendali del Gruppo Fiera Milano (sede legale/operativa e aree espositive), nonché della verifica degli stessi, con il supporto di personale interno od esterno (a seconda del tipo di verifica) e di appositi sistemi informatici più avanti descritti.

Nell'ambito delle attività di verifica degli accessi, la Direzione Security, per il tramite del proprio personale interno o esterno, assicura:

- una adeguata registrazione, accreditamento e verifica di tutte le controparti (es. fornitori, allestitori, espositori, consulenti, etc.) e di tutti i mezzi che accedono ai siti aziendali e alle aree espositive;
- controlli costanti sulla correttezza degli accessi secondo quanto previsto dall'apposita Procedura Accreditamento e Controllo Accessi;
- la segnalazione di eventuali anomalie o incidenti in ambito security agli Organismi/ Direzioni aziendali interessate (es. Amministratore Delegato, RSPP, Organismo di Vigilanza, Procurement, etc.);
- la gestione e risoluzione tempestiva delle anomalie/incidenti di security riscontrati.

Security contribuisce attivamente alla gestione della mobilità del territorio in avvicinamento e in prossimità dei Quartieri fieristici nelle diverse fasi della manifestazione attraverso la propria centrale di controllo e coordinamento del traffico, e grazie a una serie di accordi stabiliti con i principali operatori della mobilità e con le forze dell'ordine. La gestione dei Quartieri fieristici è supportata attraverso centrali operative h24, con utilizzo di videocamere e recinzioni perimetrali allarmate, presidio con guardie particolari giurate automontate, personale e mezzi antincendio, in coordinamento permanente di fase di allestimento e di svolgimento delle manifestazioni con le Forze dell'Ordine a tutela della sicurezza e dell'ordine pubblico. Vengono predisposti appositi documenti specifici per ogni fase della manifestazione al fine di stabilire tempi e modalità di ogni operazione e dimensionare i vari servizi da attivare per consentire che ogni fase avvenga nei tempi e nei modi più opportuni, per la tutela dell'ambiente e la sicurezza dei lavoratori impiegati nell'erogazione dei servizi. Per ulteriori informazioni si rimanda al paragrafo La salute e la sicurezza nei Quartieri fieristici.

Nel 2018, è stato dato seguito al Piano Security, avviato a fine 2017, che prevede l'adeguamento delle strutture, processi e procedure per l'innalzamento dei livelli di controllo in base alle nuove responsabilità affidate a organizzatori/gestori di eventi e/o pubbliche manifestazioni dalla Circolare 7 giugno 2017 - NR. 555/OP/0001991/2017/1, nota come Circolare Gabrielli. In particolare, il Piano ha previsto l'installazione presso il quartiere **fieramilano** di scanner controllo bagagli e

metal detector a transito per gli accertamenti sulle persone ai varchi di accesso; protezione delle aree pedonali con la posa di new jersey per l'inibizione all'accesso di automezzi; innalzamento dei livelli di sicurezza e controllo sull'accessibilità alle aree dedicate alle manifestazioni al fine di tutelare la sicurezza, la salute e l'integrità degli utenti del quartiere.

Per il quartiere **fieramilanocity** e il centro congressi MiCo è stato redatto un piano per l'installazione dei dispositivi di controllo adeguati ai livelli di security previsti dalla stessa Circolare per cui si prevede l'implementazione degli stessi nel corso del 2019. In particolare, a gennaio 2019, presso **fieramilanocity** sono stati installati scanner controllo bagagli e metal detector a transito per gli accertamenti sulle persone in prossimità delle reception di ingresso alle manifestazioni. Questa tecnologia consente di ottenere, in tempo reale, il numero di presenze contemporanee all'interno dei Quartieri fieristici.

Oltre al completamento del Piano relativo al MiCo, è prevista per l'estate 2019, presso **fieramilano**, l'installazione di un primo lotto di dissuasori automatici mobili a protezione dei flussi pedonali lungo l'asse centrale.

Sempre nel 2019 sarà incrementato il numero delle telecamere e dei dispositivi di video recording aumentando così la superficie di controllo del sistema di videosorveglianza per meglio monitorare gli asset aziendali.

Sicurezza cyber

La Direzione Security, per il tramite di adeguati strumenti normativi, organizzativi ed informatici, monitora il raggiungimento di un adeguato livello di sicurezza nella gestione del patrimonio informativo aziendale, in termini di:

- confidenzialità (accesso alle informazioni consentito unicamente alle persone autorizzate);
- integrità (garanzia di completezza e accuratezza delle informazioni e dei processi di trattamento/elaborazione delle stesse);
- disponibilità (accessibilità e reperibilità delle informazioni).

Il Gruppo adotta le misure di sicurezza ritenute appropriate per proteggere l'integrità e la confidenzialità delle informazioni in modo da impedire eventuali accessi non autorizzati o attacchi informatici ai sistemi informativi aziendali. Tali misure di sicurezza devono essere rivolte alla tutela di tutte le informazioni trattate in azienda, comprese quelle relative alle controparti (quali fornitori, espositori, consulenti, etc.).

Con specifico riferimento alla sicurezza informatica (cyber security), la Direzione Security, in raccordo con la Direzione ICT, definisce e monitora un sistema di valutazione delle minacce informatiche e del rischio cyber, anche mediante specifiche attività di cyber intelligence.

La Direzione Security, in raccordo con la Direzione IT e nel rispetto delle normative di riferimento (es. privacy), assicura la creazione e mantenimento di un inventario di tutti gli asset informativi del Gruppo Fiera Milano (quali applicativi, database, infrastrutture tecnologiche, archivi aziendali, etc.), l'individuazione degli owner delle informazioni, la definizione di un modello di classificazione dei dati, informazioni e documenti, l'individuazione di regole e comportamenti per l'utilizzo delle informazioni in funzione del livello di classificazione loro associato.

Nell'ottica di prevenire e gestire adeguatamente e prontamente eventi che minacciano la sicurezza informatica, nel 2018, è stato avviato un programma strutturato per il potenziamento della cyber security attraverso l'emissione di nuove Policy di sicurezza e l'attivazione di nuovi progetti specifici per la gestione e protezione dell'identità e dei dati degli utenti che accedono alle piattaforme informatiche aziendali. Inoltre l'adeguamento al nuovo regolamento europeo per la privacy GDPR, inter alia, ha portato all'introduzione di misure specifiche per la gestione di eventuali *data breach*.

SALUTE E SICUREZZA NEI QUARTIERI FIERISTICI

Per il Gruppo Fiera Milano, la sicurezza dei lavoratori presso i Quartieri fieristici è un prerequisito imprescindibile, che viene gestito e monitorato attraverso una serie di azioni poste in essere nei confronti dei propri dipendenti e degli ospiti dei quartieri. Per la gestione di tale attività il Gruppo dispone di presidi permanenti sui Quartieri fieristici. Nel corso dell'esercizio 2018 sono state emanate e/o aggiornate diverse procedure in materia Salute sicurezza e ambiente. In aggiunta, i Modelli 231 delle società del Gruppo sono stati aggiornati, principalmente per effetto delle variazioni nell'assetto organizzativo delle società del Gruppo.

Il Gruppo Fiera Milano si è dotato di un insieme di misure per assicurare l'osservanza del disposto normativo nazionale, comunitario e le norme tecniche in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, individuando i rischi con conseguente attuazione delle necessarie misure di prevenzione e protezione, quali:

- percorsi formativi per i lavoratori in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro con le modalità previste dall'accordo della Conferenza permanente Stato-Regioni del 21 dicembre 2011;
- verifica scrupolosa, nell'ambito del processo di selezione dei fornitori, tra gli altri, degli aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- presenza di un call center tecnico per la raccolta di tutte le segnalazioni riguardanti le necessità di manutenzione; l'impiego di un software per la gestione informatizzata della manutenzione attraverso il quale sono attivati oltre 19.000 ordini di lavoro all'anno riguardanti sia attività di verifica e controllo, ossia di manutenzione preventiva programmata, che interventi di riparazione, ossia di manutenzione correttiva. Gli asset monitorati includono 3.150 apparecchiature e 17.300 componenti. La struttura tecnica di Fiera Milano effettua con continuità visite ispettive sia a caldo che a freddo per la verifica dell'operato del fornitore a cui sono stati appaltati i servizi;
- predisposizione di un documento denominato PASSA (Piano di attività per la Sicurezza, la Salute e l'Ambiente), che contiene il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza relativo alle azioni che si intende eseguire. La definizione dei risultati da raggiungere e le azioni necessarie al loro raggiungimento è ottenuta analizzando congiuntamente le disponibilità di risorse umane e finanziarie, dei vari uffici coinvolti, nonché tenendo in considerazione quanto già previsto in fase di predisposizione presso ciascun ufficio;
- presenza di una Centrale Operativa presidiata sulle ventiquattro ore che gestisce tutte le emergenze codificate nel Piano di Emergenza;
- verifiche periodiche sull'organizzazione e sul coordinamento, così come previsto dal Piano di Emergenza;
- esecuzione di esercitazioni antincendio con lo scopo di testare l'organizzazione durante le fasi dell'emergenza.

Ogni evento che si svolge presso i Quartieri fieristici del Gruppo viene monitorato, inoltre, in tutte le fasi organizzative, dalla stesura del contratto allo smontaggio della mostra, con la priorità di verificare il rispetto delle condizioni di sicurezza, antinfortunistica, antincendio e ambientale. In ogni fase di manifestazione (preparazione, montaggio, mostra e smontaggio) tutte le aree interessate sono presidiate da personale specializzato per accertare il rispetto delle disposizioni di legge in materia di salute e sicurezza riportate sul Regolamento Tecnico e le condizioni di sicurezza poste a base del processo di mostra.

Per ogni manifestazione o evento che si svolge presso i Quartieri fieristici, viene predisposto un Documento di Sicurezza di Mostra (DUSM), che raccoglie oltre alle informazioni generali della Mostra stessa, tutti gli aspetti di sicurezza riscontrati. Nel corso del 2018 sono state impegnate

nell'attività di monitoraggio più di 17.000 ore con oltre 6.000 verbali di verifica. Le categorie oggetto di verifica sono state le seguenti: aree espositive (stand), lavorazioni varie, antincendio, vie di transito, uscite di sicurezza, cartellonistica di sicurezza, pozzetti impianti per espositori (canarole), strutture fisse, impianti elettrici, ambienti di lavoro.

Nel corso del 2018, la Direzione Internal Audit ha svolto audit in ambito salute sicurezza sul lavoro di Fiera Milano e le controllate italiane.

TABELLA 23 - INFORTUNI OCCORSI AI DIPENDENTI

	2018				2017				2016			
	ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO		ITALIA		ESTERO	
	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA	UOMO	DONNA
Totale infortuni	0	2	0		2	2	0	0	0	3	0	0
Infortuni mortali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni gravi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza	0	3,85	0	0	5,42	3,80	0	0	0,00	5,71	0	0
Indice di gravità	0	0,04	0	0	0,04	0,06	0	0	0,00	0,05	0	0
Tasso di assenteismo	0	0,45	0	0	2,95	2,96	4,49	4,49	3,16	3,16	4,34	4,34
Tasso di malattia professionale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABELLA 24 - SPESA PER LA SICUREZZA DEI DIPENDENTI

(migliaia di euro)

	2018		2017		2016	
	ITALIA	ESTERO	ITALIA	ESTERO	ITALIA	ESTERO
DPI (Dispositivi prevenzione infortuni)	10,12	0	4,13	0	5,27	0
Accertamenti sanitari	22,44	0,32	24,84	0,25	19,97	0,38
Analisi ambientali, fonometrici uffici	162,50	1,32	131,95	1,36	12,23	1,56
Formazione	3,64	0	4,45	0	7,12	0

DIGITAL SECURITY

Nell'ambito del progetto Smart District, nel corso del 2019, l'adozione di una App dedicata ai diversi frequentatori del quartiere **Fieramilano** garantirà un migliore livello di safety per chiunque si trovi all'interno del quartiere stesso. È anche previsto l'utilizzo di sensori sui dispositivi di sicurezza sul lavoro e sarà possibile monitorare il corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale da parte del personale e dei manutentori.

