

2017

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

Report di Sostenibilità



FIERA MILANO

2017

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

Report di Sostenibilità



FIERA MILANO

Sommario

6

Messaggio
agli Stakeholder

8

Mission

10

Il Gruppo
Fiera Milano
Chi siamo
I Valori Guida

14

Come abbiamo
redatto questo
rapporto

L'analisi di materialità
Gli Stakeholder del Gruppo
Fiera Milano
Il coinvolgimento
degli Stakeholder
Note relative
agli indicatori

21

Le attività del
Gruppo e il loro
impatto sul
territorio

Manifestazioni,
congressi e servizi
I rapporti con il territorio
Fiera Milano attiva nel
sociale

28

La governance e
l'etica di business

32

La catena
di fornitura

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

36

La soddisfazione
dei Clienti

Indici di soddisfazione
delle manifestazioni
direttamente organizzate
Overall Show Score
Il *Call Center*
Certificazione
Healthy Venue

43

Contributo
allo sviluppo
dell'economia
locale (Strumento
per PMI)

45

Fieraccessibile

48

Le nostre persone

Diversità e pari opportunità
L'attenzione verso i propri dipendenti
La formazione e i percorsi di sviluppo
Composizione del personale: i numeri

58

La sicurezza

Salute e sicurezza di mostra

63

La gestione ambientale

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

76

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 contro la corruzione attiva e passiva ed etica del business

84

GRI Standard Content Index

88

Attestazione della società di revisione

Messaggio agli Stakeholder

Caro Stakeholder,

la nostra Società ha superato un anno di forti cambiamenti. Il 2017 è stato, infatti, un anno cruciale che ha portato ad un profondo rinnovamento della *governance* e dello stile di gestione del Gruppo. A fine settembre è terminato il provvedimento di Amministrazione Giudiziaria, misura provvisoria, di natura preventiva, intesa in via prioritaria a preservare il valore dell'azienda, un'occasione che abbiamo colto per aumentare i nostri presidi di controllo. Il Gruppo si è rafforzato quindi istituendo le funzioni Security e Compliance e potenziando l'Internal Audit e la Direzione Procurement. Sono state, inoltre, revisionate le procedure vigenti e ne sono state emanate di nuove nell'ottica di migliorare i processi aziendali, in particolare quelli relativi alla modalità di fornitura e al controllo.

Abbiamo la volontà di definire un nuovo standard di riferimento nel settore fieristico, ecco perché siamo convinti che gli indici di soddisfazione e motivazione dei nostri espositori e visitatori debbano essere il principale *driver* di sviluppo dei nostri servizi. Grazie ad una attenta analisi dei *trend* di soddisfazione dei clienti, consideriamo prioritaria la qualità del servizio in tutte le fasi della nostra attività. In particolare, nell'ambito della gestione delle manifestazioni di proprietà è stato adottato un modello di business che presidia le relazioni con i diversi Stakeholder attraverso team dedicati offrendo servizi specifici nelle diverse fasi della manifestazione. Ciascun cliente è stato seguito e accompagnato alla mostra grazie ad un *customer care* attento e tempestivo nel fornire risposte adeguate. Il livello qualitativo del servizio offerto viene misurato attraverso un progetto strutturato di Customer Satisfaction Survey. Insomma Fiera Milano sta diventando sempre più attenta anche ai dettagli. Dettagli che fanno la differenza non solo nella qualità dei servizi ma anche nella cura degli spazi. A tal fine ricordiamo tutto il lavoro messo in atto dalla controllata Fiera Milano Congressi che nel 2017 ha dialogato con la World Obesity Federation affinché il MiCo - Milano Congressi possa conseguire dal 2018 la certificazione *Healthy Venue*.

Abbiamo parlato della qualità dei servizi offerti e degli spazi che, oltre ad essere funzionali, sono "responsabili". Tutto ciò non può prescindere dall'importanza delle persone: le risorse umane sono elementi indispensabili per l'esistenza del Gruppo Fiera Milano. I valori ispiratori che guidano l'avvio e la gestione di ogni nuovo progetto rivolto alle persone sono trasparenza, equità e fiducia. Sulla base dei principi ispiratori che guidano il Gruppo, nel corso del 2017, è iniziata la fase di revisione e progettazione di alcune Procedure HR che verranno emesse nel corso del 2018. 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*.

Infine, dopo qualità, spazi e persone, sostenibilità per Fiera Milano vuol dire anche, e soprattutto, ambiente. Fiera Milano si ispira a linee guida dirette ad un progressivo miglioramento delle *performance* energetiche. Il Gruppo è impegnato nella gestione sostenibile delle risorse e dei parametri ambientali. Il miglioramento progressivo degli ultimi anni è stato realizzato, in particolare, attraverso un insieme di progetti volti a ridurre i consumi energetici e idrici e a migliorare le condizioni di benessere ambientale delle sedi espositive. Tali progetti sono stati in parte realizzati dal Gruppo Fiera Milano ed in parte da Fondazione Fiera Milano, proprietaria dei Quartieri fieristici.

Fiera Milano non è solo business e questo documento deve essere lo strumento che ci consente di parlare anche delle attività che svolgiamo "al di fuori" del Quartiere fieristico. Da sempre Fiera Milano considera fondamentale il proprio impegno in ambito sociale, promuovendo iniziative benefiche con l'obiettivo di contribuire al progresso e benessere della comunità milanese e della società in generale. Anche nel 2017 Fiera Milano è scesa in campo senza indugi e, a questo riguardo, ricordiamo un paio di progetti a sostegno dei più bisognosi. In particolare, la Società ha avviato il 15 settembre 2017, giornata inaugurale di HOMI, l'iniziativa "Salame Milano", con cui è stato devoluto al Banco Alimentare della Lombardia un euro per ogni panino al salame venduto

nei punti ristoro durante tutti i giorni di manifestazione. Grazie alla passione e alla profonda sensibilità di Fiera Milano per l'impegno sociale sul territorio da settembre a dicembre 2017 il Banco Alimentare della Lombardia ha ricevuto un'elargizione liberale pari a 16 mila euro e ha potuto distribuire oltre 224 mila pasti a bambini ed adolescenti in povertà alimentare a Milano. L'iniziativa proseguirà fino a maggio 2018. Nel mese di novembre, è partito il progetto «QuBi, Quanto Basta - La ricetta contro la povertà infantile», iniziativa promossa da Fondazione Cariplo con il sostegno di Fondazione Vismara, Intesa Sanpaolo, Fondazione Fiera Milano, oltre alla collaborazione del Comune di Milano e organizzazioni del Terzo Settore. Un'iniziativa che ha visto Fondazione Fiera Milano aderire anche grazie alla collaborazione della controllata Fiera Milano che ha scelto di offrire un contributo concreto alla cultura del sostegno a chi si trova in difficoltà. In particolare, la Società si fa carico di promuovere il progetto e sensibilizzare visitatori ed espositori che popolano i Quartieri fieristici **fieramilano** e **fieramilanocity** durante i giorni di manifestazione.

Fiera Milano è quindi ripartita anche con l'obiettivo di essere sempre più una azienda sostenibile. Sono molti gli obiettivi da raggiungere. Sicuramente la recente adozione di una politica ambientale, capace di integrarsi nel modello di business del Gruppo, costituisce il punto di partenza per una maggiore consapevolezza verso un processo integrato di sostenibilità e pianificazione industriale che porterà nei prossimi mesi del 2018 alla redazione di un Piano di Sostenibilità a supporto della strategia del Gruppo.

Buona lettura

Il Presidente

Lorenzo Caprio

L'Amministratore Delegato

Fabrizio Curci



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 inserita

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 nostri obiettivi

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

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



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 di **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 di **fieramilanocity** a Milano, quartiere cittadino di 43.000 metri quadrati espositivi lordi. Fiera Milano Congressi SpA (“Fiera Milano Congressi”) gestisce il MiCo - Milano Congressi, centro congressuale fra i più grandi d’Europa, e il centro congressi Stella Polare ubicato nel Centro Servizi del quartiere di Rho, oltre al centro congressi Stresa Convention Centre e il MoMec - Montecitorio Meeting Centre di Roma.

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

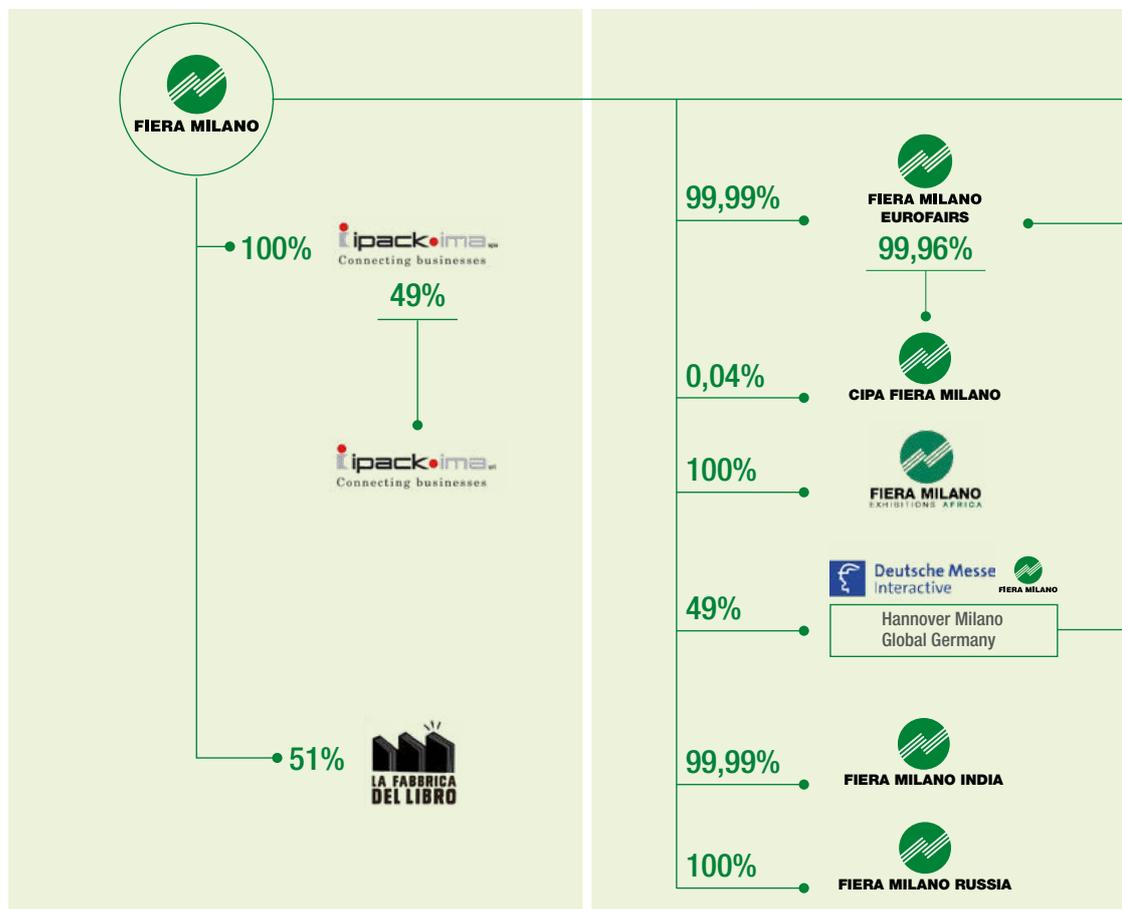
Fiera Milano è l’unica società italiana del settore fieristico quotata in Borsa.



Manifestazioni Italia



Manifestazioni Estero



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: il quartiere di **fieramilano** e **fieramilanocity**, il MiCo - Milano Congressi, 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 che andranno ad aumentare la competitività dell'azienda a livello internazionale e nazionale, nonché la sostenibilità delle infrastrutture fieristico-congressuali. Come investitore di lungo periodo, Fondazione Fiera Milano, in parallelo al supporto dell'attività fieristica, intende 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.



Servizi di allestimento



Media



Congressi



Decine di migliaia di aziende di tutto il mondo che vi espongono. Circa 4 milioni di visitatori. Un'offerta di manifestazioni professionali unica per qualità e ampiezza. Questa è Fiera Milano. 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.



Manifestazioni

Fiera Milano è grandi mostre B2B, appuntamenti internazionali imperdibili per i settori economici di riferimento. Nel 2017 le manifestazioni fieristiche sono state 83 (di cui 29 all'estero) una parte delle quali direttamente organizzate. Le aziende espositrici che vi hanno preso parte sono state 36.385 (di cui 8.600 all'estero). 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 e energia, edilizia, arte e nautica sono solo alcuni dei settori rappresentati.



Servizi di allestimento

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: una capacità di 10 mila metri quadrati allestiti al giorno e 200 mila metri cubi di materiale stoccato, che permettono di offrire soluzioni vantaggiose e di altissimo livello, in Italia e nel mondo. 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 hanno 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 - Milano Congressi. Il complesso è in grado di ospitare fino a 18 mila 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 e, infine, sul Centro Congressi di Stresa, nota località sul Lago Maggiore.



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.

I Valori Guida



Come abbiamo redatto questo rapporto

Il Report di Sostenibilità 2017, Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 ("D.Lgs. 254/2016") 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 Gruppo Fiera Milano così come richiesto dal D.Lgs. 254/2016 ha individuato i temi materiali nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati, e dell'impatto dalla stessa prodotta.

Il processo per la definizione dei temi rilevanti per il Gruppo Fiera Milano ha previsto le fasi identificate di seguito.

- Identificazione di una lista di temi potenzialmente significativi per il Gruppo costituita dai temi indicati dal D.Lgs. 254/2016 e da quelli emersi dall'analisi di scenario e di benchmark su competitor. Per la definizione della materialità sono stati tenuti in considerazione i punti di vista dei vari Stakeholder, in coerenza con il principio di inclusività degli Stakeholder indicato nello standard GRI.
- Identificazione degli aspetti materiali per il Gruppo Fiera Milano attraverso interviste con i primi riporti dell'Amministratore Delegato unitamente agli Amministratori Delegati delle controllate italiane Nolostand, Fiera Milano Congressi e Fiera Milano Media, analizzando le caratteristiche dell'azienda, la tipicità del business, le strategie e assegnando un punteggio ad ogni tema rilevante.
- Validazione dei temi materiali da parte dell'Amministratore Delegato.