Attraverso l'applicazione di tag sui dispositivi personali e una preventiva mappatura delle aree critiche all'interno del quartiere, verrà verificata la corretta dotazione da parte del personale che accede a tali aree.

FIERACCESSIBILE

Per quanto concerne le persone con disabilità o a mobilità ridotta, da fine 2012 è stato avviato il progetto Fieraccessibile con l'obiettivo di ottimizzare e rendere più sicuri gli spostamenti dei disabili all'interno del quartiere **fieramilano**. In particolare, i disabili hanno la possibilità di sostare gratuitamente nei parcheggi di **fieramilano** e di annullare il biglietto del parcheggio presso i Desk Fieraccessibile – installati presso una o più reception del Quartiere fieristico in base al layout di manifestazione – presentando carta di identità e contrassegno auto disabili. In alternativa, presentando preventivamente la stessa documentazione, il disabile può iscriversi a Fieraccessibile attraverso il portale <http://fieraccessibile.fieramilano.it> e ottenere la tessera Fieraccessibile – con validità biennale – che consente di ottenere la gratuità della sosta nei parcheggi di **fieramilano**, semplicemente presentando la tessera ai Desk Fieraccessibile.

TABELLA 25 - NUMERO DI ANNULLI PARCHEGGI DISABILI E DI TESSERE FIERACCESSIBILE - fieramilano

	2018	2017	2016
Annulli parcheggi disabili	1.493	1.728	1.330
Tessere Fieraccessibile emesse	116	62	128

La procedura Fieraccessibile è valida per il quartiere **fieramilano**. Per **fieramilanocity**, invece, è prevista la sosta gratuita per le auto dotate di contrassegno auto disabili con disabile a bordo all'interno del parcheggio in copertura ai padiglioni 3 e 4.

In caso di ulteriore assistenza è disponibile uno specifico indirizzo mail: fieraccessibile@fieramilano.it.

All'interno del sito istituzionale nella sezione dedicata alla Mobilità sono raccolte, tra le altre, le principali informazioni utili ai disabili:

- Un video in italiano e in inglese che descrive come i disabili possono raggiungere il quartiere **fieramilano** e muoversi al suo interno. È un supporto dedicato specificatamente – ma non esclusivamente – a non vedenti e ipovedenti, che racconta anche come utilizzare la App Fiera e i codici QR presenti nel quartiere per orientarsi meglio
- La modalità per richiedere la Tessera Fieraccessibile
- La Guida senza Barriere, che fornisce indicazioni di dettaglio, distinte in base alla tipologia di disabilità, per raggiungere il Quartiere fieristico utilizzando i mezzi pubblici (metropolitana, treno, taxi) o il mezzo privato con mappe, procedure e riferimenti dei vettori che erogano i servizi di trasporto; conoscere i servizi disponibili all'interno di **fieramilano**; conoscere gli strumenti a disposizione per ottimizzare l'orientamento e gli spostamenti all'interno del quartiere
- Una raccolta di FAQ in italiano e in inglese contenente domande e risposte ai principali quesiti che dal 2012 ad oggi sono pervenuti attraverso la casella di posta fieraccessibile@fieramilano.it
- Il volantino Fieraccessibile in italiano e in inglese personalizzato in base alla manifestazione in cui, oltre alla sede e alle date, viene indicato se la manifestazione è aperta al pubblico o riservata agli operatori del settore, quali sono i parcheggi consigliati, la procedura per l'annullamento dei ticket parcheggi per i disabili e dove trovare il desk Fieraccessibile in cui ritirare la tessera
- Audioguida robobraille: le mappe testuali in audio per ipovedenti o persone con difficoltà visiva sono un aiuto alla persona nella mobilità e nell'orientamento, nel muoversi con più sicurezza e autonomamente negli ambienti che non conoscono. L'audioguida robobraille – sviluppata in

collaborazione con l'ANS Associazione Nazionale Subvedenti – consiste in file mp3 descrittivi di vari itinerari che possono essere liberamente scaricati dal sito istituzionale e che utilizzano come punti di riferimento ed orientamento la numerazione delle colonne di Corso Italia del quartiere **fieramilano**

- Modalità per il noleggio a pagamento di *mobility scooter* oppure il noleggio gratuito di carrozzine manuali come ausili per la mobilità di disabili e persone a mobilità ridotta

TABELLA 26 - NUMERO DI SCOOTER O CARROZZINE NOLEGGIATE - fieramilano

	2018	2017	2016
Noleggi scooter*	451	494	300
Noleggi carrozzine	228	243	286

* Il numero degli scooter noleggiati è comprensivo anche dei tandem. Il dato relativo al 2016 si riferisce all'ultimo quadrimestre in quanto il servizio è stato attivato nel mese di settembre.

- App Fiera Milano. Le App per Iphone e smartphone Android sono state progettate in modo da: i) rendere l'ambiente ancora più sicuro e accessibile da parte di persone con disabilità; ii) permettere alle persone con disabilità di avere maggiore autonomia negli spostamenti e consapevolezza dell'ambiente circostante (come, ad esempio, presenza di ristoranti o toilette); iii) permettere alle persone con disabilità di poter richiedere assistenza in modo semplice, facendosi trovare con semplicità e rapidità dal personale preposto; iv) semplificare la logistica di gestione del personale preposto alla sicurezza, all'accoglienza e all'assistenza. Le App sono infatti progettate appositamente per essere accessibili anche ai disabili della vista; contengono informazioni personalizzate per le diverse disabilità (es. ascensori per i disabili motori, punti ristoro con alimenti per celiaci, etc.); agevolano l'orientamento con geolocalizzazione, punti fissi o codici QR. In particolare, permettono all'utente di essere avvisato in anticipo in caso di potenziali pericoli o ostacoli. Si pensi, ad esempio, agli attraversamenti pedonali per le persone disabili visive oppure alle rampe di scale per le persone con disabilità motorie. Consentono, inoltre, all'utente (ad es. persona non vedente o ipovedente) di ricevere informazioni vocali sull'ambiente circostante. Queste informazioni possono essere fornite mentre l'utente si sposta, man mano che si avvicina a punti di interesse o di attenzione (ad esempio, ristoranti o attraversamenti pedonali) oppure quando l'utente è fermo e vuole esplorare l'ambiente intorno a sé, ricevendo una descrizione di cosa vi può trovare. Le App forniscono agli utenti informazioni specifiche per la propria forma di disabilità.
- Percorsi loges e mappe tattili

I padiglioni espositivi risultano completamente accessibili alle persone disabili e/o con difficoltà motorie. Il Piano di Emergenza ed Evacuazione prevede che il personale addetto all'evacuazione supporti le persone in difficoltà durante le operazioni di evacuazione. In caso di evacuazione degli uffici Fiera Milano, che sono localizzati in edifici multipiano, esiste una procedura dedicata e il personale interno addetto all'antincendio è addestrato per l'uso della sedia manuale che consente l'evacuazione del personale disabile o a ridotta mobilità attraverso i blocchi di scale di emergenza a servizio degli uffici.

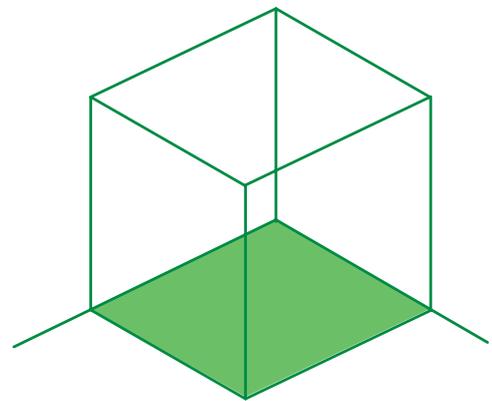
Il quartiere **fieramilano** è stato progettato e realizzato in conformità con le disposizioni normative vigenti in merito all'abbattimento delle barriere architettoniche (Legge 13/1989; D.M. 236/89; Legge n. 104/1992; D.P.R. n. 503/1996; D.P.R. n. 380/2001). Il quartiere **fieramilano**, inoltre, è risultato in linea con gli standard per la maggior parte degli indicatori definiti dallo Studio EMECA "Ease of access-Ease of success" del 2007 elaborato per creare uno standard di riferimento analizzando l'accessibilità infrastrutturale dei principali quartieri fieristici europei. Per il 2019 la realizzazione del nuovo sito istituzionale Fiera Milano consentirà di soddisfare completamente gli standard EMECA.

LA GESTIONE AMBIENTALE

COSTO PER METRO QUADRO OCCUPATO NEL QUARTIERE **fieramilano**

2,46€
(2018)

2,92€ (2017)



In febbraio 2018 Fiera Milano ha adottato una specifica politica di Gruppo finalizzata al progressivo miglioramento delle prestazioni ambientali delle proprie attività e di quelle sulle quali può avere influenza, definendo gli obiettivi specifici secondo i seguenti programmi di azione:

- il rigoroso rispetto di tutta la legislazione in materia ambientale;
- il perseguimento della massima efficienza energetica degli impianti utilizzati presso i Quartieri fieristici;
- la prevenzione dell'inquinamento dovuto alle proprie attività;
- la riduzione nei propri uffici della produzione dei rifiuti e l'efficientamento della raccolta differenziata finalizzata al recupero e al riciclaggio dei rifiuti prodotti nel corso delle attività fieristiche;
- la promozione di strumenti di gestione certificati;
- l'adozione di una politica di green procurement atta a ridurre gli impatti inquinanti con particolare attenzione all'economia circolare ed ai costi nell'intero ciclo di vita dei prodotti acquistati;
- l'attuazione di iniziative a supporto della mobilità sostenibile, rivolte ai propri Stakeholder, secondo gli asset essenziali;
- la realizzazione di iniziative a sostegno dell'accessibilità per disabili e utenze deboli (Fieraccessibile, *social mobility*);
- la richiesta ai propri fornitori di utilizzo di mezzi e strumenti a favore della logistica sostenibile;
- la promozione e la sensibilizzazione della responsabilità dei propri dipendenti in merito alla protezione dell'ambiente e alla sicurezza della mobilità attraverso la realizzazione di programmi di informazione e formazione del personale.

Ai sensi del Modello 231, le società italiane del Gruppo adottano una serie di presidi anche al fine di prevenire reati ambientali. In particolare, sono adottate alcune procedure relative ai seguenti temi:

- sversamenti sostanze inquinanti;
- emissioni sostanze inquinanti per l'ozono;
- gestione rifiuti;
- relativa archiviazione documentale.

In aggiunta, Fiera Milano adotta procedure operative atte al risparmio energetico, quali le Linee guida attivazione luci e la Procedura attivazione impianti di climatizzazione. Tali procedure permettono una gestione controllata ed ottimizzata degli impianti tenendo conto delle condizioni climatiche e dei periodi dell'anno, minimizzando gli sprechi e le inefficienze.

La controllata Nolostand, operante nell'ambito degli allestimenti, adotta, tra gli altri, i sistemi di gestione ISO 14001 e ISO 20121. In tale ambito, la società ha sottoscritto una dichiarazione di intenti e valori, che prevede l'impegno alla riduzione degli impatti ambientali nell'ambito della propria attività. La controllata adotta altresì procedure relative ai seguenti temi:

- gestione delle emissioni in atmosfera;
- gestione dei rifiuti;
- gestione degli aspetti ambientali generati dalle attività di montaggio e smontaggio degli stand fieristici;
- gestione degli aspetti ambientali generati da fornitori presso i magazzini.

In gennaio 2018 il magazzino di Nolostand è stato trasferito da Vittuone ad Arese. In seguito a tale trasferimento, sono state revisionate le procedure a supporto del Sistema di Gestione certificato ISO 14001, anche al fine di un continuo miglioramento e adeguamento degli standard aziendali.