Per la determinazione della rilevanza dei temi di sostenibilità per gli Stakeholder è stata aggiornata l'analisi di precedenti *benchmark* dei principali operatori fieristici italiani ed esteri per comprendere quali siano i temi di sostenibilità maggiormente trattati dagli stessi e quindi dal settore di riferimento. È stato inoltre analizzato lo scenario di sostenibilità in collaborazione con l'Ufficio Studi di Fondazione Fiera Milano, considerando le tematiche affrontate dagli operatori fieristici in occasione degli incontri organizzati dalle principali associazioni fieristiche internazionali nel 2017.

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; le relative motivazioni sono riportate di seguito.

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	0,4%	Dimensioni dell'azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di Quartieri espositivi)	Dimensioni dell'azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di Quartieri espositivi)	Dimensioni dell'azienda	Avviata una ristrutturazione delle attività in dicembre 2017: al 31 gennaio 2018 erano presenti un dipendente a tempo indeterminato e 3 a tempo determinato	Dimensioni dell'azienda
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
CIPA Fiera Milano Publicações e Eventos Ltda	1,5%	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 saranno rendicontati nel presente documento</i>		Dimensioni dell'azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di Quartieri espositivi) e conseguente limitata esternalizzazione dei servizi

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 espositivi 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 2017, Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016 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 2017 dal Gruppo Fiera Milano, laddove non diversamente specificato. A fini comparativi è stato riportato il raffronto delle informazioni quantitative con il biennio 2015-2016, ove possibile.

Il presente Report di sostenibilità 2017, Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016 del Gruppo Fiera Milano è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano SpA in data il 12 marzo 2018 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	
 Ambiente	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***		
Accessibilità e mobilità sostenibile*	302-1 <i>Energy consumption within the organization</i>	X***			
 Sociale	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 (Strumento per PMI)	203-2 <i>Significant indirect impact</i>	X		
 Persone	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	
		Formazione dei dipendenti	401-1 <i>New employee hires and employee turnover</i>	X	
	401-2 <i>Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees</i>		X		
	Diversità	404-1 <i>Average hours of training per year per employee</i>	X		
		404-2 <i>Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs</i>	X		
 Diritti Umani	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	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 di Roma e Stresa, in quanto non considerate significative in base alla dimensione rispetto al Gruppo.



MOVETRO
STORAGE SYSTEM SOFTWARE

TCAM

I THINK
FORWARD

INTERMAC / MOVETRO

INTERMAC

Gli Stakeholder del Gruppo Fiera Milano



Il coinvolgimento degli Stakeholder

La strategia del Gruppo Fiera Milano in Italia 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	Azioni intraprese
Istituzioni	Contatti diretti, Comitati, Tavoli tecnici, sito istituzionale, <i>newsletter</i> , <i>social network</i>	Protocollo di intesa con Comune di Milano/Regione Lombardia Attivazione di bandi Realizzazione di progetti ed eventi sul territorio, in corrispondenza delle manifestazioni di proprietà Soluzioni di mobilità integrate Presidio del territorio e sicurezza Piani e procedure per il controllo e la gestione dei flussi dei clienti e dei fornitori
Organizzatori	Questionari di soddisfazione a valle dell'evento	Miglioramento e sviluppo dei servizi
Espositori	Contatti diretti, piattaforma <i>e-service</i> , <i>My Matching</i> , <i>Call center</i> , sito istituzionale, <i>newsletter</i> , <i>social network</i> Analisi di soddisfazione delle manifestazioni direttamente organizzate	Miglioramento e sviluppo della manifestazione direttamente organizzata e ampliamento offerta di servizi Campagne di comunicazione degli eventi in mostra e attività fuori salone Attività convegnistica durante la fiera Progetti per lo sviluppo di nuove merceologie delle manifestazioni direttamente organizzate Sviluppo di nuovi canali di vendita ed esportazione (es. <i>e-commerce</i>)
Visitatori	Sito internet, app, <i>My Matching</i> , <i>Call center</i>	Miglioramento e sviluppo della manifestazione e dei servizi Fieraccessibile Implementazione misure di sicurezza
Persone	<i>Intranet</i> , <i>mailing</i> , analisi di clima, <i>survey</i> su specifici argomenti Comitati inter-funzionali e inter-direzionali Ascolto e coinvolgimento dei dipendenti per lo sviluppo di nuovi servizi	Eventi formativi sulle procedure, incontri ad hoc, programma formativo D.Lgs 231/2001 piattaforma <i>e-learning</i> <i>Welfare</i> aziendale Attività in tema salute e sicurezza
Fornitori e partner commerciali	Albo Fornitori, contatti sistematici, <i>Call center</i> , tavole rotonde	Maggiore <i>assurance</i> reputazionale su parco fornitori, <i>supplier quality</i> Attività in tema salute e sicurezza Visibilità e sviluppo di business (nuove <i>partnership</i>)
Azionisti	<i>Roadshows</i> , <i>one-to-one meeting</i> ed eventi presso la sede della Società, sito istituzionale, <i>conference call</i> post risultati	Diffusione di un'informativa esauriente e tempestiva relativa al Gruppo, nel rispetto della normativa vigente
Fondazione Fiera Milano	Incontri periodici	Sviluppo e valorizzazione dei Quartieri fieristici Miglioramento e analisi dell'impatto dell'attività fieristica sul territorio Ricerche su l'internazionalizzazione delle manifestazioni ed <i>export</i> del Made in Italy
Operatori economici locali	Collaborazione quotidiana, istituzione di comitati e tavoli di lavoro	Accessibilità dei Quartieri fieristici, attraverso accordi con i principali operatori economici locali in tema di sicurezza, accoglienza ed accessibilità

Al fine di accrescere il *network* e confrontarsi con le *best practice* nel mondo fieristico, il Gruppo Fiera Milano partecipa a seminari e *workshop* organizzati da UFI, The Global Association of the Exhibition Industry.

Nel 2017, la Capogruppo è iscritta, inter alia, alle associazioni:



ANES



Fiera Milano Congressi partecipa a:



Nolostand partecipa invece a:



Note relative agli indicatori

Per quanto concerne il capitolo dedicato alla gestione ambientale, i dati dei consumi ambientali sono riconducibili agli spazi espositivi e agli uffici presso i quartieri **fieramilano** e **fieramilanocity**, Roma e Stresa, ad eccezione di alcune esclusioni. 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 di diesel, benzina e metano sono relativi alle auto utilizzate dai dipendenti del Gruppo. Con specifico riferimento al paragrafo dedicato alla mobilità, i dati delle auto dei visitatori sono stimati sulla base dei dati trasmessi dalle società partner dei trasporti pubblici e dei parcheggi. I dati delle auto e dei mezzi degli espositori ed allestitori, sono stimati in base ai rilievi dei pass in ingresso/uscita dai Cargo e/o direttamente rilasciati dalle Segreterie Organizzative, oltre che dal turn over di una parte dei mezzi nell'arco della stessa giornata.

Per il calcolo dell'energia utilizzata relativa al consumo di gas naturale sono state utilizzate come fonte dei fattori di conversione le Tabelle parametri standard nazionali del Ministero dell'Ambiente, per i rispettivi anni di competenza. Per le conversioni relative ai consumi di diesel, benzina e gas naturale utilizzati nelle autovetture è stato utilizzato il fattore di DEFRA - Department of Environment, per i rispettivi anni di competenza.

Per il calcolo delle emissioni equivalenti di CO₂ derivanti dai consumi di gas per riscaldamento e teleriscaldamento, gas per l'autotrazione, benzina e diesel sono stati utilizzati i fattori di emissione della Tabella 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, invece, il coefficiente di conversione utilizzato è fornito da Terna (ultima versione disponibile).

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.

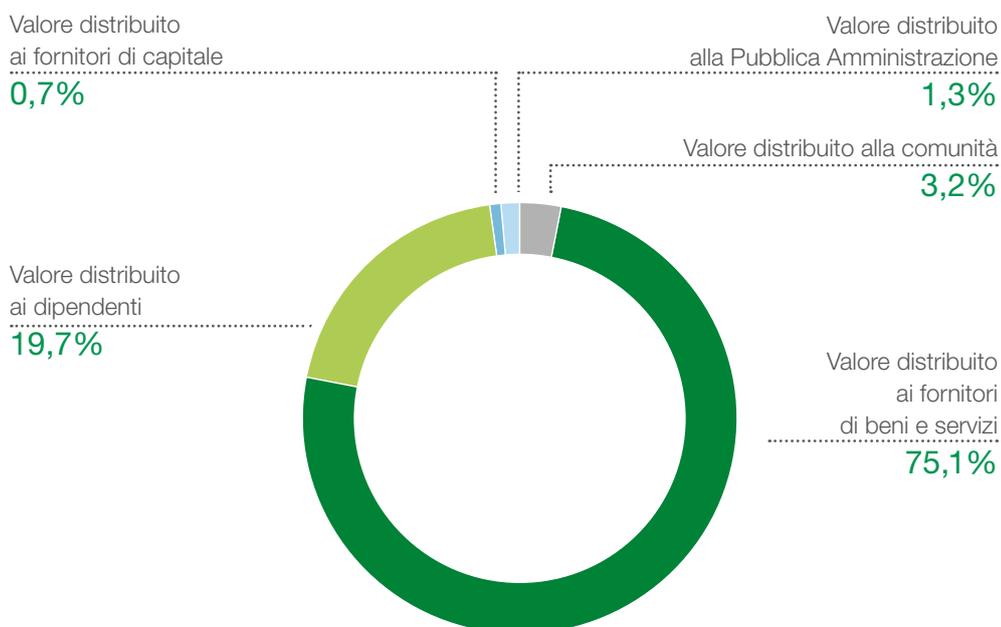
Le giornate di lavoro perse rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno stesso dell'infortunio.

Le attività del Gruppo e il loro impatto sul territorio

Tabella 1 – Valore economico generato e distribuito* (migliaia di euro)

	2017	2016	2015
Valore economico generato	279.502	234.210	343.406
Valore economico distribuito	258.481	223.635	305.259
Valore distribuito ai fornitori di beni e servizi	191.498	167.950	224.375
Valore distribuito ai dipendenti	48.860	44.101	61.023
Valore distribuito ai fornitori di capitale	1.203	1.561	4.331
Valore distribuito alla PA	4.601	2.919	6.964
Valore distribuito alla comunità	12.319	7.104	8.566
Valore economico trattenuto	19.537	6.228	36.940

(*) In linea con il Bilancio Consolidato del Gruppo Fiera Milano al 31 dicembre 2017, 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 2016 e del 2015 sono stati ricalcolati in linea con quelli del 2017 in funzione di una più adeguata riclassificazione dei dati del Bilancio Consolidato.



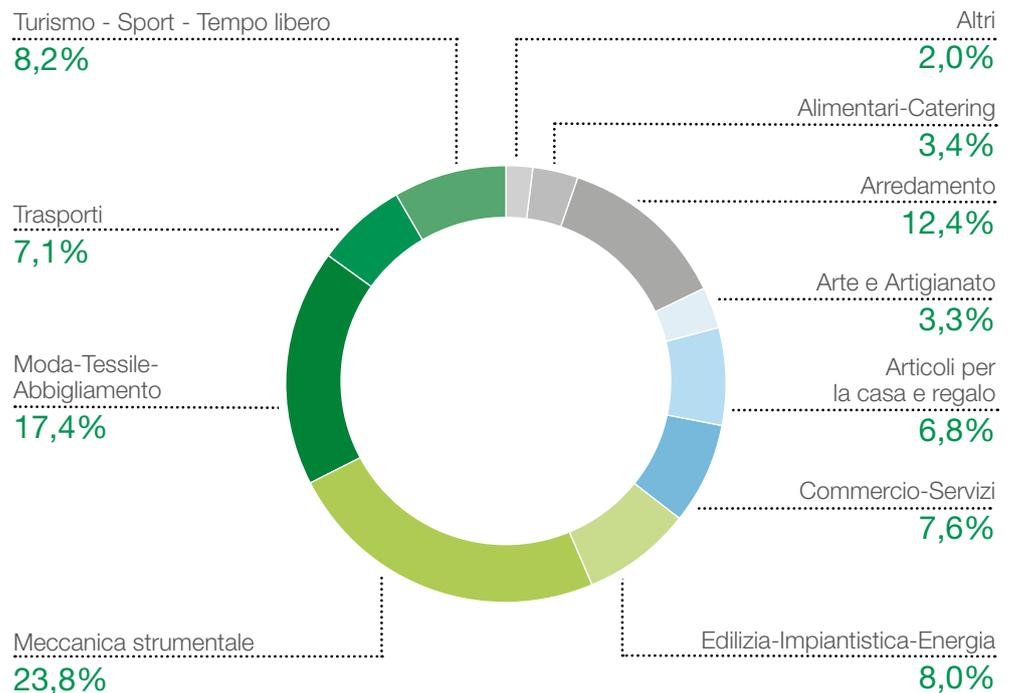
Manifestazioni, congressi e servizi

Media triennio 2015-2017:

54 manifestazioni all'anno

80% B2B

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 in Italia)

Focus Italia 2017

Manifestazioni

54 (46 nel 2016)

Metri quadrati netti espositivi

1.517.205
(1.285.600 metri quadrati nel 2016)

Eventi congressuali con annessa area espositiva

36 (39 nel 2016)

Espositori

27.785
(23.800 nel 2016)

di cui direttamente organizzate dal Gruppo

Manifestazioni

16
(8 nel 2016)

Metri quadrati netti espositivi

482.780
(175.655 nel 2016)

Espositori

8.055
(3.605 nel 2016)

Tabella 2 – Manifestazioni in Italia

	2017	2016	2015
Numero visitatori *	3.919.711	3.608.286	4.113.243
Numero espositori	24.865	20.975	29.880
Metri quadri netti espositivi	1.465.160	1.234.830	1.773.800

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

Tabella 3 – Provenienza espositori

	2017	2016	2015
Italia	67%	68%	67%
Esteri	33%	32%	33%

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

Tutti gli indicatori del business fieristico hanno registrato nel 2017 un andamento positivo, anche alla luce di una generale tendenza alla ripresa economica. Il calendario fieristico dell'esercizio è stato favorevole grazie alla presenza di importanti manifestazioni biennali di proprietà, tra cui TUTTOFOOD, dedicata agli operatori del settore agroalimentare, e HOST, leader mondiale nel settore dell'ospitalità professionale. Quest'ultima manifestazione ha realizzato un'ulteriore edizione record in termini di metri quadrati espositivi, espositori e visitatori. Positivo è stato anche l'andamento delle manifestazioni organizzate da terzi; tra queste si evidenzia l'edizione record di Eicma, nel settore del motociclo.

Numerose sono state le manifestazioni che si sono tenute per la prima volta presso i quartieri di Fiera Milano: tra queste Tempo di libri, organizzata con l'Associazione Italiana Editori, nell'ambito dell'editoria e TheOneMilano, il nuovo salone internazionale dedicato al *prêt-à-porter* femminile d'alta gamma e agli accessori, in cui sono confluiti il *know how* e l'esperienza di MIPAP, salone del *prêt-à-porter* organizzato da Fiera Milano, e di MIFUR, salone della pellicceria e della pelle organizzato dall'omonimo ente fieristico. Per la prima volta il quartiere **fieramilano** ha ospitato anche la biennale Lamiera, manifestazione internazionale dedicata all'industria delle macchine utensili a deformazione e a tutte le tecnologie innovative legate al comparto.

Si segnala che il calendario fieristico del 2015 era stato particolarmente favorevole per la presenza di importanti manifestazioni biennali di proprietà, oltre a manifestazioni pluriennali e itineranti.

Tabella 4 – Manifestazioni organizzate in Brasile

	2017	2016	2015
Numero Visitatori	135.039	166.043	150.261
Numero Espositori	670	795	940
Metri quadri netti espositivi	21.445	41.130	29.860

Le superfici espositive delle manifestazioni organizzate in Brasile nel 2017 hanno complessivamente registrato una riduzione rispetto al precedente esercizio in relazione al calendario fieristico meno favorevole per l'assenza delle importanti manifestazioni biennali Fisp e Fesqua.

Tabella 5 – L'attività congressuale

Sede	2017		2016		2015	
	n. eventi	partecipanti	n. eventi	partecipanti	n. eventi	partecipanti
MiCo - Milano Congressi	102	315.312	102	261.509	90	159.954
Stella Polare – Rho	9	15.890	18	40.550	40	39.350
Stresa Convention Centre	12	7.150	11	3.800	14	4.500
MoMec	42	1.160	31	870	18	414
Totale	165	339.512	162	306.729	162	454.218

Nota: nel corso dell'esercizio 2015, Fiera Milano Congressi ha organizzato 400 eventi presso il Centro Congressi e Auditorium di Expo 2015 che hanno registrato la presenza di 250.000 partecipanti.

Nel 2017 Fiera Milano Congressi ha gestito importanti congressi, tra questi ERS – Congresso Europeo di Pneumologia, che ha visto la presenza di oltre 22.000 delegati provenienti da tutto il mondo. L'evento, che è unanimemente considerato un riferimento a livello di complessità, è stato un successo sia in termini di presenze, sia in termini di organizzazione, logistica e collaborazione tra Stakeholder, cittadini e Istituzioni locali. Particolarmente apprezzata dalla segreteria organizzativa è stata la funzionalità del MiCo - Milano Congressi.

Altri eventi ospitati nel 2017 che vale la pena menzionare sono i seguenti:

- GISE – Congresso della Società Italiana di Cardiologia Interventistica;
- EUROPEAN AIDS CONFERENCE;
- GSC 2017 – Global Spine Congress.

Numerose sono state le convention aziendali, principalmente del settore finanziario, assicurativo e bancario.

Tabella 6 – La produzione di Fiera Milano Media in sintesi

	2017	2016	2015
Numero periodici	10	10	13
Numero copie	580.000	680.000	700.000
Numero portali editoriali	10	10	12
Numero eventi formativi	114	110	121
Numero convegni annuali*	24	12	19
Numero partecipanti	5.800	6.220	6.846

*Include le mostre-convegno

I rapporti con il territorio

Il Gruppo Fiera Milano riveste ogni giorno un ruolo attivo nel trasferire conoscenze su tematiche specifiche che possono indurre cambiamenti comportamentali, continuo sviluppo e miglioramento di infrastrutture e implementazione di nuove tecnologie utili per il territorio. La fiera, per vocazione, promuove non solo business tra aziende ma anche cultura; infatti, oltre a favorire incontri tra espositori e buyer durante le manifestazioni, sviluppa appuntamenti culturali e sociali che la rendono un punto di riferimento sul territorio lombardo.

Sono stati sottoscritti nel corso del 2017 o sono in corso di finalizzazione accordi specifici con alcune Istituzioni (Comune di Milano, Regione Lombardia, Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, ICE) con la finalità di definire proficue collaborazioni istituzionali. In particolare:

- Fiera Milano e il Comune di Milano (Assessorato alla Sicurezza) hanno sottoscritto un protocollo d'intesa per la mostra SICUREZZA. L'accordo è stato finalizzato con la finalità di sostenere lo sviluppo del territorio e del tessuto socio economico ed imprenditoriale lombardo mediante la promozione di iniziative, eventi e manifestazioni rilevanti per gli operatori del Terzo Settore impegnati in materia di sicurezza urbana;
- Fiera Milano e Regione Lombardia hanno sottoscritto, insieme ad altri soggetti istituzionali, il "Tourism Act", strumento operativo per valorizzare il sistema congressuale e turistico di Regione Lombardia;
- Fiera Milano e MIBACT (Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo) stanno collaborando per definire un accordo diretto a valorizzare nel Quartiere fieristico il sistema museale italiano con strumenti audiovisivi avanzati.

Il Gruppo Fiera Milano ha promosso nel 2017 alcuni progetti speciali, legati a mostre direttamente organizzate, che hanno supportato e integrato all'interno del tessuto cittadino le manifestazioni realizzando iniziative specifiche come la mostra per HOMI a Palazzo Reale e iniziative diffuse sulla città creando dei veri e propri circuiti "off" come nel caso dell'*art week* o della *food week* in concomitanza rispettivamente di miart e TUTTOFOOD.

In concomitanza di HOMI sono state proposte iniziative ed eventi per coinvolgere il grande pubblico e portarlo a conoscenza degli eventi nati per un pubblico B2B, in particolare sono stati organizzati l'evento a Palazzo Doxa per il lancio dei progetti della Design Competition, durante la Fall Design Week di Milano e la Mostra "Scatenata" presentata a Palazzo Stelline sull'importanza della catena nello sviluppo del gioiello italiano.

HOMI, inoltre, insieme al Politecnico di Milano, nel corso del 2017, ha sviluppato un progetto "Hybrid Lounge" per delineare le linee di sviluppo dei prodotti del futuro, assieme a progetti dedicati allo studio di nuovi materiali per l'architettura della casa. Sono stati anche organizzati seminari presso l'Accademia di Fondazione Fiera Milano tenuti da alcuni architetti di HOMI sullo sviluppo di progetti fieristici ecosostenibili e di basso impatto ambientale.

I *miarttalks* e la Milano Art Week, organizzati in occasione di miart, hanno favorito la riconoscibilità di Milano come una delle capitali della cultura in Europa, così come censito dal "Cultural and Creative Cities Monitor", collocandola al quarto posto.

Durante la *Week&Food*, svoltasi in occasione di TUTTOFOOD, sono stati organizzati eventi di formazione sulla sostenibilità ambientale e la lotta agli sprechi alimentari e di informazione sulla sana e corretta alimentazione.

TUTTOFOOD ha promosso il Convegno Vertical Food in collaborazione con Netcomm sulle soluzioni innovative per la vendita online e la gestione del magazzino di merci fortemente deperibili come i prodotti ortofrutticoli. TUTTOGOOD, l'iniziativa lanciata da TUTTOFOOD, ha permesso ai quasi 3.000 espositori di donare il cibo in eccedenza a chi ne ha più bisogno, alla fine della manifestazione. Tutto ciò è stato reso possibile grazie alla collaborazione del Banco Alimentare e dell'Associazione Pane Quotidiano.

HOST ha proposto nel corso della manifestazione oltre 500 eventi fra seminari, *workshop*, gare, campionati, *show-cooking*, degustazioni e *performance* di elevato contenuto innovativo e artistico con la partecipazione dei più grandi chef, dei professionisti del mondo del caffè e dei maestri del cioccolato e della pasticceria. Lo stile e l'innovazione sono stati i protagonisti degli appuntamenti dedicati al design di domani e alla creatività dei prodotti esposti nei settori Arredo e Tavola.

La manifestazione SICUREZZA ha realizzato 86 eventi tra convegni e *workshop* con lo scopo di:

- divulgare i *trend* del settore, amplificando e condividendo le esperienze tra i partecipanti in relazione ad esempio all'attuazione della legge sulla privacy che entrerà in vigore il 25 maggio 2018;
- ottenere spunti e informazioni per progettisti e ingegneri per la realizzazione di un edificio intelligente;
- fornire indicazioni e norme sul risparmio energetico.

SMART BUILDING EXPO ha organizzato 51 eventi sul tema, *inter alia*, della BIM (Building Information Modeling) la *building automation* e *smart building*/efficientamento energetico.

In occasione di TRANSPOTEC sono stati organizzati 81 eventi di cui focalizzati sul tema della sicurezza stradale e dei trasporti, del futuro dell'autotrasporto e della professione autotrasportatore, della sostenibilità ed efficienza e connettività e telematica.

Durante SÌ Sposaitalia Collezioni è stato organizzato l'evento Trionfo D'amore: installazione presso Castello Sforzesco nell'ambito dell'iniziativa Milano XL durante la settimana della moda di Milano. Nell'ambito della stessa iniziativa, il Gruppo Fiera Milano era presente con Fondazione Altgamma e in Ministero dello Sviluppo Economico in un progetto di visibilità con installazioni in via Montenapoleone.

Nel 2017 nell'ambito di una collaborazione con ANCI Lombardia, Fiera Milano è stata premiata come "Azienda Amica dei Comuni".

Nel corso del 2018 il Gruppo Fiera Milano, in preparazione del prossimo traguardo dei 100 anni della storia aziendale (1920-2020), organizzerà una mostra fotografica su Fiera Milano e il suo rapporto con la città con un importante *media sponsor* milanese.

Fiera Milano attiva nel sociale

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

Nel 2017 Fiera Milano è scesa in campo per sostenere i bambini in povertà e per contribuire alla lotta allo spreco alimentare. In particolare, la Società ha avviato il 15 settembre 2017, giornata inaugurale di HOMI, l'iniziativa "Salame Milano", con cui è stato devoluto al Banco Alimentare della Lombardia un euro per ogni panino al salame venduto nei punti ristoro durante tutti i giorni di manifestazione. In sostanza, acquistando "Il Panino del Banco" si contribuisce automaticamente 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. L'iniziativa ha riguardato entrambi i Quartieri espositivi. Grazie alla sensibilità di Fiera Milano per l'impegno sociale sul territorio da settembre a dicembre 2017 il Banco Alimentare della Lombardia ha ricevuto un'elargizione liberale pari a 16.005 euro e ha potuto distribuire 224.070 pasti a bambini ed adolescenti in povertà alimentare a Milano. L'iniziativa proseguirà per l'intera stagione fieristica 2017/18.

In ottobre, in occasione della manifestazione HOST, Fiera Milano ha promosso l'iniziativa "Caffè sospeso" un modo nuovo per raccontare la tradizione del caffè e il piacere della condivisione che caratterizza questa bevanda, protagonista della storia dell'ospitalità italiana. Il caffè sospeso è un'abitudine filantropica e solidale, un tempo viva nella tradizione sociale napoletana. Viene posto in essere dagli avventori dei bar di Napoli mediante il dono della consumazione di una tazzina di caffè espresso a beneficio di uno sconosciuto, spesso bisognoso. Quando un cliente ordina un caffè sospeso, si trova a pagare due caffè pur ricevendone uno solo. In questo modo, quando una persona bisognosa entra nel bar può chiedere se c'è un caffè sospeso: in caso affermativo, riceve la consumazione di una tazzina di caffè come se gli fosse stata offerta dal primo cliente. Fiera Milano, attraverso la manifestazione professionale HOST, ha individuato 70 bar milanesi nei quali i più bisognosi hanno potuto gustare gratuitamente oltre 7mila caffè, offerti dalla Società.

Infine, nel mese di novembre, è partito il progetto «QuBi, Quanto Basta - La ricetta contro la povertà infantile», iniziativa promossa da Fondazione Cariplo con il sostegno di Fondazione Vismara, Intesa Sanpaolo, Fondazione Fiera Milano, oltre alla collaborazione del Comune di Milano e organizzazioni del Terzo Settore. Si tratta di un programma pluriennale da 25 milioni di euro che intende coinvolgere la città di Milano nel suo complesso: aziende, istituzioni e singoli cittadini sono chiamati a sottoscrivere un patto che permetta di dare risposte concrete alle famiglie in difficoltà e creare percorsi di fuoriuscita dal bisogno. I finanziatori hanno già messo a disposizione un totale di 20 milioni di euro, con Fondazione Cariplo che ha stanziato 12 milioni, Fondazione Vismara 5 milioni e Intesa Sanpaolo 3 milioni. Fondazione Fiera Milano ha contribuito con 300 mila euro. Fondazione Fiera Milano ha aderito anche grazie alla collaborazione della controllata Fiera Milano che ha scelto di offrire un contributo concreto alla cultura del sostegno a chi si trova in difficoltà. La Società fieristica milanese si farà carico di promuovere e sensibilizzare visitatori ed espositori che popolano i quartieri fieristici **fieramilano** e **fieramilanocity** durante i giorni di manifestazione del 2018. Attraverso l'attività di comunicazione Fiera Milano porta questo tema anche all'attenzione dei milanesi coinvolti nelle numerose iniziative "fuorisalone", organizzate sul territorio milanese, che animano le fiere professionali.