La nuova organizzazione implementata in maggio 2018 ha introdotto la figura del Direttore Quartiere a riporto del Direttore Venue-Manifestazioni Ospitate, Quartiere. L'organizzazione prevede le seguenti funzioni:

- Certificazioni di Gruppo, con il compito di curare il mantenimento degli attuali Sistemi di Gestione certificati di Fiera Milano e Nolostand, perseguire l'estensione del campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità di Fiera Milano e implementare un sistema di gestione conforme alle norme in vigore;
- Programmazione – con il compito di coordinare tutte le attività all'interno del quartiere partendo dal calendario manifestazioni, ai gantt di dettaglio delle attività allestitivo e gli interventi di manutenzione del quartiere;
- Facility management con il compito di gestire l'infrastruttura del Quartiere con particolare riferimento alle attività di conduzione, manutenzione preventiva-programmata e correttiva di tutti gli impianti e servizi connessi, quali, ad esempio, le opere edili, gli impianti elettrici e termoidraulici, gli impianti di illuminazione, di condizionamento, gli impianti speciali e di traslazione e la gestione del verde;
- la funzione di Energy Management, con il compito di gestire le commodities energetiche, verificando i consumi, ottimizzandoli e promuovendo interventi mirati all'efficienza energetica e all'uso di fonti rinnovabili;
- Field Operation – con il compito di gestire e coordinare le attività legate ai servizi di pulizia del quartiere e alla gestione dei rifiuti presidiando il processo di raccolta e smaltimento.

Gli impatti ambientali generati entro il perimetro del Gruppo Fiera Milano si compongono di una parte variabile, legata alla realizzazione delle manifestazioni, convegni ed erogazione dei servizi di mostra e di una parte costante nel corso dell'anno, legata ai consumi energetici delle strutture.

Attualmente i principali impatti ambientali del magazzino Nolostand riguardano la gestione dei rifiuti.

Nel 2018 il costo per metro quadrato del quartiere **fieramilano** è stato di 2,46 euro, in consistente miglioramento rispetto a 2,92 euro del precedente esercizio. Tale risultato è stato realizzato attraverso un insieme di progetti volti a ridurre i consumi energetici e a migliorare le condizioni di benessere ambientale dei Quartieri espositivi.

I progetti attuati sono stati in parte realizzati dal Gruppo Fiera Milano ed in parte da Fondazione Fiera Milano, proprietaria dei Quartieri fieristici. Nel corso del 2018, il Gruppo ha incrementato tali performance attraverso il continuo controllo dei consumi energetici nonché mediante l'adeguamento e ottimizzazione delle procedure per il funzionamento e la gestione degli impianti sia durante le manifestazioni che durante i periodi di assenza dell'attività fieristica.

Tra le iniziative, implementate nel corso degli anni, per misurare e gestire i consumi energetici nei due poli fieristici rientrano oltre alle citate procedure per la gestione degli impianti di illuminazione e di climatizzazione, l'intervento di sostituzione dei corpi illuminanti con nuovi corpi a tecnologia LED, l'installazione di pellicole fotoriflettenti sulle facciate sud delle palazzine uffici e la modifica degli impianti di climatizzazione utilizzando motori con inverter e installando canalizzazioni ad alta induzione.

Sin dalla sua progettazione il polo fieristico di Rho è stato concepito con un'ottica di riduzione dei consumi di acqua potabile attraverso la realizzazione di sette pozzi di emungimento dell'acqua di falda a servizio di tutti gli usi non potabili come irrigazione, climatizzazione, carico impianti tecnologici e servizi igienici.

Il Centro Servizi, il Centro Congressi e le Torri Uffici del Quartiere espositivo di Rho sono dotati di certificazione LEED "Silver".

Per quanto riguarda la controllata Fiera Milano Congressi, nel 2018 si sono svolti gli interventi strutturali volti al conseguimento della certificazione LEED presso il MiCo. I lavori iniziati e conclusi nel corso del 2018 hanno riguardato in particolar modo:

- Installazione di misuratori dedicati per l'analisi dei consumi
- Sostituzione delle unità di trattamento aria a servizio delle aree congressuali
- Miglioramento dei consumi idrici
- Realizzazione di un'isola ecologica per la raccolta dei rifiuti.

Nel corso del 2019 verranno effettuati i monitoraggi necessari ad ottenere la certificazione.



LA CERTIFICAZIONE LEED

LEED è il sistema di rating sviluppato da US Green Building Council – USGBC – dedicato agli edifici esistenti con lo scopo di certificare il grado di sostenibilità della conduzione dell'immobile. La certificazione LEED valuta il grado di sostenibilità di un immobile già esistente, tenendo conto dei criteri di basso consumo di acqua potabile, della gestione energeticamente efficiente dell'edificio, delle politiche di sostenibilità negli acquisti, delle politiche di sostenibilità nello smaltimento dei rifiuti, della salubrità degli ambienti interni e comfort, delle policy innovative di gestione sostenibile e delle caratteristiche uniche e peculiari delle località in cui è situato il progetto.

L'ENERGIA

I principali consumi energetici derivano dall'energia elettrica utilizzata per le attività legate alle manifestazioni: forza motrice e illuminazione delle aree espositive e il riscaldamento degli spazi. Una parte dell'energia elettrica utilizzata dal centro servizi presso il Quartiere espositivo di Rho è attualmente prodotta da fonti rinnovabili e acquistata con i relativi certificati.

L'utilizzo di calore del Quartiere espositivo di Rho proviene dal termovalorizzatore Silla 2, che ha coperto nel 2018 il 99% dei consumi complessivi per il riscaldamento del quartiere con una conseguente riduzione dell'utilizzo di combustibili fossili.

TABELLA 27 - QUANTITÀ DI ENERGIA DIRETTA CONSUMATA PER TIPOLOGIA DI FONTE (GJ)

	2018	2017	2016
Energia elettrica	187.047	176.086	172.244
Gas naturale	23.470	20.113	19.270
Teleriscaldamento	35.246	38.994	34.860
Totale	245.763	235.193	226.374

Nota: La percentuale di elettricità prodotta da fonti rinnovabili dipende dai singoli mix elettrici nazionali.

TABELLA 28 - CONSUMI DI CARBURANTE (GJ)

	2018	2017	2016
Diesel	2.746	2.866	2.646
Benzina	1	12	5
Metano	6	11	32
Totale	2.753	2.889	2.683

Nel corso del 2018 il Gruppo Fiera Milano ha effettuato la sostituzione dei corpi illuminanti nei padiglioni 9/11, 14/18, 13/15, 22/24 del quartiere **fieramilano** con dispositivi a tecnologia LED di potenza tale da garantire il medesimo livello di illuminamento, ultimando il progetto avviato nel 2016. Nell'anno 2018 presso il quartiere **fieramilano** è stata conseguita una riduzione nei consumi di tali impianti pari a circa 2.870.496 kWh per un risparmio economico pari a circa 347mila euro.

TABELLA 29 - RIDUZIONI ENERGETICHE CONSEGUITE NEL 2018 PRESSO IL QUARTIERE **fieramilano (KWH)**

Padiglioni	Consumo ante intervento	Consumo post intervento	Risparmio 2018
1/3 e 2/4	1.792.231	551.921	1.240.310
5/7 e 6/10 (intero anno 2018)	1.807.374	511.061	1.296.313
9/11 e 14/18 (da agosto 2018)	641.070	307.197	333.873
Totale	4.244.675	1.370.179	2.870.496

Nell'anno è stato effettuato lo stesso intervento nei padiglioni 3 e 4 e nella viabilità esterna del quartiere **fieramilanocity**, il cui beneficio economico sarà valutabile alla fine dell'esercizio 2019.

Per quanto riguarda il MiCo, il beneficio della sostituzione dei corpi illuminanti effettuata nel 2017 è quantificabile fino al 25% di risparmio medio. Nei primi mesi del 2019 anche le aree circostanti del centro congressi MiCo sono state dotate di illuminazione a LED.

Nel corso del 2019 verranno effettuate alcune attività volte al miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti di climatizzazione e più precisamente verranno installati i regolatori di velocità (inverter) sui motori delle Unità di Trattamento Aria sui padiglioni dispari lato est del quartiere **fieramilano**.

Il quartiere **fieramilano** sarà dotato di uno dei più grandi impianti solari su tetto in Europa. L'impianto fotovoltaico, i cui lavori inizieranno nel 2019, avrà una potenza totale di oltre 10,15 MWp (megawatt di picco), di cui 8,2 MWp installati sui tetti dei padiglioni saranno destinati al quartiere **fieramilano**. Tale progetto consentirà al Gruppo Fiera Milano di incrementare l'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili e di ottenere una riduzione stimata delle emissioni di CO₂ mediamente pari al 20%. Il termine per la conclusione dei lavori è previsto per il 2020. Il progetto include, inoltre, lo sviluppo di soluzioni per le infrastrutture di ricarica dei veicoli elettrici.

Nell'estate del 2019 il quartiere **fieramilanocity** e il centro congressuale MiCo saranno collegati alla rete di teleriscaldamento cittadina grazie alla realizzazione di una nuova centrale; la nuova centrale permetterà l'azzeramento delle emissioni di CO₂ dirette provenienti dal gas metano per il riscaldamento del quartiere stesso.

LE EMISSIONI

Le emissioni generate direttamente dall'attività del Gruppo Fiera Milano in Italia nel 2018 sono pari a 21.942 tonnellate di CO₂ equivalente e sono riconducibili ai consumi di energia elettrica, gas metano e di carburanti per la flotta aziendale.

TABELLA 30 - EMISSIONI (TON CO₂ EQUIVALENTE)

	2018	2017	2016
Emissioni dirette (Scope 1)	1.515	1.336	1.273
Emissioni indirette (Scope 2) ⁵	20.427	20.247	19.645
Totale	21.942	21.583	20.918

La variazione delle emissioni rispetto al 2017 è dovuta al diverso calendario fieristico e a quello congressuale.

⁵ Le emissioni indirette indicate in tabella sono state calcolate secondo un approccio *Location Based*. Dal medesimo calcolo svolto utilizzando il metodo *Market Based*, si ottengono emissioni Scope 2 pari a 24.575 ton CO₂, corrispondenti a 26.090 ton CO₂ totali. Per quanto riguarda il biennio precedente, le emissioni Scope 2 sono state pari a 23.307 ton CO₂ nel 2017, e 22.096 ton CO₂ nel 2016.

LA RISORSA IDRICA

Pur avendo un impatto minimo sui costi societari, Fiera Milano monitora e cerca di ridurre i consumi idrici così come avviene per gli altri vettori energetici. Il sistema di adduzione della risorsa idrica all'interno del quartiere **fieramilano** avviene, infatti, attraverso due distinte fonti di approvvigionamento: attraverso la rete idrica comunale, per tutti gli usi potabili, e tramite prelievo da sette pozzi di emungimento dell'acqua di falda, di proprietà di Fondazione Fiera Milano, per tutti gli altri usi (attraverso il recupero delle acque di seconda falda, vengono alimentate tutte quelle attività in cui non è richiesta la potabilità dell'acqua, quali ad esempio pompe di calore funzionanti con acqua di pozzo, sistema di irrigazione, acqua ad uso sanitario, sistema antincendio, vasche ornamentali e riempimento dell'impianto di climatizzazione).

Grazie anche all'apporto della certificazione LEED sono state intraprese nel quartiere **fieramilano**, già dal 2016, alcune iniziative per ridurre l'utilizzo dell'acqua, quali ad esempio:

- la diminuzione dei tempi di erogazione dei rubinetti temporizzati;
- l'introduzione degli aeratori rompigitto sui rubinetti;
- la diminuzione della quantità di acqua della cassetta dei WC con riduzione della portata da 12 litri a 9 litri.

fieramilanocity e le strutture di Nolostand invece utilizzano esclusivamente l'acqua proveniente dalle fonti idriche comunali.