La governance e l'etica di business

Il sistema di *governance* societario di Fiera Milano SpA, 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 dalla presenza del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

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.

Il mandato del Consiglio di Amministrazione, attualmente in carica, è stato conferito dall'Assemblea dei Soci del 21 aprile 2017 a seguito della decadenza del precedente organo amministrativo, nominato dall'Assemblea dei Soci del 2015, per effetto delle dimissioni rassegnate dalla maggioranza degli amministratori in data 13 gennaio 2017, con decorrenza dalla data di assemblea per l'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2016. Il Consiglio di Amministrazione in carica 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, riservandosi di aumentare il numero di amministratori in una successiva seduta. A seguito della suddetta deliberazione assembleare, il Consiglio di Amministrazione aveva conferito temporaneamente le deleghe relative alla gestione ordinaria della Società al Consigliere Marina Natale. In data 25 luglio 2017 l'Assemblea degli Azionisti ha aumentato a nove il numero dei membri del Consiglio di Amministrazione e, conseguentemente, il Consiglio di Amministrazione ha nominato il nuovo amministratore Fabrizio Curci con decorrenza dal 1° settembre 2017 fino alla scadenza del mandato degli altri Consiglieri. Al termine dell'Assemblea si è riunito il Consiglio di Amministrazione che ha proceduto a nominare Fabrizio Curci Amministratore Delegato e Direttore Generale di Fiera Milano SpA a partire dal 1° settembre 2017.

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 nel corso dell'esercizio, esistono specifiche previsioni nello Statuto Sociale della Società. In particolare, la composizione del Consiglio di Amministrazione deve garantire 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, il Consiglio di Amministrazione, in data 10 luglio 2017, ha adottato il "Regolamento del Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano SpA", 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, ecc.), 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.

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.

Il Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano SpA – con riferimento all'informativa richiesta dall'art. 10 comma 1 del D. Lgs. 254/2016 in materia di diversità degli organi di amministrazione, gestione e controllo – 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 2017, al paragrafo 4.2. La società rispetta la normativa in tema di equilibrio di genere negli organi di amministrazione e controllo.

Tabella 7 – Composizione del Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano SpA

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

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

Con l'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione nel 2017 è stato istituito il Comitato per le nomine e la remunerazione. Tale Comitato ha ampliato le proprie competenze svolgendo altresì 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. Nel corso del 2017 il Comitato ha ampliato le proprie competenze istruttorie supervisionando *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 SpA è stato nominato dall'Assemblea dei Soci, in data 29 aprile 2015.

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 SpA 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 Direzione 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 ha ritenuto di:

- istituire, nel corso del 2017, la funzione di Risk Manager, che ha la responsabilità di garantire la pianificazione, la progettazione e l'implementazione di un processo globale di gestione dei rischi aziendali;
- disciplinare il processo di sistematica identificazione, valutazione, gestione e *reporting* dei rischi aziendali del Gruppo Fiera Milano, nell'ambito di una specifica procedura, approvata dal Consiglio di Amministrazione in febbraio 2018. Tale procedura consente altresì di rispondere ai requisiti di corporate governance in materia di Risk Management applicabili alle società quotate.

In data 28 settembre 2017 la Sezione autonoma misure di prevenzione del Tribunale di Milano ha disposto la revoca del provvedimento di Amministrazione Giudiziaria, facendo seguito alla revoca dell'analogo provvedimento relativo alla controllata Nolostand disposto in data 20 giugno 2017. La misura di Amministrazione Giudiziaria relativa al ramo di azienda degli allestimenti della Società era stata disposta in data 11 ottobre 2016 con specificazione del 27 gennaio 2017. Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione sulla Gestione della Relazione Finanziaria Annuale 2017.

Nel 2017 è stato avviato il recepimento nei Modelli di Organizzazione e Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 delle società del Gruppo Fiera Milano del 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.

A luglio 2017 è stata altresì potenziata la Direzione Contollo Interno di Gruppo ed è stata istituita la funzione Compliance con 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.

Nel corso del 2017 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 9001:2008 – Sistema di Gestione della qualità per Fiera Milano e le controllate Nolostand e Fiera Milano Media – Div. Business International
- ISO 14001:2004 – 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

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

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, ecc;
- ALLESTIMENTI, riferita a stand o parti di stand a completamento dell'offerta della controllata Nolostand;
- APPENDIMENTI, ovvero le strutture che sostengono il coronamento degli stand;
- 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.

Nel corso dell'esercizio 2017 la Direzione Procurement della Capogruppo è stata riorganizzata e rafforzata, sulla base di un *assessment* di dimensionamento qualitativo e quantitativo condotto da un consulente terzo, che ha portato ad un potenziamento del numero di *buyer* nell'ottica di una implementazione progressiva di un *procurement service* centralizzato dedicato anche alle controllate italiane.

La mission della Direzione Procurement è quella gestire le attività di acquisto del Gruppo attraverso un approccio programmatico integrato, collaborando in modo proattivo con le funzioni richiedenti, in ottica di ottimizzare la spesa, garantire il rispetto dei target assegnati in termini di tempestività e delle procedure applicabili.

Parallelamente, la progressiva formalizzazione di procedure relative al processo di approvvigionamento, è volta ad assicurare, tra gli altri:

- una migliore gestione del parco fornitori, anche attraverso l'introduzione di limiti percentuali di incidenza sul fatturato del fornitore sul totale del fatturato generato dal Gruppo, una più ampia esplorazione di mercato;
- la collaborazione con fornitori che rispondono a determinati requisiti di onorabilità, verificati attraverso l'effettuazione di *Integrity Due Diligence* da parte della Direzione Security, che comprende anche l'analisi di documentazione specifica, quali ad esempio casellari giudiziali e certificati carichi pendenti, e analisi dedicate;
- un più efficace controllo delle maestranze dei fornitori, attraverso analisi e verifiche rispetto alle normative vigenti, e di tutti gli operatori presenti in cantiere, anche attraverso l'utilizzo di pass d'ingresso direttamente correlati all'Albo fornitori informatizzato.

La Società sta progressivamente implementando un nuovo Albo, in cui i fornitori, appaltatori o subappaltatori autorizzati, vengono qualificati, procedendo ad un costante monitoraggio del mercato al fine di confermare e rinnovare competenze, capacità operative e competitività. Nella fase preliminare all'ingaggio, viene condotta una valutazione reputazionale per i fornitori al superamento di predeterminate soglie di approvvigionamento da parte delle Società del Gruppo. 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. Inoltre, al fine di esaminare fattispecie particolari ovvero predeterminate che necessitano di approfondimenti specifici viene indetta periodicamente la Commissione Valutazione Fornitori.

Preliminarmente alla qualifica in Albo, viene richiesto a tutti i fornitori la condivisione dei principi di comportamento contenuti nel Modello D.Lgs. 231/2001 e nel Codice Etico, volti 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/economica, 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.

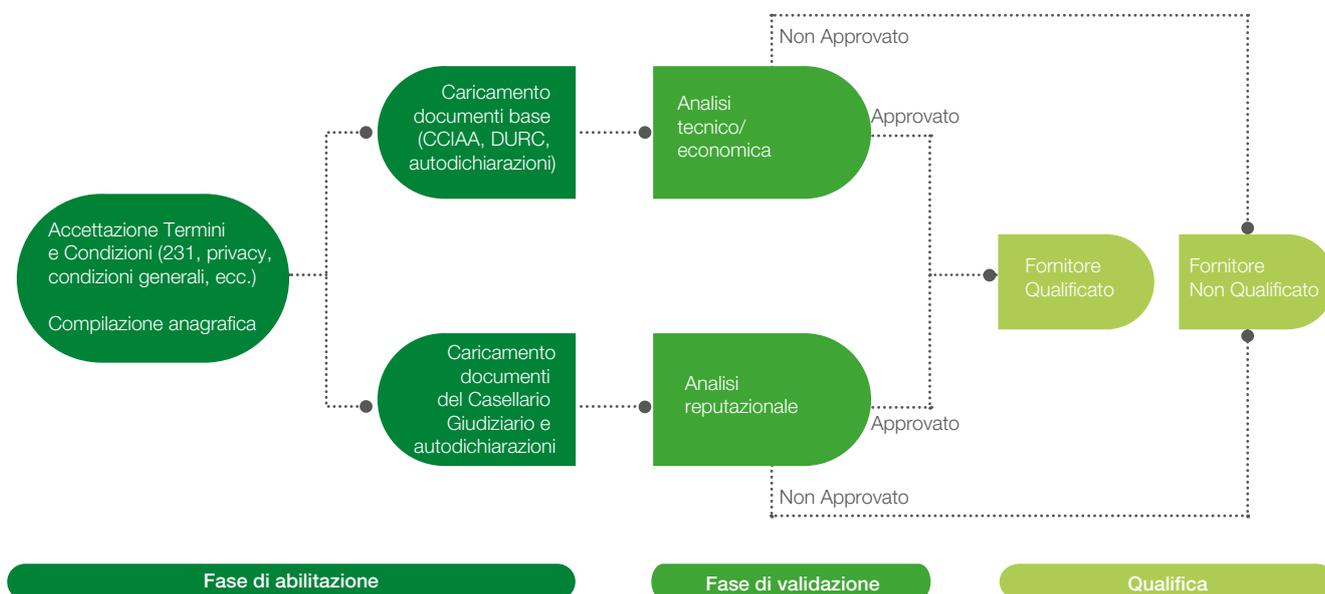
Al 31 dicembre 2017, le aziende qualificate in Albo Fornitori erano 1.350.

La maggior parte dei fornitori, 81% del totale, opera in un raggio di 300 km dalle sedi del Gruppo. I fornitori non italiani rappresentano il 2% del totale, prevalentemente nell'ambito dei servizi ICT e delle consulenze.

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*.

La procedura approvvigionamenti di beni e servizi in vigore per le controllate italiane prevede l'acquisto, per una serie di prodotti di regolare consumo (ad esempio carta per stampa, batterie), 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.

Un'attenzione costante dall'inizio alla fine della fornitura



Il contrasto al lavoro nero e minorile

Le tipologie di fornitori di cui si avvale il Gruppo Fiera Milano per l'erogazione dei propri servizi comprende aree merceologiche alle quali sono correlati livelli di rischio variabili in relazione all'incidenza della componente manodopera. 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. In presenza di irregolarità accertate, le maestranze del fornitore vengono allontanate dal quartiere.

Da segnalare che nel Codice Etico sono statuite 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.

Infine, è stato siglato nel 2007 un Protocollo d'Intesa per la sicurezza e la regolarità del lavoro, tra Fiera Milano e le organizzazioni sindacali CGIL, CISL e UIL territoriali di Milano, con le organizzazioni di categoria e con la RSU aziendale. Tale Protocollo d'Intesa ha 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.

Lotta alla corruzione attiva e passiva

Fiera Milano, anche in seguito al procedimento di Amministrazione Giudiziaria concluso in settembre, e descritto in precedenza, sta progressivamente implementando un articolato sistema di presidi procedurali in tema di lotta alla corruzione attiva e passiva.

A livello di Gruppo, il tema è trattato a partire dal Codice Etico, ed è disciplinato 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.

I Modelli 231 adottati dalle società 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, sono informate circa i Modelli 231 e il Codice Etico del Gruppo, che devono essere sottoscritti per accettazione; sono, inoltre, 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.

Per quanto riguarda le controllate estere, dove il D.Lgs. 231 non trova applicazione, 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.

Inoltre, attraverso la Procedura di gestione delle segnalazioni, anche anonime – *Whistleblowing*, implementata nel 2016, aggiornata a settembre 2017 e adottata da parte delle società italiane del Gruppo, 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. In linea con la predetta procedura è stato istituito un apposito comitato interno (Comitato Segnalazioni) al quale è stato 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.

A tutti i neo assunti viene consegnato un modulo con cui possono prendere visione dei documenti organizzativi rilevanti per la Società, tra cui procedure, Codice Etico e Modello 231 della società di riferimento.

Le modifiche alle procedure, procedure di nuova emissione ed eventuali variazioni organizzative vengono comunicate mediante emissione di Ordini di Servizio e l'aggiornamento della intranet con l'inserimento della nuova documentazione. In virtù delle rilevanti modifiche organizzative intercorse, a dicembre 2017 è stato effettuato un corso in aula rivolto a tutte le società italiane del Gruppo per esplicitare le azioni e le misure di legalità intraprese in virtù del nuovo modello di business e di organizzazione del Gruppo a cui hanno partecipato 475 dipendenti, unitamente ad un corso di formazione in modalità *e-learning* in tema 231 effettuato da 549 dipendenti, pari all'83% del totale. Nello specifico, la formazione 231 è stata erogata a 4 membri dei Consigli di Amministrazione delle controllate del Gruppo. Si segnala che, entro il primo semestre 2018 verrà effettuato un corso in aula di 4 ore a tutti i dirigenti e i quadri delle società italiane del Gruppo in tema 231. È prevista inoltre una sessione formativa anche per il Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano SpA.

Controllo Interno, Security e Compliance sono le funzioni competenti per il presidio di queste tematiche.

La Direzione Controllo Interno svolge le attività di verifica, a livello di Gruppo, come previsto nel piano di Audit annuale approvato dal Consiglio di Amministrazione e eventuali interventi straordinari in relazione a richieste specifiche da parte di Amministratore Delegato, Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, Comitato Controllo e Rischi, Organismo di Vigilanza sul rispetto delle regole e procedure interne. Tali attività vengono svolte al fine di monitorare il sistema di controllo interno dell'intera organizzazione aziendale, a seconda delle esigenze manifestate dal management di Fiera Milano o sulla base delle evidenze riscontrate durante l'attività.

In particolare, 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.

La funzione 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.

Con riferimento alla lotta alla corruzione passiva, le procedure in essere prevedono inoltre 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.

Con riferimento all'anno 2017, da luglio sono state oggetto di audit diverse aree di staff e di business, relativamente al processo di approvvigionamento e alla verifica sul *deployment* delle nuove procedure aziendali. 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 SpA su cui sono state avviate alcune attività di *scope audit* e *full audit*.

La soddisfazione dei Clienti

Fiera Milano ha adottato un modello di business posizionando al centro della sua strategia la soddisfazione del cliente.