TABELLA 31 - CONSUMI IDRICI (MC)

	2018	2017	2016
Fonti idriche comunali	278.751	330.921	216.533
Acqua di falda	1.836.416	1.938.925	1.712.926
Totale	2.115.167	2.269.846	1.929.459

La variazione annuale dei consumi è da attribuire principalmente al diverso calendario fieristico.

Nell'anno 2018 sono proseguite le attività di verifica, controllo e manutenzione preventiva programmata e correttiva, previste nel piano di manutenzione informatizzato mediante software dedicato presso i quartieri **fieramilano** e **fieramilanocity**.

I RIFIUTI

Rifiuti prodotti presso i Quartieri espositivi

Relativamente al rispetto delle normative di legge vigenti riguardanti il corretto smaltimento dei rifiuti, il Gruppo Fiera Milano, informa e sensibilizza i propri Clienti (espositori, allestitori e organizzatori) e Fornitori, attraverso il Regolamento Tecnico, una idonea segnaletica informativa, controlli sul territorio, ed altre modalità di volta in volta definite. La Società, inoltre, indica a Clienti e Fornitori le relative responsabilità e le modalità per il corretto smaltimento dei rifiuti.

La maggior parte dei rifiuti prodotti presso i Quartieri espositivi deriva dalle attività di allestimento e di smontaggio delle aree. Lo smaltimento viene condotto dai gestori territoriali con modalità multi-materiale e separazione delle varie frazioni a valle.

Altre tipologie di materiali, quali ad esempio materiali edili, legname e vernici, sono invece raccolte separatamente ed indirizzate a fornitori specifici.

Un primo passo verso l'economia circolare

Nell'ambito del noleggio della moquette utilizzata durante le manifestazioni fieristiche, il Gruppo, da luglio 2017, si avvale di un fornitore della moquette che si occupa non solo della fornitura ma anche della gestione dello smaltimento della stessa.

In dicembre 2018 lo stesso fornitore ha conseguito la certificazione ecologica di prodotto "CSI" sulla moquette utilizzata in base all'applicazione dei principi dell'economia circolare che prevede gli step del noleggio, posa e recupero, trasporto, trasformazione e riutilizzo per altri prodotti.

Della moquette ritirata tra gennaio e dicembre 2018, pari a 679.360 kg, il 70% è stato avviato a recupero.

Rifiuti prodotti da Nolostand

I rifiuti prodotti presso il magazzino Nolostand di Arese consistono essenzialmente in:

- Legname derivante dall'alienazione di materiali di allestimento danneggiati e non più recuperabili;
- Imballaggi in materiali misti;
- Imballaggi in plastica;
- Metalli;
- Carta e cartone.

Nella fase di acquisto di nuovi materiali di allestimento, vengono tenuti in considerazione anche gli aspetti riguardanti il successivo smaltimento degli stessi, privilegiando i materiali che hanno un minor impatto ambientale (ad esempio pannelli in tamburato anziché con polistirolo). Nolostand, infatti alla fine di ogni manifestazione, recupera il materiale idoneo per riutilizzarlo negli allestimenti e in fase di progettazione cerca di prediligere l'utilizzo di materiali riutilizzabili (ad esempio pannelli modulari). Per la tinteggiatura degli allestimenti in legno, vengono utilizzate vernici ad acqua.

Le attività svolte da Nolostand presso i Quartieri espositivi sono affidate a ditte terze che devono provvedere autonomamente allo smaltimento dei rifiuti da loro prodotti (vernici, scarti di materiali, etc.). Inoltre, i rifiuti derivanti dagli imballaggi devono essere riportati presso il magazzino di Arese per il relativo smaltimento che avviene differenziando le varie categorie merceologiche di rifiuto per il tramite di fornitori abilitati. L'unico indicatore di cui si è munita Nolostand è il controllo della percentuale dei rifiuti indifferenziati sul totale dei rifiuti prodotti con l'obiettivo di diminuire sempre più questa percentuale.

La gestione dei rifiuti riguardanti le attività svolte da Nolostand presso gli uffici di Rho, è in capo a Fiera Milano, che si avvale del servizio delle imprese di pulizia per la raccolta e dell'azienda municipalizzata per lo smaltimento.

Rifiuti prodotti presso il MiCo di Fiera Milano Congressi

Presso Fiera Milano Congressi, nel corso del 2018, è stato avviato un processo volto al miglioramento della gestione dei rifiuti e all'implementazione della politica ambientale del Gruppo. La società ha avviato dei tavoli di confronto con i principali fornitori coinvolti nel processo per individuare la modalità ottimale e condivisa per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti prodotti all'interno del centro congressi. Tale processo ha consentito di realizzare a fine 2018 una nuova e adeguata isola ecologica. A partire da febbraio 2019, presso il MiCo, verrà quindi effettuata la raccolta differenziata urbana direttamente *on site*.

La tabella seguente riporta il totale dei rifiuti prodotti presso i Quartieri espositivi, il MiCo, e i magazzini di Nolostand, e include la destinazione dei rifiuti prodotti nonché la quantità di rifiuti pericolosi che sono riconducibili prevalentemente a vernici. Oltre il 99% dei rifiuti prodotti nel 2018 si configura come rifiuto non pericoloso.

TABELLA 32 - PESO TOTALE DEI RIFIUTI PER TIPOLOGIA (KG)

Frazione merceologica	2018	Destinazione rifiuti	2017	2016
Legno	7.664.990	Riciclo / Trattamento	5.918.370	5.552.230
Imballaggi Misti	4.517.200	Riciclo / Trattamento	4.468.380	3.346.814
Non differenziati	3.663.040	Smaltimento	2.928.750	2.667.560
Vernici	272.800	Smaltimento	210.300	233.105
Metallo	115.420	Riciclo / Trattamento	46.840	63.530
Carta e cartone	21.630	Riciclo / Trattamento	61.900	20.970
Plastica	20.950	Riciclo / Trattamento	80.940	64.600
Ingombranti	11.060	Smaltimento	8.280	3.000
Altri	21.830	Riciclo / Trattamento	43.290	11.725
Totale	16.308.920		13.767.050	11.963.534
di cui pericolosi	120.650		70.180	48.910
di cui non pericolosi	16.188.270		13.696.870	11.914.624

Dalla tabella sono esclusi i rifiuti generati presso le sedi di Roma e Stresa, in quanto considerati di dimensioni non significative rispetto al Gruppo.

L'aumento di rifiuti prodotti rispetto agli anni precedenti è imputabile principalmente a due fattori: in primo luogo all'aumento dei metri quadri netti espositivi (che implica un maggior quantitativo di rifiuti prodotti dalle attività di montaggio e smontaggio degli allestimenti) ma anche, in parte, al trasferimento del magazzino di Nolostand da Vittuone ad Arese (in occasione del quale, il materiale vetusto e non più utilizzabile, è stato destinato allo smaltimento o al riciclo).

Il Gruppo Fiera Milano ha avviato a febbraio 2019 un progetto per l'implementazione della raccolta differenziata dei rifiuti direttamente in loco presso le Torri Uffici, il Centro Servizi e due bar collegati alle attività d'ufficio del quartiere **fieramilano** con l'obiettivo di attuare un programma di monitoraggio e conseguente riduzione del volume di rifiuti prodotto dall'attività degli uffici. A tal proposito è stata identificata un'area attigua al Centro Servizi che funge da punto di raccolta rifiuti per il gestore territoriale.

L'attività di smaltimento dei rifiuti prodotti dall'attività fieristica proseguirà con la modalità indicata in precedenza ovvero a cura del gestore territoriale con modalità multi-materiale e separazione delle varie frazioni a valle. Nel corso del 2019 il Gruppo Fiera Milano intende valutare ulteriori iniziative volte al miglioramento della gestione dei rifiuti prodotti durante le manifestazioni.

Sempre nell'ottica dell'ottimizzazione dello smaltimento dei rifiuti e della riduzione degli impatti inquinanti della propria attività, il Gruppo Fiera Milano, nel 2019, avvierà il progetto pilota "plastic free" presso il centro congressuale MiCo e il quartiere **fieramilano city**.

In particolare il progetto prevede l'adesione alle linee guida indicate dal Ministero dell'Ambiente nella campagna "Plastic free" #IoSonoAMBIENTE, elencate di seguito:

- eliminare gli oggetti di plastica monouso come bicchieri, cucchiaini, cannuce, palette di plastica e bottigliette di plastica;
- limitare la vendita di prodotti con imballaggio eccessivo (merendine, biscotti, succhi di frutta confezionati);
- fornire o invitare i dipendenti a portare una propria tazza o borraccia per consumare bevande calde e fredde;
- non utilizzare plastica monouso durante eventi aziendali e/o riunioni;
- promuovere azioni di sensibilizzazione sull'importanza di ridurre l'inquinamento da plastica tra i dipendenti.

LA MOBILITÀ SOSTENIBILE

Gli impatti ambientali legati alla mobilità derivano dalle specificità delle diverse fasi del ciclo di vita dell'evento. Nella fase organizzativa e di allestimento della manifestazione, gli impatti ambientali derivano per la maggior parte dall'approvvigionamento dei beni e delle attrezzature; durante l'evento, sono legati agli spostamenti di espositori e visitatori in arrivo e in partenza dal Quartiere fieristico; mentre a conclusione dell'evento, i soggetti che rimuovono i materiali utilizzati per l'allestimento rappresentano la fonte di maggior impatto ambientale. L'impatto dei dipendenti del Gruppo Fiera Milano è invece da considerarsi trasversalmente alle varie fasi. Le attività sono presidiate dalla Direzione Security e sono elencate di seguito.

Pre-manifestazione

Nella fase di pre-manifestazione viene svolta un'attività di pianificazione dei servizi di Polizia Locale e Polizia Stradale in base ai dati storici relativi all'edizione precedente della manifestazione. Si tengono inoltre eventuali riunioni di coordinamento con Forze dell'Ordine e player primari della mobilità per la condivisione del dimensionamento dei servizi e la pianificazione delle attività preventive e/o correttive in base alle previsioni di traffico e agli standard di sicurezza necessari. Su richiesta dell'organizzatore viene pianificato e dimensionato il servizio di taxi collettivo. Vengono altresì monitorati cantieri in corso ed eventuali scioperi.

Manifestazione in corso

Per tutte le manifestazioni, esistono presidi di afflusso e deflusso di espositori e visitatori, unitamente a un sistema di monitoraggio e supporto alla gestione dei parcheggi. Un sistema di pannelli a messaggio variabile indirizza i flussi veicolari verso i parcheggi a più alta disponibilità di posti auto o verso le uscite per **fieramilano** meno congestionate.

Per le manifestazioni ad alta/altissima affluenza, viene attivata la Centrale di Coordinamento e Controllo Traffico con presenza di coordinatori e pattuglie delle Polizie Locale e della Polizia Stradale per il presidio della viabilità di accesso a **fieramilano**. Inoltre attraverso il sistema infomobilità vengono diffusi notiziari di infomobilità in tempo reale.

Viene compilato il cosiddetto diario di bordo in cui sono raccolte le segnalazioni e gli eventi principali rilevati durante l'afflusso e il deflusso di espositori e visitatori e raccolta di dati di mobilità (coefficiente di occupazione auto, rilievi orari presenze auto nei parcheggi, massima contemporaneità, ora massima contemporaneità e aggregato auto/totali giorno).

Durante la fase dello smontaggio serale vengono pianificate le attività e i presidi a cura della Vigilanza di Fiera e della Polizia Locale e/o Polizia Stradale.

Post-manifestazione

Nella fase successiva alla manifestazione vengono raccolti e controllati i dati logistici, elaborati i debriefing di manifestazione ed implementate eventuali azioni correttive/migliorative.

Il Gruppo adotta una serie di iniziative volte alla mitigazione degli impatti ambientali collegati alla mobilità.