Per perseguire un modello con una sostenibilità economica per tutte le parti coinvolte è necessario monitorare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri clienti (espositori e visitatori) conoscerne caratteristiche, esigenze ed aspettative per apportare i correttivi necessari con l'obiettivo dell'ottimizzazione del livello di soddisfazione stesso.

La qualità del servizio rappresenta 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.

ESPOSITORI

- Team commerciale, dedicato ai clienti in tutte le fasi del rapporto dalla fase informativa, alla fase della negoziazione, dell'assegnazione dello spazio, dell'accoglienza in fiera
- Team *customer care*, dedicato a fornire assistenza nella fase amministrativa e logistica
- Team stampa per attività di comunicazione e promozione dell'attività dell'espositore
- Piattaforma online dedicata per fornire informazioni e servizi in modo efficace ed efficiente
- Piattaforma My Matching per facilitare l'incontro tra domanda e offerta e permettere contatti di qualità

HOSTED BUYER

- Team per lo sviluppo di pacchetti ospitalità per offrire un servizio completo al fine di rendere la visita proficua e pienamente soddisfacente
- Piattaforma My Matching per facilitare l'incontro tra domanda e offerta e permettere l'individuazione e la selezione di contatti profilati sulla base delle specifiche esigenze

VISITATORI

- Team *marketing* per il presidio dei vari canali di comunicazione
- Team *customer care* per l'assistenza prima e durante la fiera

STAMPA

- Team ufficio stampa che si interfaccia con i diversi media per promuovere gli Espositori e garantire il corretto flusso informativo e promozionale ottimizzando la loro presenza in fiera

ORGANIZZATORI

- Team *account* dedicato e specializzato per seguire gli organizzatori in tutte le fasi del rapporto dalla fase informativa, alla fase della negoziazione, della contrattualistica, ecc.
- Team *delivery* tecnico dedicato alla parte logistica e più propriamente organizzativa in fiera
- Team *customer care* per assistenza dei clienti degli organizzatori terzi durante la fiera

Ciascun cliente viene seguito e accompagnato alla mostra grazie ad una puntuale programmazione delle attività, a strumenti di promozione e comunicazione dedicati e ad un *customer care* attento e tempestivo nel fornire risposte adeguate.

Con riferimento a Fiera Milano Congressi, negli ultimi mesi del 2017 è stato messo a punto e testato un processo per verificare la soddisfazione dei clienti e la qualità dei fornitori; si prevede che tale processo vada a regime nel 2018.

Indici di soddisfazione delle manifestazioni direttamente organizzate

La conoscenza delle principali metriche di soddisfazione di espositori e visitatori sono fondamentali 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 è fondamentale 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*. In particolare, la maggior parte delle manifestazioni (HOMI, HOST, TUTTOFOOD, miart, Si Sposaitalia Collezioni, BIT) ha affidato ad una società terza la somministrazione, la raccolta e l'elaborazione dei dati di valutazione della manifestazione.

Per le manifestazioni TEMPO DI LIBRI e VERSILIA YACHTING RENDEZ-VOUS non è stata effettuata alcuna Survey in quanto, nel 2017, si è svolta la loro prima edizione.

Nel caso di SICUREZZA e TRANSPOTEC la soddisfazione per i risultati della manifestazione sono stati dimostrati dai positivi commenti sia di espositori che di visitatori e dal sostanziale incremento del numero di Visitatori. SICUREZZA, anche grazie allo spostamento di data, ha registrato un incremento di visitatori e di aziende presenti nei settori del *fire* e della sicurezza passiva. Nella prossima edizione Smart Building Expo verrà meglio integrata con SICUREZZA anche a livello di *layout*, posizionando gli stand degli espositori di tecnologie evolute di domotica e *building automation* accanto a quelli della manifestazione SICUREZZA che presentano analogie di visitazione.

Per quanto riguarda TRANSPOTEC sono allo studio iniziative esplicite per rafforzare la presenza di aziende del mondo della logistica in fiera. A tal proposito, a partire dal 2019 TRANSPOTEC si svolgerà in parallelo alla manifestazione OilnonOil (sulle stazioni di servizio di diversa tipologia di carburante distribuite sul territorio), in accordo con VeronaFiere. Questa *co-location* consentirà di proporre un progetto più completo agli operatori di logistica.

Essendo SICUREZZA e TRANSPOTEC manifestazioni a cadenza biennale, nel 2018 sono previsti percorsi di avvicinamento per le edizioni successive (es Evento SICUREZZA&OLTRE e il Forum internazionale della Logistica).

Fiera Milano analizza i principali *trend* di soddisfazione di espositori e visitatori, ricavati attraverso l'elaborazione dei dati di una società specializzata per la rilevazione della *customer satisfaction* per l'industria delle fiere.

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

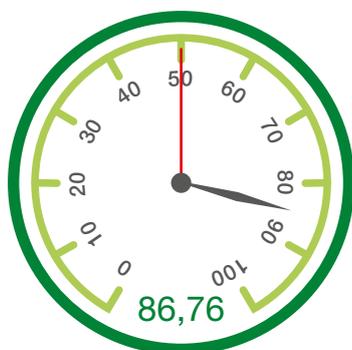
- la soddisfazione complessiva;
- il tasso di passaparola;
- l'importanza dell'evento;
- la probabilità di ritorno.

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.

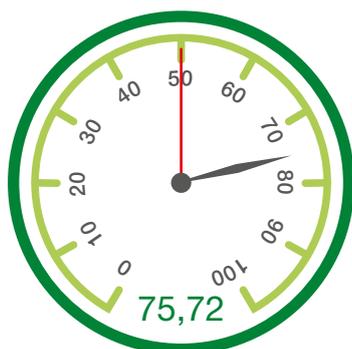
Overall Show Score

HOST



HOST si attesta attorno all'87esimo rispetto al *benchmark*. L'edizione del 2017 registra una presenza di operatori internazionali del 39% e una crescita complessiva dei visitatori del 24,3% rispetto all'edizione precedente. La manifestazione consolida la sua *leadership* e cresce ulteriormente raggiungendo livelli qualitativi top nel confronto internazionale dello scenario fieristico. Per l'edizione del 2019 si lavorerà sulla qualità dei servizi offerti agli espositori e su una pianificazione puntuale degli stessi.

TUTTOFOOD



TUTTOFOOD si attesta attorno al 76esimo per centile rispetto al *benchmark*, evidenziando un buon livello qualitativo generale della manifestazione con un valore che si colloca in posizione elevata nel confronto internazionale. L'edizione 2017 ha ottenuto, infatti, ottimi risultati sia in termini quantitativi (n. aziende partecipanti, n. visitatori e superficie espositiva) che qualitativi (aumento della soddisfazione di tutti gli Stakeholder coinvolti) grazie anche al miglioramento e all'ampliamento dell'offerta espositiva, che ha coinvolto tutti i settori del comparto agroalimentare. Essendo TUTTOFOOD una fiera a cadenza biennale, sono previsti per il 2018 percorsi di avvicinamento per l'edizione 2019, che mantengono alta l'attenzione verso la manifestazione:

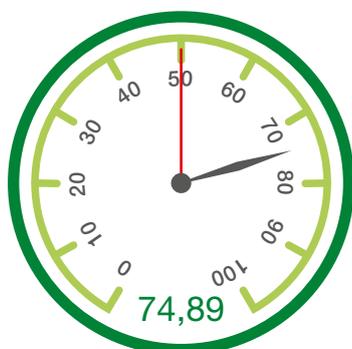
- Eventi organizzati grazie alla collaborazione con *partner* istituzionali (tra cui il Comune di Milano e Regione Lombardia per la MILANO FOOD CITY);
- Eventi organizzati in collaborazione con associazioni di settore (Vertical Food Lab con Netcomm);
- Percorsi di formazione per le aziende organizzati con associazioni industriali ed altri enti (Unionalimentari, Confartigianato, ecc.);
- Eventi verticali a supporto di settori specifici in collaborazione con *partner* diversi (BlueSeaLand ecc.).

HOMI I SEMESTRE



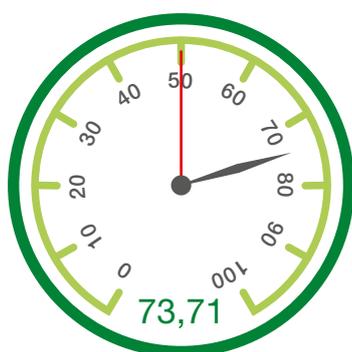
HOMI si attesta attorno al 33esimo percentile rispetto al *benchmark*, in miglioramento rispetto alla stessa edizione dell'anno precedente. Infatti, oltre il 72% dei partecipanti alla mostra ha espresso un grado di soddisfazione complessivo positivo, registrando una crescita di circa il 13% sullo stesso indicatore del 2016. Alla luce della *survey*, per le prossime edizioni di HOMI verranno studiate soluzioni in grado di supportare maggiormente le aziende espositrici, nell'ottica di fornire una modalità più efficace di fare business.

MIART



miart si attesta attorno al 75esimo percentile rispetto al *benchmark*. miart ha evidenziato un buon livello qualitativo generale e un apprezzamento espresso dai visitatori. La manifestazione, infatti, ha registrato una crescita in termini di soddisfazione da parte dei visitatori, con un incremento dell'indice da 6,6 nel 2016 a 7,3 nel 2017 grazie alla partecipazione di galleristi, collezionisti, curatori e pubblico da tutto il mondo, decretando miart come una delle fiere di riferimento in Italia e in Europa per l'arte contemporanea. Per l'edizione del 2018 verranno siglate nuove *partnership* per aumentare il numero di potenziali collezionisti italiani ed esteri, in coerenza con il livello qualitativo dei galleristi richiesti. Per il pubblico generico verranno inseriti all'interno della manifestazione servizi gratuiti.

SÌ SPOSAITALIA COLLEZIONI



Il punteggio di SPOSAITALIA si attesta attorno al 74esimo percentile rispetto al *benchmark*. Il risultato evidenzia un buon livello qualitativo generale della manifestazione con un valore che si colloca in posizione elevata nel confronto internazionale confermando la manifestazione leader di mercato e punto di riferimento per i buyer nazionali e internazionali (il 33% sul totale dei visitatori). Per il 2018 la manifestazione si prefigge di esplorare nuovi mercati emergenti con dei prodotti di fascia medio/alta.

BIT



BIT si attesta attorno al 24esimo percentile rispetto al *benchmark*. Il risultato conferma il percorso di miglioramento iniziato con l'edizione del 2017 che ha presentato una nuova formula espositiva, logistica e organizzativa rispondendo in modo efficace alle evoluzioni dei mercati. Il ritorno a **fieramilanocity** ha permesso di valorizzare l'attrattiva su Milano fornendo un'ottima logistica sia per gli espositori, sia per i visitatori. Sono stati valutati di alto livello anche i contenuti del ricco palinsesto di eventi, ospitato al MiCo - Milano Congressi. Più di 7.500 persone hanno partecipato ai 120 appuntamenti, ai quali si aggiungono le decine di eventi organizzati direttamente dagli operatori.

I numeri di My Matching 2017(*)

11.000 Utenti presenti su My Matching	4,6 Su 5 valutazione media incontri
63.000 Appuntamenti richiesti	2.5ml Le pagine viste
24.400 Appuntamenti confermati	12min. Il tempo medio sul portale

*I dati si riferiscono alle manifestazioni TUTTOFOOD, HOMI II semestre e HOST.

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 Eservice per singola manifestazione;
- Sistema di biglietteria di tutte le manifestazioni;
- Servizio di My Matching;
- CRM per le manifestazioni direttamente organizzate;
- Customer Service;
- Servizio Smart Catalog;
- Catalogo digitale espositori;
- Servizio Easyservice.

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 Eservice 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 8 – Numero di chiamate inbound

	2017	2016	2015
Risposte	63.402	42.802	79.125
Rinunciate	4.487	1.932	14.013
% Perse	6%	4%	14%

Tabella 9 – Numero di chiamate gestite

	2017	2016	2015
Email E-Service	6.607	7.345	9.145
Email biglietteria	4.813	3.342	6.808

Il *trend* delle chiamate varia in relazione al calendario fieristico: nel 2017 la presenza di TUTTOFOOD e HOST, con chiamate ricevute rispettivamente pari a 10.117 e 8.556, hanno inciso notevolmente sul volume delle attività. Ciononostante i livelli di servizio sono stati ottimi ed entro i parametri qualitativi e quantitativi stabiliti e sopra indentificati.

Si segnala che il picco registrato nel 2015 è da ascrivere ad un calendario fieristico particolarmente ricco di manifestazioni e alla presenza di Expo 2015 a Milano nel sito espositivo attiguo a quello di **fieramilano**.

Si rileva, inoltre, che con l'introduzione nel 2017 dell'assistenza al servizio di My Matching tramite la *chat live*, il grado di *customer satisfaction* è aumentato tra i clienti.

Certificazione *Healthy Venue*

A fine 2016 è stato avviato il processo di accreditamento del MiCo - Milano Congressi in qualità di *Healthy Venue* a conclusione di uno studio di fattibilità e di un esame attento dei criteri definiti dalla *World Obesity Federation* per il conseguimento di tale importante certificazione.

Stabilito che le attività richieste e gli interventi strutturali potevano essere realizzati all'interno del MiCo - Milano Congressi e degli uffici di Fiera Milano Congressi, si è iniziato nel 2017 a dialogare in maniera continuativa con la *World Obesity Federation* alla quale è stata dichiarata l'intenzione di accreditare il Centro Congressi entro giugno 2018.

Le aree di intervento prevedono:

- *Catering*: offrire e pubblicizzare menu salutari, disposizione dei *buffet*, *standing lunches*, sostituzione dei dessert con la frutta, riduzione delle quantità di grassi e sale ecc;
- *Vending machine*: offrire una selezione di prodotti salutari;
- Promozione e comunicazione agli organizzatori: mettere a disposizione degli organizzatori tutte le informazioni relative al progetto e collaborare con loro spingendoli ad organizzare *meeting* con opzioni salutari all'interno del MiCo - Milano Congressi (comunicazioni tramite sito web e quotazione *venue rental*);
- Promozione e comunicazione ai delegati/partecipanti: comunicare il progetto *Healthy Venue* e le attività salutari che si possono fare durante un evento al MiCo - Milano Congressi;
- Area Relax/Fitness: costruire un'area fitness/relax che possa essere utilizzata dai partecipanti e dallo staff di Fiera Milano Congressi;
- Segnaletica *Healthy* all'interno del MiCo - Milano Congressi, per promuovere l'iniziativa tramite messaggi costanti ma poco invadenti, che hanno come obiettivo quello di porre l'attenzione sulle problematiche relative alla sedentarietà e al mangiar poco salutare.

Le aree di intervento hanno due target: i dipendenti di Fiera Milano Congressi e i delegati/partecipanti agli eventi.

Contributo allo sviluppo dell'economia locale (Strumento per PMI)

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

Negli anni, il Gruppo ha avviato un insieme di progetti funzionali a potenziare i servizi per i propri clienti, migliorando, da un lato, l'attrattività dei Quartieri fieristici per rendere migliore l'esperienza dei visitatori, e potenziando, dall'altro, la comunicazione e le relazioni commerciali con gli organizzatori di eventi e gli espositori per rispondere al meglio alle loro esigenze e garantendo un'esperienza unica e positiva a fronte di un'offerta di prodotto altamente qualificata e diversificata.

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'87% degli espositori intervistati nel 2017, dichiara, infatti, di introdurre ogni anno innovazioni di prodotto sul mercato. La ricerca inoltre evidenzia che circa il 60% 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.

Grafico 1 – Quota di fatturato degli espositori realizzata con export (2008-2017)

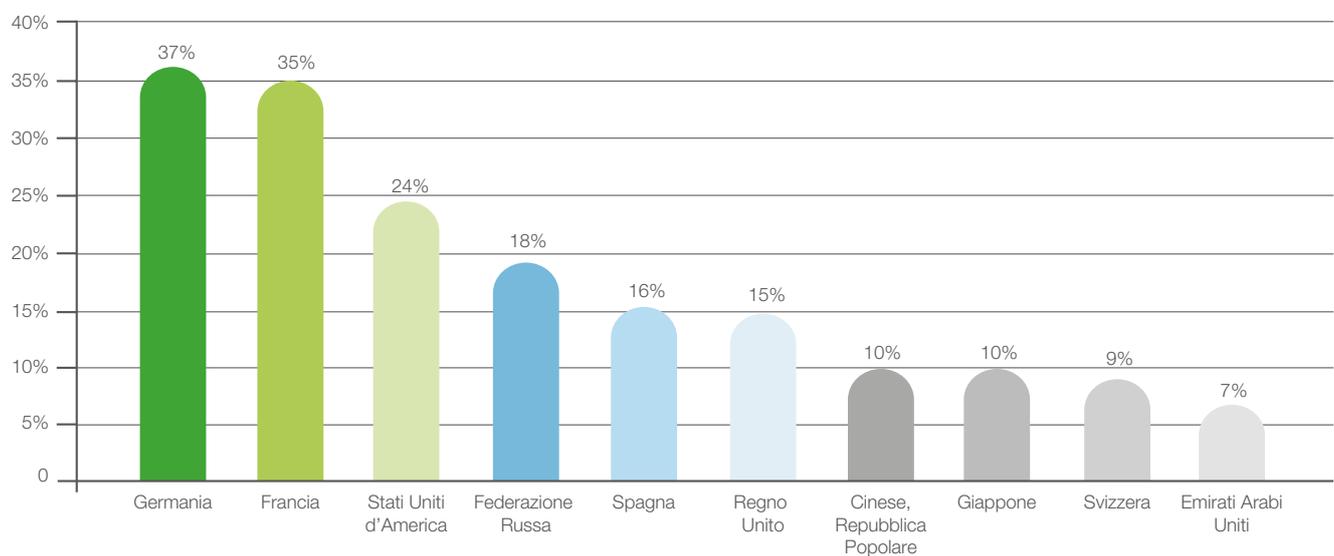


Fonte: Servizio Studi e Sviluppo Fondazione Fiera Milano

La quota di aziende che realizza oltre il 50% del proprio fatturato con *l'export* è in continua crescita, raggiungendo il 44% nel 2017 (41% nel 2016) rispetto al 30% realizzato dieci anni prima. A livello nazionale, le aziende manifatturiere che esportano sono mediamente il 22% circa, mentre le aziende espositrici di Fiera Milano che esportano raggiungono il 90% circa.

Risulta in costante aumento, inoltre, il numero medio di paesi con i quali gli espositori italiani hanno rapporti commerciali (3 paesi in media, rispetto a 2,5 del precedente anno). I paesi di destinazione rimangono stabili nel tempo: risulta invariata la posizione al primo posto di Germania e Francia, rispettivamente con il 37% e il 35% degli espositori che realizzano parte del proprio fatturato in questi paesi, a seguire gli USA con il 24%, la Federazione russa, che segna una crescita raggiungendo il 18% (13% nel 2016), a seguire la Spagna con il 16%. Da segnalare il 10% degli espositori che esportano in Cina e Giappone.

Grafico 2 – 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 2017, le aziende fondate entro i 48 mesi precedenti sono state pari al 7% degli intervistati.

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 nel Quartiere e di annullare il biglietto del parcheggio presso i Desk Fieraccessibile - installati presso una o più reception 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 10 – Numero di annulli parcheggi disabili e di tessere Fieraccessibile - fieramilano

	2017	2016	2015
Numero annulli parcheggi disabili	1.728	1.330	1.219
Numero di tessere Fieraccessibile emesse	62	128	187

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 parcheggio in copertura ai padiglioni 3 e 4.

In caso di ulteriore assistenza è possibile scrivere all'indirizzo mail fieraccessibile@fieramilano.it.

All'interno del sito istituzionale nella una 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 di Rho 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 **fieramilano** 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 nel Quartiere; 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 robobracile: 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 robobracile – 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 11 – Numero di scooter o carrozzine noleggiate - fieramilano

	2017	2016	2015
Noleggi scooter	494	300	-
Noleggi carrozzine	243	286	195

Il numero degli scooter noleggiati è comprensivo anche dei tandem. Dal momento che il servizio è stato attivato a settembre 2016, il dato non è disponibile per il 2015 ed è parziale per il 2016 (mesi inclusi: settembre-dicembre 2016).

- 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); permettere alle persone con disabilità di poter richiedere assistenza in modo semplice, facendosi trovare con semplicità e rapidità dal personale preposto; iii) semplificare la logistica di gestione del personale preposto alla sicurezza, all'accoglienza e all'assistenza. 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, ecc.); 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 sono normalmente accessibili alle persone disabili e/o con difficoltà motorie per cui rientrano nelle usuali Procedure di Evacuazione.

Nel caso specifico delle evacuazioni degli uffici, esiste una procedura dedicata.

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 2018 la realizzazione del nuovo sito istituzionale Fiera Milano consentirà di soddisfare completamente gli standard EMECA.



Le nostre persone



Risorse a tempo
indeterminato e determinato

658

(+23 rispetto al 2016)



Nuove assunzioni

+73

di cui

44 a tempo indeterminato

29 a tempo determinato



Assunzioni a tempo
indeterminato

+44

di cui

18 a rafforzamento delle strutture organizzative
deputate al presidio della *governance* aziendale

7 conferme a tempo indeterminato di giovani
a consolidamento della politica aziendale di
graduale inserimento delle risorse *junior*

19 a rafforzamento delle aree commerciali
e sviluppo business ed in adempimento delle
normative di legge (Legge n. 68/1999 e art. 18)



Assunzioni a tempo
determinato

+29

di cui

17 a rafforzamento delle aree
commerciali

6 di staff

6 in sostituzione di personale
assente per maternità



Uscite

50

di cui

34 a tempo indeterminato

16 a tempo determinato



Uscite a tempo indeterminato

34

di cui

21 per dimissioni volontarie
e/o risoluzione consensuale

2 per pensionamento

8 per riorganizzazione aziendale

2 licenziamenti

1 altro



Uscite a tempo determinato

+16

di cui

9 per scadenza contratto

5 conferme a tempo indeterminato

2 per dimissioni volontarie



Turnover complessivo

19%

(-9,1% rispetto al 2016)

Il turnover è stato calcolato come la differenza tra le entrate e le uscite, sull'organico medio nell'anno.



Dipendenti part time

75

72 donne
3 uomini



Laureati

50%

(+3,1% rispetto al 2016)



Età media aziendale

45,2



Dipendenti con età inferiore ai 45,1 anni

46,7%



Dipendenti con contratto a tempo determinato

35

(+13 rispetto al 2016)



Nelle società italiane del Gruppo, tasso di ritorno e di permanenza dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale: 100%. Nel corso del biennio di riferimento la totalità delle persone – pari a 9 donne nel 2017 e 15 donne nel 2016 – ha usufruito del congedo parentale. Al netto dei congedi non ancora terminati, il 100% delle donne risulta dipendente dopo i 12 mesi successivi.



Periodo medio di tirocinio

6 mesi



Esperienze di stage ospitate

55

(40 attivati nel 2017,
15 attivati in precedenza)

con il Politecnico di Milano, l'Università Bocconi, l'Università Cattolica del Sacro Cuore, l'Università Iulm, l'Università degli Studi di Milano, l'Università degli Studi di Milano Bicocca, la Business School Sole 24 Ore, l'Istituto Europeo di Design, l'Università Carlo Cattaneo – LIUC, Fondazione Fiera Milano, Fondazione Le Vele, Università LUISS - Roma, Universidade Mackenzie (São Paulo)



Casi di trasformazione dello stage in contratto a termine

32,7%



Presenza femminile negli stage

67,9%

(-5,9% rispetto al 2016)

“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 obbiettivi di Gruppo.”

(cit. Codice Etico)

Così come espresso dal Codice Etico adottato dal Gruppo Fiera Milano, la Direzione Risorse Umane si impegna a sviluppare le competenze di ciascun dipendente del Gruppo, affinché l’energia e la creatività dei singoli trovi piena espressione per la realizzazione del proprio potenziale. 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. Pur non avendo definito una specifica politica formalizzata, pertanto, nel Codice Etico sono definiti i principi chiave di riferimento per le politiche attuate nella gestione delle risorse umane.

I valori ispiratori che guidano l’avvio e la gestione di ogni nuovo progetto rivolto alle persone sono trasparenza, equità e fiducia.

La Direzione Risorse Umane del Gruppo Fiera Milano definisce il proprio modello di gestione del personale sulla base del contesto e delle specificità dei business nei quali opera.

Nello specifico, la Direzione ha visto nel 2017 un’evoluzione della propria struttura organizzativa, indirizzandosi verso un modello più gestionale e meno amministrativo degli aspetti legati al personale, introducendo la figura dell’HR Business Partner e del Center of Expertise. La Direzione è strutturata per competenza a presidio di tutti i processi relativi alla selezione, formazione, sviluppo, politiche retributive e relazioni industriali.

Sulla base dei principi ispiratori che guidano la Direzione, nel corso del 2017, è iniziata la fase di revisione e progettazione di alcune Procedure HR che verranno emesse nel corso del 2018. 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*.

In particolare è stata redatta la Procedura Ricerca e Selezione del Personale con lo scopo di definire le linee guida del processo ed individuare le responsabilità che lo governano. La Procedura, estesa a tutte le società del Gruppo in Italia, verrà sottoposta ad approvazione ed emessa nel mese di marzo 2018.

Con riferimento alla gestione della *performance*, il 2017 ha visto una rivisitazione del precedente sistema premiante che ha portato alla progettazione di un nuovo sistema in grado 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.

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.

Per questo motivo, il Consiglio di Amministrazione della Società, nell’ambito delle politiche di gestione del personale, ha approvato nel mese di dicembre 2017 un sistema chiamato “Performance Leadership Management - PLM”, per il quale ogni dipendente coinvolto viene inserito in un processo attraverso il quale viene valutata la propria *performance* e la propria *leadership* sulla base di criteri prestabiliti. Nello specifico verranno assegnati degli obiettivi da raggiungere e comportamenti da adottare. Questo sistema integra la dimensione della *performance* a quella della *leadership*, in quanto il Gruppo Fiera Milano considera il “come” vengono raggiunti gli obiettivi assegnati una variabile fondamentale della valutazione complessiva di ciascun dipendente al pari del raggiungimento dei risultati stessi. Il fine di questo strumento è quello di tracciare una mappatura delle prestazioni individuali delle persone che operano nel Gruppo, stabilendo un criterio di identificazione il più possibile meritocratico e chiaro degli interventi da attuare per migliorare le prestazioni complessive e favorire parallelamente la crescita delle persone attraverso percorsi di sviluppo individuali. Il sistema è strutturato in modo da

favorire la collaborazione interfunzionale e sviluppare un costante confronto capo-collaboratore consentendo *feedback* continui.

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, situata a San Paolo in Brasile, 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 dal 2016 implementa 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. La società adotta altresì un modello di definizione, pesatura ed esplicitazione dei requisiti e delle responsabilità legate a ciascuna posizione ricoperta.

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 SpA 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 Decreto Legislativo n.198 dell'11 aprile 2006.

L'occupazione femminile a fine 2017 incide per il 58% sul totale dei dipendenti. In particolare, l'incidenza delle donne sul totale dei Quadri e Impiegati è pari al 60% mentre per la categoria dei Dirigenti si attesta sul 20%.

Dal 2016 al 2017 il personale femminile in organico è passato da 375 unità a 384. Nel corso del 2017, su 38 nuove entrate, 32 sono state di donne.

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

(cit. Codice Etico)

Tabella 12 – Composizione per qualifica del personale femminile

	2017				2016			
	Uomo	Donna	Totale	%	Uomo	Donna	Totale	%
Dirigenti	24	6	30	20%	22	9	31	29%
Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)	250	378	628	60%	238	366	604	61%
Totale	274	384	658	58%	260	375	635	59%

L'attenzione verso i propri dipendenti

Il Gruppo Fiera Milano – in un contesto economico ancora difficile – ha confermato la propria attenzione alle risorse umane cercando di individuare strumenti alternativi che possano favorire il benessere dei dipendenti. A tale scopo, 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*. Iniziato a gennaio 2014 per Fiera Milano SpA, il piano è stato esteso nel corso degli anni anche ad altre società del Gruppo portando la copertura del servizio ad una quota della popolazione aziendale pari a 81%.