Gestione della mobilità

Vengono attivati servizi dedicati da parte delle Polizie Locali e/o della Polizia Stradale per prevenire e attenuare la congestione del traffico (e il conseguente aumento delle emissioni in atmosfera) in prossimità dei Quartieri fieristici.

Trasporto di prodotti

Per quanto riguarda la gestione della logistica interna al quartiere, questa viene effettuata da un fornitore terzo mediante l'utilizzo di muletti. Nel corso del 2018 è stato completato il piano di sostituzione di 20 muletti tradizionali a motore diesel con altrettanti muletti a propulsione ibrida (diesel + elettrico). La conclusione di tale piano, avviato nel 2017, era inizialmente prevista nel 2020.

Il trasporto dei prodotti include il trasporto di materiali per l'allestimento degli stand e i prodotti espositivi.

Qualora l'espositore si avvalga dei servizi allestitivi proposti dalla controllata Nolostand, il trasporto dei materiali è gestito dal Gruppo. Nel mese di gennaio 2018 è stato completato il trasferimento del magazzino da Vittuone ad Arese. Il nuovo magazzino risulta più vicino ai quartieri di Rho e Milano e, pertanto, il trasloco ha consentito di ottimizzare il trasporto dei materiali. Il processo di etichettatura di tutto il materiale con tecnologie RFID (Radio-Frequency Identification) e l'installazione di una rete wifi all'interno del magazzino per la movimentazione del materiale stoccato e per le procedure di gestione dello stesso da parte del personale impiegato, hanno consentito di ottenere una migliore gestione del materiale e preparazione delle commesse. Nel corso del 2019 Nolostand avvierà una programmazione dei trasporti volta alla riduzione della componente logistica con la conseguente riduzione dei mezzi inquinanti da e verso il magazzino e quindi una riduzione delle emissioni.

È previsto il completamento di un nuovo magazzino presso il quartiere **fieramilano** entro il 2020 che consentirà un'ulteriore ottimizzazione dei trasporti.

Qualora l'espositore si avvalga di un fornitore terzo il trasporto dei materiali per l'allestimento è a cura del singolo allestire/espositore. Il trasporto dei prodotti espositivi è sempre a carico dell'espositore.

Di seguito sono riportate le attività che vengono effettuate in tema di mobilità per espositori, visitatori e dipendenti.

Espositori

- Convenzione con ATM per erogazione di abbonamenti scontati
- Car sharing (sei posti auto con due colonnine per la ricarica auto elettriche a Porta Est e tre posti auto a Porta Sud per automezzi ad alimentazione endotermica)
- Durante alcune manifestazioni, su richiesta dell'Organizzatore, car sharing
- Possibilità di ricarica auto elettriche in prossimità dei padiglioni espositivi

Visitatori

- Car sharing (citato per gli espositori)
- Durante alcune manifestazioni, su richiesta dell'Organizzatore, car sharing
- Possibilità di ricarica auto elettriche ai parcheggi multipiano

Presso il MiCo, nel 2018, sono stati installati 2 punti di ricarica per in grado di ricaricare contemporaneamente 4 veicoli.

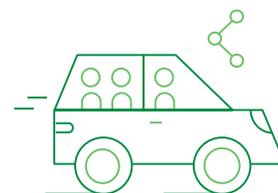
Dipendenti

- Car sharing (citato per gli espositori)
- Erogazione di abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale scontati, in convezione aziendale
- Bici aziendali per gli spostamenti lavoro-lavoro all'interno dei Quartieri fieristici



TABELLA 33 - UTILIZZO CAR SHARING E CAR POOLING

Modalità di trasporto [km/anno]	2018	2017
Car sharing aziendale (lavoro-lavoro)	928	851
Car sharing ad uso privato in convenzione aziendale	189	235
Car pooling aziendale (lavoro-lavoro)	12.684	n.d.
Totale Km/anno	13.801	n.d.



NUMERO MEZZI MONTAGGIO/SMONTAGGIO IN INGRESSO AI QUARTIERI ('000)

fieramilano		
2018	2017	2016
179	167	155

fieramilanocity		
2018	2017	2016
10	7	6



NUMERO DI AUTO IN INGRESSO AI QUARTIERI ('000)

fieramilano			
	2018	2017	2016
Espositori	106	104	51
Visitatori	402	412	357

fieramilanocity			
	2018	2017	2016
Espositori e visitatori	29	15	20



NUMERO DI AUTO/PICCOLI FURGONI IN INGRESSO AI QUARTIERI ('000)

fieramilano e fieramilanocity			
	2018	2017	2016
Fornitori e dipendenti	386	450	450



L'andamento del numero complessivo di automezzi presso i Quartieri fieristici presenta una forte variabilità in funzione della presenza o meno delle mostre biennali e triennali nel calendario fieristico.

Piano Spostamenti Casa-Lavoro: la mobilità dei dipendenti del Gruppo Fiera Milano

Dal 2003, il Gruppo Fiera Milano ha in organico un mobility manager aziendale con l'incarico di ottimizzare gli spostamenti sistematici dei dipendenti, che vengono monitorati ogni due anni attraverso la compilazione di un questionario spostamenti casa-lavoro. Anche grazie alle informazioni e indicazioni dedotte dai questionari, viene poi redatto il Piano spostamenti Casa-Lavoro che propone iniziative e strumenti volti a ridurre l'uso dell'auto privata a favore di soluzioni di trasporto pubblico e collettivo, a ridotto impatto ambientale e a promuovere la sicurezza stradale.

L'ultima indagine relativa agli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti del Gruppo Fiera Milano è stata condotta a dicembre 2018. Dai questionari, è emerso che il 73% dei dipendenti delle sedi di Milano e Rho risiede in Provincia di Milano e di questi il 60% nel Comune di Milano. Inoltre:

- quasi l'84% dei dipendenti dichiara di avere un'auto di proprietà (dato superiore alla media nazionale del 64,5%, fonte ISTAT 2017, ma in diminuzione rispetto al dato del 2016 riferito alla precedente indagine)
- il 27% possiede una seconda auto (contro la media nazionale del 36%, fonte indagine Nielsen 2015)
- il 20% possiede l'abbonamento ad un servizio di car sharing, in crescita del 7% rispetto all'indagine del 2016
- i possessori di un abbonamento al trasporto pubblico (ATM e/o Trenord e/o Trenitalia) sono il 38%, in aumento del 3% rispetto al 2016 e, di questi, il 56% ha un abbonamento attivato in convenzione aziendale
- il 74% possiede una bicicletta (contro la media nazionale del 63%, fonte indagine Nielsen 2015) e il 16% un motociclo (contro la media nazionale del 19%, fonte indagine Nielsen 2015)
- il 66% possiede un box o un posto auto
- il 21% dei dipendenti è dotato di abbonamento annuale per l'utilizzo di trasporto pubblico locale acquistato in convenzione aziendale.

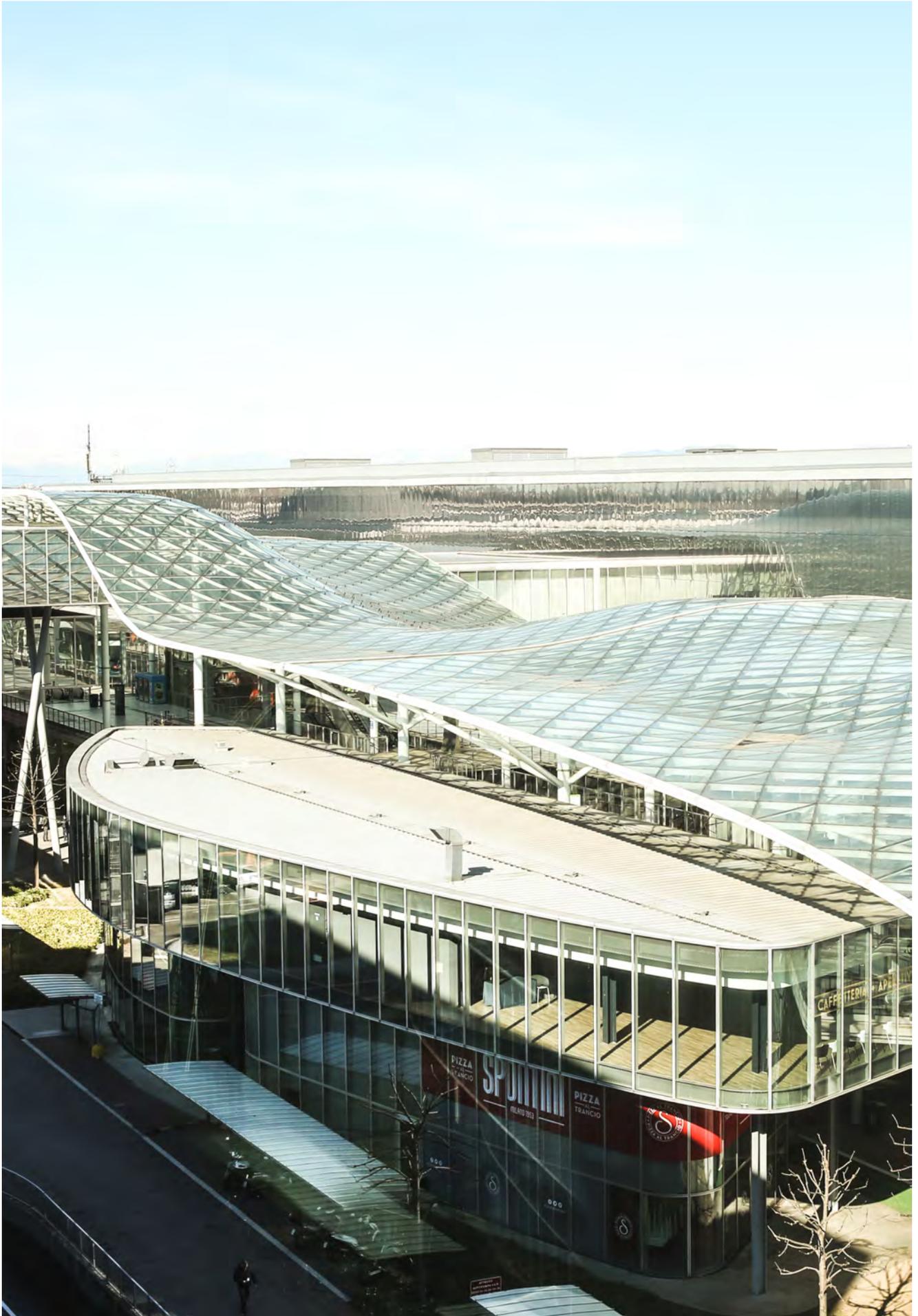
Per quanto concerne la distribuzione modale media casa-lavoro-casa, l'uso del mezzo privato risulta preponderante (83% dato sostanzialmente invariato rispetto all'indagine 2016) rispetto al trasporto pubblico e a tipologie di trasporto green, anche se pochi effettuano soste durante lo spostamento da/per la sede di lavoro (circa il 15%, la maggior parte dei quali per fare acquisti o per accompagnare i bambini). Inoltre, fra quanti utilizzano l'auto, ben il 96% utilizza il mezzo privato come conducente e solo il 14% accompagna uno o più passeggeri.

L'esito dell'indagine Spostamenti Casa-Lavoro 2018, in particolare, ha confermato che il mezzo privilegiato utilizzato dai dipendenti del Gruppo Fiera Milano resta il mezzo privato principalmente in quanto garantisce una maggiore autonomia rispetto agli orari di lavoro. Per questo motivo, nel biennio 2019-2020 si prevede di proseguire il percorso formativo e le iniziative di sensibilizzazione in merito alla sicurezza stradale rivolte sia ai dipendenti (corso di Sicurezza Stradale con Polstrada, pillole di sicurezza stradale sulla intranet aziendale) sia agli Stakeholder del Gruppo Fiera Milano (adesione alle campagne "Quando guidi, guida e basta", promossa da Anas e Polizia Stradale e "Autostrada facendo" promossa da Sina).