Il piano è accessibile attraverso la piattaforma *on-line* “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 corso del 2017 le richieste pervenute sono state oltre 500, per un valore di benefit complessivo di circa 376 mila euro. I servizi più utilizzati dai dipendenti iscritti sono risultati essere card, tempo libero e istruzione.

Inoltre, Fiera Milano Congressi ha stipulato 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. I *feedback* ricevuti nel corso dell’anno sono stati positivi, considerando l’elevata adesione al *benefit*, pari al 98% degli aventi diritto. Questo costituisce uno stimolo per continuare nella ricerca di strumenti innovativi rispetto alle normali politiche retributive, sempre nell’ottica di creare motivazione e fidelizzazione all’azienda e rispondere ai bisogni concreti dei lavoratori e delle loro famiglie.

Nell’ambito del progetto “WellFair”, l’azienda ha deciso di proseguire con l’iniziativa di destinare la quota del *benefit* non utilizzato all’assegnazione di borse di studio a figli di dipendenti.

Nell’ottica di aumentare il coinvolgimento delle risorse aziendali in progetti di volontariato, dal 2017 una commissione di dipendenti volontari di Fiera Milano Congressi sottopone al Consiglio di Amministrazione della società due progetti di solidarietà a cui vengono dedicate 3 ore lavorative ogni 6 mesi da parte di ogni dipendente per ogni progetto scelto, a libera partecipazione. Il progetto è partito nel secondo semestre del 2017 ed ha visto la partecipazione del 48% dei dipendenti di Fiera Milano Congressi. Tale attività ha coinvolto la struttura sanitaria di anziani RSA Il Parco delle Cave di Baggio e 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 beni non deperibili alimentari devoluti al Banco di solidarietà “Madre Teresa” di Giussano (MB) in occasione alle festività natalizie, a cui hanno partecipato tutti i dipendenti della controllata.

Le società italiane del Gruppo Fiera Milano adottano il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti di Aziende del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi; fanno eccezione le società operanti nel settore dell’editoria che adottano il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro 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, compresa quella estera, sono poi dotate di un contratto integrativo di secondo livello o di un regolamento aziendale che integra le disposizioni dei CCNL di riferimento.

Nel contratto integrativo di secondo livello di Fiera Milano, rinnovato ogni tre anni, sono previsti un insieme di elementi di maggior favore rispetto al contratto collettivo nazionale, 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 2017, i dipendenti interessati dal trattamento integrativo pensionistico PREVIP, valido per Fiera Milano, sono stati 307 rispetto ai 317 del 2016.

Oltre a quanto previsto dalla contrattazione collettiva, in Fiera Milano SpA il Contratto Integrativo Aziendale prevede un premio di risultato basato sulle *performance* dell'azienda, correlato al raggiungimento di obiettivi di redditività. L'erogazione del premio è subordinata al conseguimento della soglia minima del Margine Operativo Lordo contenuto nei piani di *budget*, definita a priori.

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.

Il Contratto Integrativo Aziendale di Fiera Milano SpA, scaduto il 30 maggio 2016, è stato dapprima prorogato al 31 dicembre 2017 e, successivamente, fino al 31 dicembre 2018, così come quello dei Grafici. Il contratto integrativo del Giornalisti invece è scaduto il 31 dicembre 2017 ed è stato prorogato per un ulteriore anno.

Secondo il regolamento aziendale di Fiera Milano Congressi, i dipendenti beneficiano, inoltre, di un'assicurazione sanitaria estesa ai loro familiari. 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 di Fiera Milano Congressi 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).

La Formazione e i percorsi di sviluppo

I percorsi utili alla crescita professionale e personale sono individuati attraverso il piano formativo del Gruppo Fiera Milano.

Nel corso del 2017, le persone complessivamente coinvolte nel Gruppo sono state 623 per un numero di corsi pari a 105 ed un totale complessivo di ore frequentate pari a 6.095. L'investimento per la formazione delle società italiane del Gruppo nel 2017 è stato pari a 84.000 euro, con un'incidenza dello 0,2% rispetto al totale del costo del lavoro consolidato (0,6% nel 2016).

Il programma formativo si è focalizzato sull'aggiornamento sia in ambito normativo sia in relazione a competenze tecniche e a progetti.

È stata posta particolare attenzione alla formazione legata all'emissione e all'aggiornamento delle procedure interne nei diversi ambiti aziendali al fine di orientare le persone ad adottare comportamenti, iniziative e modalità di lavoro, in linea con le procedure.

Altrettanta attenzione è stata posta all'aggiornamento in materia di Decreto Legislativo 231 a fronte dell'adeguamento del modello organizzativo. Nel corso del 2017 è stata scelta la modalità *e-learning* e nel primo semestre del 2018 si provvederà ad una formazione in aula rivolta a tutto il personale Quadro e Dirigente.

Al fine di consolidare l'attitudine all'autoapprendimento attraverso i nuovi strumenti informatici, è stata riproposta la modalità *e-learning* anche per la formazione linguistica che, oltre alle conversazioni telefoniche con docenti madre lingua, prevedeva l'utilizzo di una piattaforma per l'approfondimento tecnico della lingua.

A seguito dell'avvio del processo unico di gestione digitale dei documenti è stata effettuata formazione tecnica sulla piattaforma applicativa Arxiv. Tale formazione oltre ad agevolare l'utilizzo di un nuovo strumento tecnologico, ha consentito l'avvio di un processo di standardizzazione ed integrazione, che permetterà una visione complessiva ed una facile tempestiva comunicazione dei documenti e dei relativi flussi autorizzativi.

A completamento del processo di riorganizzazione che ha visto coinvolta Fiera Milano Media, si è concluso il piano formativo volto alla riqualificazione del personale, consolidando le competenze in ambito digitale e di organizzazione del lavoro le competenze di vendita in ottica di maggiore penetrazione del mercato.

“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)

Nel corso dell'anno è stata inoltre proposta la partecipazione ad eventi interaziendali, workshop e seminari su diverse tematiche al fine di poter valutare e confrontarsi con realtà diverse, prendere spunti sulle *best-practice* utilizzate dalle altre aziende e acquisire conoscenza su nuove tematiche di attualità.

Nel secondo semestre 2017 è stato poi organizzato un incontro plenario rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo al fine di illustrare le azioni e le misure di legalità intraprese in virtù del nuovo modello di business e di organizzazione del Gruppo.

Nel corso del 2017 è stato condiviso all'interno del management aziendale il progetto vincitore del concorso "Premio Innovazione" lanciato nel corso del 2016 e aperto a tutti i dipendenti del Gruppo Fiera Milano. Scopo del progetto – dal titolo "*One company, one social customer care*", presentato da un team di tre dipendenti di due diverse società del Gruppo – è quello di realizzare un nuovo *social customer care*: tramite l'adozione di un Chatbot con assistenza 24 ore su 24 sarà possibile ottimizzare i servizi offerti da Fiera Milano, incrementando gli ordini e ampliando l'attuale parco clienti.

Al fine di migliorare il processo di comunicazione interna, nel corso del 2017 è stata progettata e sviluppata una nuova versione della intranet aziendale intitolata "NoiFiera": disegnata con una veste elegante e ariosa, ha come obiettivo quello di condividere le conoscenze all'interno del Gruppo Fiera Milano e di facilitare la cooperazione e la fruizione di servizi in modo semplice ed efficace. Per coinvolgere tutta la comunità aziendale, il 1° ottobre 2017 è stata lanciata in rete una "*call for ideas*" all'interno del Gruppo, a cui è seguito il lavoro di stesura del progetto che ha visto, tra il mese di ottobre e dicembre 2017, la collaborazione di 130 dipendenti di Fiera Milano.

Tra le novità di "NoiFiera" l'accesso, direttamente dalla *homepage*, di servizi e applicativi. Grazie a un solo clic, la nuova intranet permette ad esempio di scrivere ai colleghi che si occupano del cartellino e del cedolino, contattare l'assistenza tecnica, richiedere il pass auto e moto, prenotare il packed lunch oppure avere l'auto di servizio per percorsi lunghi in caso di trasferte. Un'altra novità è la messa in comune delle notizie e delle storie professionali e umane presenti in azienda, così da comporre – entro la ricorrenza del centenario di Fiera Milano – un *eBook* di 100 storie, capaci di spiegare i valori del Gruppo.

Infine, dal settembre 2017 si sono anche tenuti momenti di incontro tra i vertici aziendali e la popolazione del Gruppo al fine di condividere le strategie e dare costante aggiornamento sui progetti ed evoluzione del business.

La società estera oltre alla formazione tecnica e linguistica si è focalizzata sullo sviluppo delle nuove competenze in ambito marketing e digitale sperimentando nuove metodologie di approccio al business e al mercato. Sono stati inoltre pianificati dei percorsi di *coaching* per i manager volti a supportarli nel raggiungimento degli obiettivi e a migliorare le *performance* professionali e del team.

Tabella 13 – Ore di formazione erogata

	2017				2016			
	Italia		Estero		Italia		Estero	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	179	56	226	0	143	50	51	0
Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)	2133	2597	383	521	2.319	2.650	270	139
Numero ore totali formazione erogata	2.312	2.653	609	521	2.462	2.700	321	139

Tabella 14 – Ore/uomo di formazione erogata sul totale dei dipendenti

	2017				2016			
	Italia		Estero		Italia		Estero	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	UOMINI	DONNE
Dirigenti	7,8	9,3	226	0	6,8	7,1	51,0	0,0
Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)	9,2	7,2	22,5	27,4	12,7	8,7	14,2	8,2
Numero ore totali formazione erogata	9,0	7,3	33,8	27,4	12,1	8,7	16,1	8,2

Composizione del personale: i numeri

Con riferimento all'anno 2016, i dati relativi alle risorse umane - riportati di seguito e nella sezione dedicata - sono stati allineati con il perimetro societario previsto dalla rendicontazione non finanziaria 2017, al fine di garantirne la comparabilità tra gli anni.

Tabella 15 – Composizione dei dipendenti

	2017				2016			
	Italia		Estero		Italia		Estero	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Tempo Indeterminato	244	342	18	19	238	338	20	17
Tempo Determinato	12	23	0	0	2	20	0	0
Totale	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 2017 era di 35 unità in confronto alle 22 del 2016.

Tabella 16 – Composizione dei dipendenti per categoria

	2017				2016			
	Italia		Estero		Italia		Estero	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Dirigenti	23	6	1	0	21	9	1	0
Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)	233	359	17	19	219	349	19	17
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	256	365	18	19	240	358	20	17

Tabella 17 – Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto

	2017				2016			
	Italia		Esteri		Italia		Esteri	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Full time	253	293	18	19	237	286	20	17
Part-time	3	72	0	0	3	72	0	0
Totale	256	365	18	19	240	358	20	17

Tabella 18 – Dirigenti per fascia d'età

	2017				2016			
	Italia		Esteri		Italia		Esteri	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Sotto i 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30-50 anni	10	2	1	0	10	4	1	0
sopra 50 anni d'età	13	4	0	0	11	5	0	0
Totale	23	6	1	0	21	9	1	0

Tabella 19 – Dipendenti per fascia d'età

	2017				2016			
	Italia		Esteri		Italia		Esteri	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Sotto i 30 anni	15	31	1	5	11	29	1	4
tra i 30-50 anni	127	216	10	12	126	220	12	11
sopra 50 anni d'età	91	112	6	2	82	100	6	2
Totale	233	359	17	19	219	349	19	17

Tabella 20 – Stage

	2017				2016			
	Italia		Estero		Italia		Estero	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Già attivi	4	11	0	0	2	9	0	0
Attivati nel corso dell'anno	14	24	1	1	9	21	0	1
Totale	18	35	1	1	11	30	0	1

Tabella 21 – Numero entrate di dipendenti

	2017				2016			
	Italia		Estero		Italia		Estero	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Sotto i 30 anni	13	14	0	1	9	23	1	1
tra i 30-50 anni	21	13	0	2	12	16	0	6
sopra 50 anni d'età	7	2	0	0	1	2	1	0
Totale	41	29	0	3	22	41	2	7

Tabella 22 – Numero uscite di dipendenti

	2017				2016			
	Italia		Estero		Italia		Estero	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Sotto i 30 anni	5	9	0	0	11	8	2	2
tra i 30-50 anni	13	10	2	1	14	26	0	5
sopra 50 anni d'età	7	3	0	0	15	22	0	1
Totale	25	22	2	1	40	56	2	8

La sicurezza

“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)

La gestione della sicurezza del Gruppo Fiera Milano è affidata alla Direzione Security istituita nel corso del 2017 per adeguare strutture, processi e procedure all'innalzamento dei livelli di controllo e 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.

Le attività operative in ambito *security*, come si evince dal Manuale Security, consistono nell'implementazione delle azioni e degli strumenti di gestione/mitigazione dei rischi, individuati dalla Direzione Security a seguito delle attività di mappatura e valutazione dei rischi effettuate in collaborazione con il Risk Manager di Gruppo e aggiornate periodicamente.

Le azioni/strumenti di gestione/mitigazione dei rischi di *security* possono essere riconducibili a titolo esemplificativo alle seguenti macro-categorie di attività:

- rafforzamento degli strumenti di controllo attivi e passivi (es. rafforzamento recinzioni perimetrali, acquisizione e installazione di nuovi apparati di controllo);
- organizzazione e gestione delle attività di vigilanza (es. attività delle guardie armate, portierato, accreditamenti, lasciapassare per i mezzi);
- proposte di implementazione o sviluppo di misure tecniche di protezione di sistemi informativi di business, nonché implementazione o sviluppo di sistemi informatici a supporto dell'attività di *security* (es. sistemi di *business intelligence*, sistemi di video-sorveglianza, sistemi di allarme, sistema di accreditamento e controllo accessi);
- attività di monitoraggio sistematico e verifiche (programmate e non), tra cui la verifica dell'applicazione delle procedure aziendali e le verifiche reputazioni delle controparti rilevanti in ambito *security*.