LA GESTIONE DEL RUMORE

Oltre ai fattori di carattere strettamente ambientale, la domanda di mobilità generata dalle manifestazioni fieristiche e degli eventi può incidere anche su fattori socioeconomici, ad esempio, in ragione del rumore generato che può diventare fonte di disturbo per gli abitanti delle aree urbane limitrofe ai Quartieri fieristici oppure in termini di riduzione della capacità residua del trasporto locale o di turbamento dei servizi di trasporto quando la domanda di mobilità è dello stesso ordine di grandezza o, come può accadere specialmente in occasione dei grandi eventi, risultare superiore rispetto all'offerta infrastrutturale.

Le attività legate all'inquinamento acustico non vengono monitorate da parte del Gruppo Fiera Milano in quanto relative ad episodi numericamente poco significativi e/o legati all'operatività di soggetti terzi.



PRINCIPALI FATTORI DI RISCHIO CONNESSI AI TEMI DI SOSTENIBILITÀ

Nel presente paragrafo vengono riportati i principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi rilevanti (materiali) di sostenibilità:

- ambientali
- sociali
- attinenti al personale
- attinenti al rispetto dei diritti umani
- lotta alla corruzione attiva e passiva,

che derivano dalle attività del Gruppo, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, che possono avere ripercussioni negative in tali ambiti.

In altri termini i rischi di sostenibilità sono quegli eventi di rischio che possono pregiudicare il conseguimento degli obiettivi di sostenibilità del Gruppo, nelle cinque aree tematiche ambientale, sociale, personale, diritti umani e lotta alla corruzione, e che possono altresì generare esternalità negative per l'intera collettività.

Per ciascun fattore di rischio rilevante sono richiamate le connesse modalità di gestione adottate dal Gruppo.

UTILIZZO CONSAPEVOLE DELLE RISORSE

Rischi connessi alla gestione non conforme degli scarichi idrici

I rischi connessi alla non conformità ai requisiti normativi e autorizzativi applicabili circa le attività di gestione degli impianti che generano acque reflue e delle attività di monitoraggio degli scarichi sono da considerarsi limitati, ciò in ragione principalmente del fatto che le acque scaricate presso i due poli fieristici di Rho e Milano sono considerate acque reflue domestiche e assimilate.

Le modalità di gestione del rischio in oggetto adottate da Fiera Milano, richiamate all'interno del Modello 231, Parte Speciale Reati Ambientali, sono regolamentate da specifiche procedure dedicate. Inoltre, nell'ambito della vigente polizza assicurativa RC, è in essere una copertura assicurativa su danni da inquinamento ambientale improvviso e accidentale e inquinamento da operazioni di carico/scarico.

GESTIONE RESPONSABILE DELLE EMISSIONI

Rischi connessi a emissioni inquinanti in atmosfera

Le emissioni inquinanti in atmosfera generate dall'attività del Gruppo Fiera Milano non comprendono particolari inquinanti, in quanto nessun processo industriale è presente nei siti e per quanto riguarda il quartiere **fieramilano** a Rho le uniche emissioni derivano da una centrale termica, utilizzata per il riscaldamento invernale e alimentata a gas naturale, che costituisce un sistema di back up rispetto all'impianto di teleriscaldamento, e dai veicoli direttamente posseduti o indirettamente movimentati. L'esposizione al rischio associato è quindi da ritenersi trascurabile.

I rischi connessi alla non conformità ai requisiti normativi e autorizzativi applicabili circa le attività di gestione degli impianti che generano emissioni in atmosfera e delle attività di monitoraggio delle emissioni vengono valutati bassi; le modalità di gestione del rischio in oggetto adottate da Fiera Milano, richiamate all'interno del Modello 231, Parte Speciale Reati Ambientali, sono regolamentate da specifiche procedure dedicate. Inoltre, nell'ambito della vigente polizza assicurativa RC, è in essere una copertura assicurativa su danni da inquinamento ambientale improvviso e accidentale e inquinamento da operazioni di carico/scarico.

Rischi connessi a emissioni di gas ad effetto serra

Le emissioni di gas ad effetto serra generate dall'attività di Fiera Milano sono sia dirette (scopo 1, derivanti dalle caldaie e dalla flotta aziendale), che indirette energetiche (scopo 2, derivanti dai consumi di energia elettrica).

I rischi in questo specifico ambito, in virtù della tipologia di business di Fiera Milano, tipicamente non industriale e non particolarmente energivoro se rapportato ad altri indicatori di prestazione, sono considerati trascurabili.

Come già sopra richiamato, nell'ambito della vigente polizza assicurativa RC, è in essere una copertura assicurativa su danni da inquinamento ambientale improvviso e accidentale.

GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI

Rischi connessi allo smaltimento di rifiuti speciali

La maggior parte dei rifiuti generata dalle attività svolte da Fiera Milano (soprattutto di allestimento) nell'ambito dei quartieri gestiti, è da considerarsi assimilabile ai rifiuti urbani e, in quanto tale, conferita al gestore territoriale del servizio pubblico di raccolta rifiuti (ASER a Rho e AMSA a Milano) con modalità multi-materiale e separazione delle varie frazioni. Altre tipologie di materiali, quali materiali edili, legname e vernici, sono invece raccolte separatamente ed indirizzate a fornitori specifici autorizzati.

Eventuali rifiuti speciali che vengono generati, e che quindi non possono essere conferiti al servizio pubblico di raccolta rifiuti, risultano essere, ad esempio, le acque di lavaggio pennelli (di cui Fiera Milano è produttore) e i rifiuti speciali abbandonati (ad esempio materiali edili, legname e vernici) da allestitori ed espositori (di cui Fiera Milano risulta detentore). Tali tipologie di rifiuti sono raccolte in aree dedicate di deposito temporaneo e conferite a soggetti terzi autorizzati. Vi sono poi rifiuti da manutenzione ordinaria/straordinaria (es: toner), la cui gestione, secondo quanto riportato nel contratto d'appalto, è affidata al fornitore stesso, che si configura come "produttore" del rifiuto e ne gestisce quindi autonomamente il deposito e il successivo recupero/smaltimento.

Per la mitigazione dei potenziali effetti negativi collegati al fattore di rischio in oggetto sono state intraprese le azioni di seguito descritte.

A febbraio 2019, è stata avviata la prima fase di un progetto per l'implementazione della raccolta differenziata dei rifiuti direttamente in loco presso le Torri Uffici, il Centro Servizi e due bar collegati alle attività d'ufficio del quartiere **fieramilano** con l'obiettivo di attuare un programma di monitoraggio e conseguente riduzione del volume di rifiuti prodotto dall'attività degli uffici. A tal proposito è stata identificata un'area attigua al Centro Servizi che funge da punto di raccolta rifiuti per il gestore territoriale (ASER).

Sarà inserita inoltre in organico nel corso del 2019 una figura di *waste manager*, che costituirà un presidio organizzativo dedicato in generale ai temi ambientali con particolare focus sulla gestione rifiuti.

Relativamente al rispetto delle normative di legge vigenti riguardanti il corretto smaltimento dei rifiuti, viene effettuata da parte di Fiera Milano un'opera sistematica di informazione e sensibilizzazione in merito alle responsabilità e alle modalità per il corretto smaltimento degli stessi, rivolta a espositori, allestitori, organizzatori e fornitori, attraverso il Regolamento Tecnico, idonee segnaletiche informative e controlli sul territorio.

I rischi connessi alla non conformità ai requisiti normativi e autorizzativi applicabili circa le attività di gestione dei rifiuti prodotti da Fiera Milano vengono considerati non rilevanti: le modalità di gestione del rischio in oggetto adottate da Fiera Milano, richiamate all'interno del Modello 231, Parte Speciale Reati Ambientali, sono regolamentate da specifiche procedure dedicate.

ACCESSIBILITÀ E MOBILITÀ SOSTENIBILE

Rischi connessi a emissioni inquinanti in atmosfera

In connessione allo svolgimento degli eventi fieristici si registrano impatti ambientali da emissioni legate alla mobilità e riferibili sia alle fasi di allestimento e disallestimento delle manifestazioni per l'ingresso e l'uscita di mezzi pesanti (fornitori, allestitori) sia durante gli eventi per gli spostamenti di espositori e visitatori in arrivo e in partenza dai Quartieri fieristici.

Al fine di ridurre l'impatto ambientale derivante dagli aspetti collegati alla mobilità sono state intraprese una serie di iniziative fra cui:

- (i) lo spostamento, da gennaio 2018, del magazzino materiali di allestimento della controllata Nolostand da Vittuone ad Arese, nelle strette vicinanze del quartiere di Rho, che ha consentito l'ottimizzazione della logistica e quindi delle emissioni connesse al trasporto dei materiali;
- (ii) la sostituzione, completata nel 2018, di 20 muletti tradizionali a trazione diesel con altrettanti muletti a trazione ibrida (diesel + elettrico)
- (iii) l'attivazione mirata di servizi dedicati da parte delle Polizie Locali e/o della Polizia Stradale per prevenire e attenuare la congestione del traffico (e il conseguente aumento delle emissioni in atmosfera).

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Rischio legato al possesso di certificazioni ambientali/di filiera richieste dal mercato

Il Gruppo è esposto al rischio che nel contesto di mercato attuale e prospettico alcune tipologie di clientela (principalmente organizzatori di fiere e congressi ed espositori) appartenenti a settori merceologici particolarmente attenti e sensibili ai temi di sostenibilità ambientale si orientino verso operatori fieristici con un maggior grado di maturità e un profilo più evoluto, rispetto a quello di Fiera Milano, in tema di possesso di certificazioni ambientali e/o di filiera.

Nell'ottica di gestire tale fattore di rischio il Gruppo si è mosso su vari fronti. Allo stato attuale il Gruppo ha conseguito la certificazione LEED (livello "Silver") per ciò che concerne gli Existing Building (Centro Servizi, Centro Congressi e Torri Ufficio del Quartiere espositivo di Rho).

Inoltre, il centro congressi MiCo nel corso del 2018 ha ottenuto la certificazione Healthy Venue "Silver" da parte della World Obesity Federation, e la società controllata Fiera Milano Congressi, che gestisce il MiCo, si è già adeguata adottando i criteri previsti per ottenere l'upgrade della certificazione Healthy Venue "Gold" ed è in attesa da parte della Federazione di tale riconoscimento, previsto nel 2019.

Rischio legato alla qualità del servizio reso in seguito al recente rinnovo del parco fornitori

Nel corso del 2017 e del 2018 il parco fornitori del Gruppo è stato profondamente rinnovato, in virtù dell'introduzione delle procedure di valutazione reputazionale e di qualifica tecnico-economica dei fornitori, in particolar modo nei settori merceologici a più alta componente di manodopera (es: pulizie, fornitura e posa di moquette, allestimenti). Ciò ha comportato, in alcuni casi isolati, problematiche di "start up" sull'operatività tecnica del servizio prestato dai nuovi fornitori ingaggiati - stante anche la specificità dimensionale del Quartiere fieristico – palesando di conseguenza alcune aree di miglioramento nella qualità del servizio reso.

Tali inconvenienti sono stati affrontati intensificando le attività di affiancamento ai nuovi fornitori in fase di programmazione del servizio da parte delle strutture interne coinvolte in ambito operation ed istituendo, nel corso del 2018, la funzione "Supplier Quality Service", funzione di controllo di secondo livello, con l'obiettivo di monitorare la qualità delle prestazioni dei fornitori e la compliance con i capitolati tecnici contrattuali.

SICUREZZA

Rischi catastrofali - Terrorismo

Il polo fieristico di Rho è considerato un bersaglio a rischio per un eventuale attacco terroristico, considerato l'elevato numero di persone che possono essere presenti durante alcune manifestazioni di punta e il conseguente risalto mediatico che un simile attacco comporterebbe. Le possibili ripercussioni negative sono valutate elevate per quanto riguarda i danni agli edifici, alle persone e alla conseguente impossibilità di continuare ad operare, mentre la probabilità di accadimento è giudicata bassa.

A tal proposito il Gruppo da diverso tempo si è dotato di un efficace sistema di sicurezza rispetto alla gestione degli accessi; in particolare, anche su indicazione e di concerto con le autorità competenti, ha innalzato i livelli di sicurezza e controllo sull'accessibilità alle aree dedicate alle manifestazioni introducendo, a partire dall'edizione dell'Artigiano in Fiera di dicembre 2017, livelli di controlli ispirati alle realtà aeroportuali (controlli di sicurezza ai varchi con scanner per i bagagli e metal detector per le persone), tecniche di bonifica preventiva delle aree in collaborazione con le forze dell'ordine, protezione delle aree pedonali con la posa di elementi new jersey che inibiscono l'accesso agli automezzi.

Inoltre si segnala che, nell'ambito della vigente polizza assicurativa "All Risks Property" è in essere una copertura assicurativa per lo scenario "attentato terroristico".

Responsabilità da somministrazione di cibi e bevande

Trattasi del rischio che potenziali intossicazioni alimentari derivanti dalla somministrazione di cibi e bevande avariate da parte delle unità di ristorazione presenti nel polo fieristico possano generare effetti negativi sulla salute dei consumatori, siano essi visitatori, espositori, dipendenti o altre categorie di utenti.

In merito occorre sottolineare che da diversi anni Fiera Milano attua un monitoraggio a campione sulla corretta applicazione delle prassi igienico-sanitarie (HACCP) attraverso una capillare e continuativa attività ispettiva eseguita a cura di personale terzo indipendente e qualificato presso le singole unità di ristorazione presenti nei Quartieri fieristici, talchè l'esposizione residua al fattore di rischio in oggetto è da considerarsi trascurabile.

Rischi connessi al quadro normativo di riferimento

Le attività svolte dal Gruppo, in particolare presso i Quartieri espositivi, e la numerosità dei soggetti (dipendenti, fornitori, espositori, visitatori, congressisti, allestitori, etc.) che vi transitano e operano, espongono le Società del Gruppo al rischio di incidenti o di violazioni delle norme in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (T.U. 81/2008). Qualora si verificassero tali violazioni, il Gruppo potrebbe essere esposto all'applicazione di sanzioni significative o, in caso di infortuni, al sorgere di contenziosi, con possibili ripercussioni negative di natura economica e patrimoniale nonché reputazionale.

Il Gruppo inoltre si avvale di un numero elevato di fornitori per l'erogazione dei servizi connessi alle manifestazioni fieristiche (in primis servizi di allestimento e di ristorazione), per i quali si applica la normativa specifica in materia di appalti (D.L. 223/2006 e successive modifiche). Nonostante il Gruppo Fiera Milano non trattenga alcun tipo di rapporto con il personale delle stesse società appaltatrici, le società del Gruppo potrebbero essere ritenute solidalmente responsabili con le società appaltatrici nei confronti dei lavoratori coinvolti nell'esecuzione dei contratti di appalto qualora si verificassero irregolarità in merito al corretto versamento degli oneri contributivi. Il Gruppo è pertanto esposto al rischio di sanzioni amministrative (anche ai sensi del D.Lgs. 231/2001) e a sospensioni delle attività dovute alla violazione delle relative norme, fra cui quelle inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro, la regolarità contributiva e retributiva da parte degli appaltatori e il subappalto non autorizzato.

Il Gruppo Fiera Milano, al fine di mitigare i potenziali effetti negativi dei fattori di rischio suesposti, oltre a meccanismi di tutela contrattuale, ha adottato una serie di presidi procedurali e organizzativi di vario tipo, che comprendono:

- il monitoraggio del processo di valutazione per la selezione dei fornitori, con verifica dell'idoneità tecnico-professionale e attenzione agli aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- la predisposizione del Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) e l'aggiornamento delle procedure interessate al fine di rispettare quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008;
- il sistematico aggiornamento del Modello 231, che comprende la Parte Speciale Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro;
- la predisposizione e l'aggiornamento del documento PASSA (Piano di attività per la Sicurezza, la Salute e l'Ambiente), che contiene il programma delle misure ritenute opportune o necessarie per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza;
- l'adozione e consegna a fornitori ed espositori di un "Regolamento Tecnico di Mostra" contenente le regole cui gli allestitori e i fornitori devono attenersi nell'esecuzione delle attività affidate;
- la predisposizione, per ogni manifestazione o evento che si svolge presso i Quartieri fieristici, del Documento di Sicurezza di Mostra (DUSM), che raccoglie oltre alle informazioni generali della manifestazione, tutti gli aspetti di sicurezza rilevanti.

Rischi connessi alla responsabilità civile verso terzi

Nello svolgimento dell'attività del Gruppo si possono verificare danni imprevisti a cose o persone che operano o sono presenti presso gli spazi espositivi del Gruppo. La presenza contemporanea di più operatori con rapporti contrattuali differenti (dipendenti, fornitori esterni con rapporto contrattuale diretto con il Gruppo e/o subappaltatori di altri operatori, etc.) potrebbe rendere altresì difficoltoso l'eventuale riconoscimento delle responsabilità in caso di danni a cose o persone, con potenziali conseguenze, fra l'altro, anche sul business e sull'immagine aziendale.

Per tutelarsi rispetto a tali rischi il Gruppo Fiera Milano ha in essere specifiche polizze assicurative RC nonché istituito un'unità interna (Sicurezza Mostre), cui è affidata la responsabilità di garantire la diffusione di materiale informativo di sicurezza e la corretta gestione dei rischi interferenziali.

CRESCITA PROFESSIONALE DEI DIPENDENTI

Rischi connessi al reperimento e al mantenimento delle competenze specialistiche

Il Gruppo Fiera Milano considera il capitale umano e le competenze nel proprio core business come uno dei principali asset strategici. Fra l'altro, la continua evoluzione del business fieristico in termini di trend di mercato e aspettative della clientela e il perseguimento delle linee strategiche del Gruppo sancite nel Piano Strategico 2018-22 (tra cui il consolidamento e lo sviluppo delle manifestazioni proprietarie) necessitano di competenze professionali specialistiche non facilmente reperibili sul mercato.

Per gestire le potenziali criticità derivanti da questo fattore di rischio il Gruppo ha introdotto nel 2018 il sistema di performance management PLM - Performance & Leadership Management per la valutazione delle competenze del personale: il sistema ha lo scopo di promuovere il raggiungimento degli obiettivi strategici di business e di valutare i comportamenti attesi sulla base di un modello di leadership rappresentativo del Gruppo Fiera Milano. I relativi meccanismi di incentivazione sono finalizzati a consentire al Gruppo di valorizzare e fidelizzare le risorse e le competenze chiave interne, assicurando un miglior coordinamento/interscambiabilità fra le stesse e una maggiore condivisione delle conoscenze.

È stato inoltre adottato nel 2018 un Piano di Incentivazione di medio-lungo termine strutturato nella forma mista *cash e performance share*; tale sistema consente di (i) allineare gli interessi del management a quelli degli azionisti, (ii) legare il processo di incentivazione delle figure manageriali e delle persone chiave del Gruppo all'effettivo risultato della Società e (iii) sviluppare politiche finalizzate ad attrarre e trattenere professionisti di talento. I destinatari del Piano sono, oltre gli Amministratori Esecutivi e i Dirigenti con Responsabilità Strategiche, i dipendenti del Gruppo individuati dal Consiglio di Amministrazione tra i soggetti che ricoprono o svolgono ruoli o funzioni rilevanti all'interno dello stesso.

Il Gruppo è inoltre esposto al rischio che competenze e relazioni maturate dagli organizzatori interni *in primis* e in generale dalle risorse di business, non siano adeguate a rispondere alle nuove sfide di mercato, veicolate dall'evoluzione dei settori merceologici di riferimento delle manifestazioni in termini di trend della domanda e dell'offerta (es: crescente importanza della componente digital nella gamma di offerta del prodotto fieristico, anche in relazione al lancio nel 2019 del progetto Smart District).

In risposta a tale rischio, il Gruppo ha adottato dal 2018 un nuovo modello organizzativo, che ha consentito l'aumento del coordinamento e delle sinergie commerciali e organizzative degli organizzatori interni, e nel 2019 il piano di assunzioni prevederà l'ingresso di alcune risorse con qualificate competenze *digital*. Inoltre, nel corso del 2019 sarà avviato un piano di *succession & management continuity* che prevede l'identificazione di potenziali successori di figure chiave del Gruppo, risorse ad alto potenziale in grado di sostituire in prospettiva i responsabili di alcune aree strategiche per il Gruppo, anche attraverso piani di formazione e sviluppo delle competenze.

GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA (CONTRASTO AL LAVORO SOMMERSO E DIRITTI UMANI)

Rischi connessi a pratiche di lavoro sommerso nella catena di fornitura del Gruppo

Le tipologie di fornitori di cui si avvale il Gruppo Fiera Milano per l'erogazione dei propri servizi comprendono aree merceologiche connotate da elevata incidenza di manodopera (es: pulizie, allestimenti, vigilanza, ristorazione) a rischio medio-alto in termini di esposizione a pratiche di lavoro sommerso.

La probabilità effettiva di ingaggiare fornitori con problematiche di lavoro nero è tuttavia da ritenersi bassa, in ragione dei numerosi presidi organizzativi e procedurali messi in atto dal Gruppo. Il Gruppo Fiera Milano ha infatti messo a punto e sta implementando controlli stringenti sia in fase di selezione del fornitore (es: valutazione reputazionale aggiornata ogni 6 mesi effettuata dalla funzione Security) finalizzata alla qualificazione sia reputazionale che economico-tecnica del fornitore, che *on field*, in fase di controllo accessi, a cura della funzione Security, al fine di verificare la regolarità dei titoli di ingresso e in fase di esecuzione delle prestazioni a cura della funzione Supplier Quality (istituita nel 2018 all'interno del Procurement) al fine di verificare, con un controllo di secondo livello, la qualità del servizio reso.

Da segnalare inoltre che i) nel Codice Etico del Gruppo Fiera Milano sono statuite le politiche di base nell'ambito del contrasto al lavoro nero e minorile ii) il Modello 231 vigente include una parte speciale relativa ai reati da impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare e una parte speciale relativa ai reati da intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro, finalizzata alla prevenzione e al controllo dei reati citati.

LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA ED ETICA DEL BUSINESS

Rischi connessi a potenziali ripercussioni legate alla mancata trasparenza nei rapporti con le controparti

Sussiste il rischio potenziale che rapporti poco trasparenti con le controparti possano sfociare in comportamenti illegali quali, ad esempio, fenomeni di corruzione, compromettendo la reputazione e l'integrità del Gruppo, anche in considerazione della sua esposizione mediatica e tenuto conto della sua natura e di quella dei suoi principali Stakeholder.

Per tutelarsi da tale rischio e dai potenziali effetti negativi in termini di reputazione ed integrità, il Gruppo ha messo a punto e implementato un articolato sistema di presidi procedurali e organizzativi in tema di lotta alla corruzione attiva e passiva.

A livello di presidi procedurali, il Codice Etico proibisce pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi, di vantaggi personali e di carriera per sé o per altri. Il Modello 231 vigente riserva invece al tema della corruzione due parti speciali, quella relativa ai reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e quella relativa alla corruzione fra privati, nelle quali sono descritte le fattispecie potenziali di reato e i relativi protocolli di controllo a presidio delle tematiche sensibili in oggetto. Tali protocolli di controllo sono poi declinati in specifiche procedure aziendali, fra le quali rivestono rilievo ai fini in oggetto tutte quelle afferenti l'area Procurement.

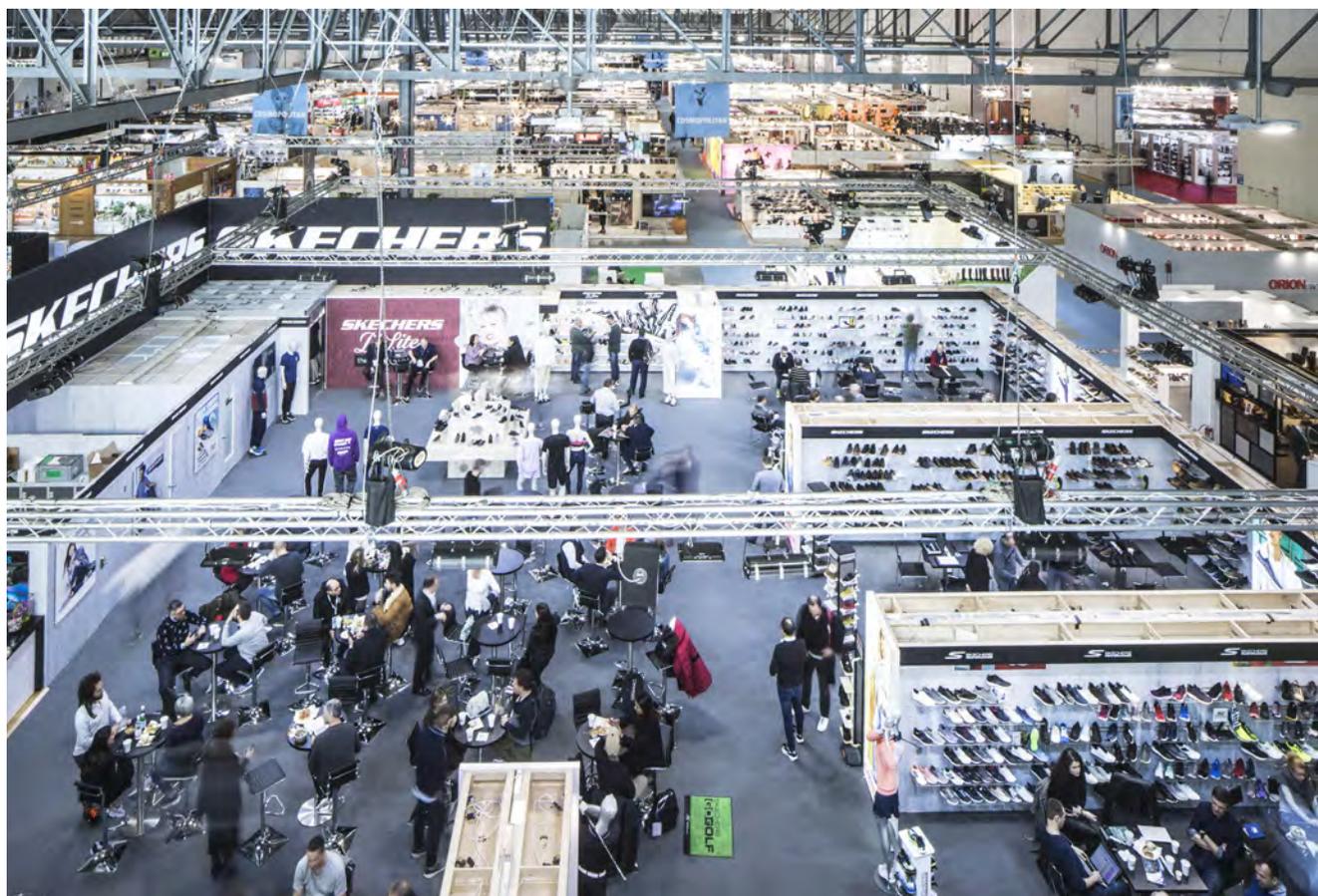
Inoltre, ogni cliente e fornitore, e più in generale tutte le terze parti sono informate circa i Modelli 231 e il Codice Etico delle società del Gruppo dai quali devono essere sottoscritti per accettazione; sono previste all'interno dei contratti specifiche clausole che obbligano la controparte al rispetto dei principi contenuti nel D.Lgs. 231/2001 e nel Codice Etico.

A livello di presidi organizzativi il Gruppo ha provveduto negli ultimi due anni a potenziare le funzioni Procurement e Internal Audit e ad istituire la funzione Security.

Al fine di rafforzare l'indipendenza dei buyer della funzione Procurement, è previsto dalle procedure vigenti un meccanismo di turnazione degli stessi, anche in funzione della rilevanza delle merceologie di acquisto gestite, su nuove e diverse classi merceologiche. Un meccanismo analogo di job rotation è stato introdotto per gli esponenti delle funzioni aziendali a contatto con fornitori appartenenti a classi merceologiche a rischio medio e alto prevedendo periodi di turnazione differenti a seconda della seniority delle risorse coinvolte per gli addetti operativi, e con periodi crescenti per quelle posizioni la cui componente manageriale prevalga su quella operativa.

Sono stati poi erogati ai dipendenti corsi di formazione specificamente dedicati alle tematiche in oggetto, sia in aula che in modalità e-learning.

Infine, attraverso la Procedura di gestione delle segnalazioni, anche anonime – *Whistleblowing*, aggiornata nel corso del 2018, è stato regolamentato il processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni, anche in forma anonima o confidenziale, effettuate da terzi e dal personale delle società del Gruppo. La procedura prevede un apposito comitato interno (Comitato Segnalazioni) al quale è attribuito il compito di svolgere verifiche nell'ipotesi in cui vengano segnalate fatti e/o condotte illecite. Tale comitato nello svolgimento delle funzioni che gli sono assegnate collabora, con l'Organismo di Vigilanza in caso di segnalazioni aventi ad oggetto illeciti rilevanti ex D.Lgs. 231/2001.



GRI CONTENT INDEX

GRI Standard	Disclosures	Numero pagina	Omission
General Disclosures			
GRI 102: General Disclosure 2016	102-1 Nome dell'organizzazione	Copertina	
	102-2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	8-11	
	102-3 Sede Principale	8	
	102-4 Numero dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la propria attività operativa e Paesi in cui l'organizzazione ha attività o in cui l'attività svolta ha un specifico rilievo rispetto agli elementi materiali trattati nel Report	8; 10-11	
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	8-11	
	102-6 Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e destinatari)	8-11	
	102-7 Dimensioni dell'organizzazione	46-57	
	102-8 Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	46-57	
	102-9 Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	40-45	
	102-10 Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera.	8-11	
	102-11 Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Si segnala che il Gruppo FM non adotta il principio precauzionale in materia ambientale	
	102-12 Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.	35-39	
	102-13 Appartenenza a associazioni o organizzazioni nazionali o internazionali di promozione della sostenibilità.	20	
	102-14 Dichiarazione da parte del top manager che guida l'organizzazione.	4-5	
	102-15 Descrizione dei principali impatti, dei rischi e opportunità.	88-95	
	102-16 Valori, principi, standard e regole di comportamento adottate dall'organizzazione	7; 35-39	
102-18 Struttura di governance dell'organizzazione	35-39		
102-40 Elenco degli Stakeholder coinvolti dall'organizzazione.	18-19; 59		
102-41 Accordi collettivi sindacali	50-51		
102-42 Principi per identificare gli Stakeholder da coinvolgere	14-19; 58-59		
102-43 Approccio dell'organizzazione rispetto al concetto di stakeholder engagement, inclusa la frequenza di coinvolgimento per tipologia e gruppo di Stakeholder e indicazione sull'attività di coinvolgimento e l'interazione nel processo di rendicontazione	14-19; 58-59		
102-44 Temi rilevanti sollevati attraverso il coinvolgimento degli Stakeholder e come l'organizzazione ha risposto, inclusa la redazione del rapporto. Elenco dei gruppi di Stakeholder che hanno sollevato i temi oggetto di analisi	14-19; 58-59		

GRI Standard	Disclosures	Numero pagina	Omission
	102-45 Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o documenti equivalenti	8-11	
	102-46 Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni	14-16	
	102-47 Aspetti materiali identificati nel processo di analisi per la definizione del perimetro di rendicontazione	14-16	
	102-48 Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche	14-16	
	102-49 Cambiamenti significativi dell'obiettivo e delle limitazioni rispetto al precedente periodo di rendicontazione	14-16	
	102-50 Periodo di rendicontazione (anno finanziario o anno solare)	14-16	
	102-51 Data dell'ultimo rapporto (se disponibile)	Il Report viene pubblicato annualmente	
	102-52 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale)	14-16	
	102-53 Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul bilancio	104	
	102-54 Specificare l'opzione di conformità con i GRI Standards prescelta dall'organizzazione	14-16	
	102-55 GRI content index	96-99	
	102-56 Attestazione esterna	100	
Aspetti materiali			
Performance economica			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	8-11; 22-26	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	8-11; 22-26	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	8-11; 22-26	
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore diretto economico generato e distribuito	8-11; 22-26	
Energia			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	74-76	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	74-76	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	74-76	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	77-78; 82-86	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	77-78;82-86	
Acqua			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	74-76	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	74-76	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	74-76	
GRI 303: Acqua 2016	303-1 Prelievo di acqua per fonte	79	

GRI Standard	Disclosures	Numero pagina	Omission
Emissioni			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	74-76	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	74-76	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	74-76	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette (scopo I)	78	
	305-2 Emissioni indirette (scopo II)	78	
Scarichi e rifiuti			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	74-76	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	74-76	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	74-76	
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2 Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	79-82	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	67-71	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	67-71	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	67-71	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016	403-2 Percentuale di infortuni e infortuni sul lavoro, malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere	71	
Impatti economici indiretti			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	28-30	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	28-30	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	28-30	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-2 Impatti economici indiretti significativi	28-30	
Occupazione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	47	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	47	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	47	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover dipendenti	46; 56-57	
	401-2 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno e non previsti per i lavoratori part time e a termine suddivisi per principali attività	49-51	

GRI Standard	Disclosures	Numero pagina	Omission
Educazione e formazione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	52-53; 48-49	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	52-53; 48-49	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	52-53; 48-49	
GRI 404: Educazione e formazione 2016	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria	52-53	
	404-2 Programmi per lo sviluppo delle competenze e avanzamenti di carriera	52-53	
	404-3 Percentuale dei lavoratori che ricevono regolarmente valutazione delle performance e revisione dello sviluppo di carriera	48-49	
Diversità e pari opportunità			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	35-39; 54	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	35-39; 54	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	35-39; 54	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	36; 54	
Lavoro forzato e compulsivo			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	42-43	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	42-43	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	42-43	
GRI 409: Lavoro forzato e compulsivo 2016	409-1 Operazioni e fornitori a rischio significativo per casi di lavoro forzato o compulsivo	42-43	
Anti-corruzione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	43-45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	43-45	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	43-45	
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione sulle politiche e le procedure anti-corruzione	43-45	
Conformità socioeconomica			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	35-39	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	35-39	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	35-39	
GRI 419: Conformità socioeconomica 2016	419-1 Valore delle multe e numero delle sanzioni per violazione di leggi e regolamenti in ambito economico e sociale.	35-39	



La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significative che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti, sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.



In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Fiera Milano S.p.A., Fiera Milano Congressi S.p.A. e Nolostand S.p.A. e con il personale della Fiera Milano S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per il sito di Rho Fiera della società Fiera Milano S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato una visita in loco nel corso della quale ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Fiera Milano relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 26 marzo 2019

EY S.p.A.


Federico Lodrini
(Socio)



FIERA MILANO SpA

Sede legale: Piazzale Carlo Magno, 1 - Milano

Sede operativa e amministrativa: S.S. del Sempione n. 28 - Rho (Milano)

Capitale Sociale Euro 42.445.141,00 interamente versato

Registro Imprese, C.F. e P. IVA 13194800150 - R.E.A. n. 1623812

Numero verde: 800820029

Tel. +39 02 4997.1

Fax. +39 02 4997.7379

email: fieramilano@fieramilano.it

Per chiarimenti e informazioni, contattare

sostenibilita@fieramilano.it

Marzo 2019

Questo documento è consultabile anche sul sito www.fieramilano.it

Progetto grafico e impaginazione

Sunday, Torino



FIERA MILANO