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, sedi distaccate), 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, espositori, consulenti, ecc.) e di tutti i mezzi che accedono ai siti aziendali gestiti da Fiera Milano;
- controlli costanti sulla correttezza degli accessi;
- la segnalazione di eventuali anomalie o incidenti in ambito *security* agli Organismi/Direzioni aziendali interessate (es. AD, RSPP, OdV, Procurement, ecc.);
- la gestione e risoluzione tempestiva delle anomalie/incidenti di *security* riscontrati.

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 Fiera Milano 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, ecc.).

Con specifico riferimento alla sicurezza informatica (*cyber security*), la Direzione Security, in raccordo con la Direzione IT, definisce e monitora un sistema di individuazione e 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, ecc.), 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.

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, Security contribuisce attivamente alla gestione della mobilità del territorio in avvicinamento e in prossimità dei Quartieri fieristici nelle diverse fasi dell'evento.

Fra gli strumenti a supporto delle attività di Security, è stata implementata la nuova Procedura Accreditamento e Controllo Accessi. Tale procedura ha previsto l'estensione dell'accREDITAMENTO per allestitori ed espositori a tutte le manifestazioni che si svolgono nei quartieri al fine di esercitare maggior controllo su accessi, mezzi e persone.

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. Attraverso gli impegni presi presso il Tavolo Sicurezza in termini di risorse, strumenti e azioni da mettere in campo il Gruppo si adopera per soddisfare gli standard richiesti dalle Forze dell'Ordine.

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.

Nella fase di pianificazione della manifestazione viene studiato il dimensionamento del servizio di vigilanza alle porte di ingresso del quartiere, nel Quartiere fieristico e di portierato nei padiglioni e nel quartiere.

Durante la manifestazione è presente un costante coordinamento con le Forze dell'Ordine per il monitoraggio e la gestione dei flussi pedonali e dei livelli di affollamento nei Quartieri fieristici attraverso il presidio e il supporto ai servizi di vigilanza e portierato.

Nella fase post-manifestazione viene effettuata la raccolta e il *check* finale dei dati di manifestazione, elaborato un *debriefing* di manifestazione e implementate azioni correttive e/o migliorative.

Il Gruppo Fiera Milano attraverso il servizio Info Mobility fornisce informazioni sulla mobilità in tempo reale relative alle principali modalità di trasporto per raggiungere i Quartieri fieristici (mezzo privato, parcheggi, aeroporti, metropolitane, ferrovie, collegamenti aeroportuali), oltre ai servizi taxi, noleggio con conducente e *car sharing*.

Nel corso del 2017 sono stati erogati 64.524 pass.

Le vie di accesso al quartiere fieramilano



Le vie di accesso al quartiere fieramilanocity e al MiCo – Milano Congressi



Salute e sicurezza di mostra

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 e della struttura. Tali attività sono presiedute dagli Uffici Prevenzione e protezione e Safety di mostra nell'ambito della Direzione Operations.

Il Gruppo adotta una serie di procedure per tutelare la salute e la sicurezza delle persone e salvaguardare il patrimonio all'interno dei Quartieri fieristici, nonché disciplinare i comportamenti e le modalità operative a cui attenersi.

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 sul luogo di lavoro 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 delle Conferenza permanente Stato-Regioni del 21 dicembre 2011;
- monitoraggio del processo di valutazione per la selezione dei propri fornitori verificandone l'idoneità tecnico-professionale degli stessi, prestando attenzione agli aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Istituzione di un *call center* tecnico per la raccolta di tutte le segnalazioni riguardanti le necessità di manutenzione;
- impiego di un *software* per la gestione informatizzata della manutenzione attraverso il quale sono attivati oltre 20.000 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 sono circa 3.500 apparecchiature e 17.000 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;
- esecuzione di esercitazioni antincendio con lo scopo di testare l'organizzazione durante le fasi dell'emergenza;
- verifiche periodiche sull'organizzazione e sul coordinamento così come previsto dal Piano di Emergenza;
- effettuazione delle manutenzioni periodiche degli impianti, dei presidi fissi antincendio e delle strutture secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia.

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 Mostra". Viene predisposto un documento denominato PASSA (Piano di attività per la Sicurezza, la Salute e l'Ambiente) per ogni manifestazione o evento che si svolge presso i Quartieri fieristici, 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 di mostra presso ciascun ufficio. Per ogni intervento vengono redatti dei verbali trasmessi agli uffici di Fiera Milano per gli interventi di competenza.

Nel corso del 2017 sono state impegnate nell'attività di monitoraggio più di quindicimila ore con oltre quattromila verbali di verifica. Le categorie oggetto di verifica sono state le seguenti: aree di posteggio, lavorazioni varie, antincendio, vie di transito, uscite di sicurezza, cartellonistica di sicurezza, pozzetti impianti per espositori (canarole), strutture fisse, impianti elettrici, ambienti di lavoro.

Per aumentare il presidio sulla sicurezza di espositori e visitatori, tra i servizi offerti dal Gruppo Fiera Milano rientra l'opportunità di sottoscrivere da parte dell'organizzatore una polizza assicurativa.

Per quanto concerne i dipendenti del Gruppo Fiera Milano, nel 2017, si è registrato un infortunio in più rispetto all'anno precedente, con conseguente lieve aumento degli indici di frequenza e di gravità. Gli infortuni accorsi ai dipendenti nel 2017 sono imputabili ad incidenti in itinere o a scivolamenti.

Tabella 23 – Infortuni occorsi ai dipendenti

	2017					2016				
	Italia		Estero		Totale	Italia		Estero		Totale
	Uomo	Donna	Uomo	Donna		Uomo	Donna	Uomo	Donna	
Totale infortuni	2	2	0	0	4	0	3	0	0	3
<i>di cui mortali</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>di cui gravi</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza	5,42	3,80	0,00	0,00	3,86	0,00	5,71	0,00	0,00	2,95
Indice di gravità	0,04	0,06	0,00	0,00	0,13	0,00	0,05	0,00	0,00	0,03
Tasso di assenteismo	2,95	2,96	4,49	4,49	3,04	3,16	3,16	4,34	4,34	3,22
Tasso di malattia professionale	0	0	0	0		0	0	0	0	0

Tabella 24 – Spesa per la sicurezza dei dipendenti (in migliaia di euro)

	2017		2016	
	Italia	Estero	Italia	Estero
DPI (Dispositivi prevenzione infortuni) e altri strumenti per la sicurezza	4,13	0	5,27	0
Accertamenti sanitari	24,84	0,25	19,97	0,4
Analisi ambientali, fonometrici uffici	131,95	1,36	12,23	1,5
Formazione	4,45	0	7,12	0

La gestione ambientale

Fiera Milano ha adottato a inizio 2018 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, il Gruppo adotta una serie di presidi anche al fine di prevenire reati ambientali. In particolare, sono adottate dal Gruppo alcune procedure relative ai seguenti temi:

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

In aggiunta, Fiera Milano SpA adotta procedure operative atte al risparmio energetico, quali la Procedura 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.

Nell'ambito dei sistemi di gestione certificati, la controllata Nolostand ha adottato 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.

Tutte le procedure sono soggette a revisione periodica, in accordo con le varie funzioni aziendali coinvolte, per permettere un continuo miglioramento delle stesse nonché degli standard aziendali.

Il Direttore Operations è dotato di delega operativa per tutte le attività inerenti la sicurezza sul lavoro e l'Ambiente. L'organizzazione del Gruppo Fiera Milano prevede:

- un ufficio presidiato da un Energy Manager, con il compito di contribuire al mantenimento dello stato di fatto certificato degli impianti e un utilizzo energetico ottimale e sicuro, nonché garantire nel rispetto dei programmi di mostra e degli orari di apertura degli uffici, la conduzione degli impianti di climatizzazione;
- un ufficio certificazioni di Gruppo, con il compito di curare il mantenimento degli attuali sistemi di gestione certificati e della Qualità di Fiera Milano, perseguire l'estensione del campo di applicazione e implementare un sistema di gestione conforme alla norme in vigore;
- un ufficio per la gestione dei rifiuti, che gestisce il processo dalla loro produzione fino alla loro destinazione finale coinvolgendo quindi la fase di raccolta, trasporto, trattamento (smaltimento o riciclaggio) fino al riutilizzo dei materiali di scarto.

Per la controllata Nolostand presso il magazzino di Vittuone è presente un presidio, debitamente formato per la gestione dei rifiuti (compilazione dei formulari, autorizzazioni al trasporto dei rifiuti, controllo visivo dei cassoni portarifiuti suddiviso per codici CER). I principali rifiuti prodotti da Nolostand sono legno, imballaggi misti, carta e cartone. Nolostand recupera il materiale idoneo per riutilizzarlo durante gli allestimenti. La società inoltre monitora la percentuale dei rifiuti indifferenziati sul totale dei rifiuti prodotti con l'obiettivo di diminuire sempre più questa percentuale.

La controllata Fiera Milano Congressi, ad oggi, si avvale dei servizi di Gruppo sia per l'attività di Energy Management, sia per le attività di gestione rifiuti.

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.

Sin dalla sua progettazione il polo fieristico di Rho è stato concepito con un'ottica di riduzione dei consumi di acqua potabile: è stato infatti possibile ridurre in modo significativo l'utilizzo dell'acqua potabile proveniente da acquedotto 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.

Fiera Milano da anni ha altresì adottato iniziative per misurare e gestire i consumi energetici nei due poli fieristici; tali attività comprendono sia l'adozione di linee guida per la gestione degli impianti di illuminazione o di climatizzazione sia l'adeguamento di impianti al fine di migliorarne l'efficienza energetica, come ad esempio la sostituzione dei corpi illuminanti con nuovi corpi a tecnologia Led o la modifica degli impianti di climatizzazione utilizzando canalizzazioni ad alta induzione ed *inverter* per i motori.

Nel corso del 2017 il Gruppo Fiera Milano ha ottenuto l'*upgrade* della certificazione LEED passando dal livello Certificate al livello Silver per ciò che concerne gli *Existing Building* ovvero la LEED EB:O&M (*Existing Buildings: Operations & Maintenance*) attualmente ricevuta per il Centro Servizi, Centro Congressi e Torri Ufficio del Quartiere espositivo di Rho. Il Quartiere espositivo di Rho è stato il primo in Europa a ottenere tale certificazione che ne riconosce quindi l'impegno per quanto concerne la sostenibilità ed il risparmio energetico.

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

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

Per quanto riguarda la controllata Fiera Milano Congressi, nel 2017 è stato condotto da una società specializzata un primo *pre-assessment* del centro congressi MiCo - Milano Congressi, con lo scopo di stilare una lista di attività da realizzare per ottenere la certificazione partendo da una check-list di requisiti standard.

Sulla base di questa *check-list*, sono state identificate le aree di intervento volte a definire la strategia per intraprendere il processo di certificazione LEED con l'obiettivo di ridurre i consumi, ridurre gli sprechi ed elaborare una *policy* virtuosa di gestione e che quindi può essere utilizzata per definire un piano strategico di progressivo e costante miglioramento della struttura (operazioni di gestione e manutenzione).

I lavori verranno iniziati e conclusi nel corso del 2018.

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 di realizzazione degli allestimenti, l'illuminazione delle aree espositive e il riscaldamento degli spazi. Una parte dell'energia elettrica utilizzata dal centro servizi 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 2017 il 99% dei consumi complessivi per il riscaldamento del quartiere con una conseguente riduzione dell'utilizzo di combustibili fossili.

Tabella 25 – Quantità di energia diretta consumata per tipologia di fonte (GJ)

	2017	2016	2015
Energia elettrica	176.086	172.244	218.744
Gas metano	20.113	19.270	28.018
Teleriscaldamento	38.994	34.860	36.775
Totale	235.193	226.374	283.537

Nota: per il gas metano, si escludono i consumi relativi a Stresa in quanto non significativi rispetto al Gruppo. La percentuale di elettricità prodotta da fonti rinnovabili dipende dai singoli mix elettrici nazionali.

Tabella 26 – Consumi di carburante (GJ)

	2017	2016	2015
Diesel	2.866	2.646	2.938
Benzina	12	5	132
Metano	11	32	-
Totale	2.889	2.683	3.070

In un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni energetiche, il Gruppo Fiera Milano ha provveduto nel corso del 2017 a sostituire i corpi illuminanti dei padiglioni 5/7 e 6/10 del Quartiere espositivo **fieramilano** con dispositivi a tecnologia LED di potenza tale da garantire il medesimo livello di illuminamento, consentendo un risparmio energetico significativo.

A settembre 2017, inoltre, presso il MiCo - Milano Congressi, è stata ultimata l'attività di sostituzione di tutti i corpi illuminanti con dispositivi a tecnologia LED.

Il nuovo impianto di illuminazione, realizzato impiegando corpi illuminanti con tecnologia LED, ha consentito di realizzare un'importante riduzione dei consumi anche attraverso una migliore gestione dell'impianto.

L'elettronica di nuova generazione del sistema permette, infatti, attraverso un *software* dedicato, di controllare lo stato di ciascun corpo illuminante, regolare il livello di illuminamento e gestire l'accensione/spegnimento.

È inoltre possibile da remoto, attraverso la creazione di appositi scenari, accendere o spegnere

i corpi illuminanti a gruppi, gestire il livello di illuminamento desiderato così da permettere la realizzazione di effetti scenici particolari.

Nell'anno 2017 è stata conseguita una riduzione nei consumi di tali impianti pari a circa 2.250.000 kWh per un risparmio economico pari a circa 310 mila euro e nel 2018 è prevista la sostituzione dei corpi illuminanti dei padiglioni 9/11 e 14/18. Per MiCo - Milano Congressi, il beneficio in termini di risparmi energetici ed economici verrà consuntivato a fine 2018.

Nel mese di dicembre 2017 è stato effettuato un intervento di sostituzione parziale di corpi illuminanti nel padiglione 3 del quartiere **fieramilanocity**, impiegando corpi illuminanti con tecnologia LED, il cui beneficio economico sarà valutabile dopo utilizzo dell'impianto.

Le emissioni

Le emissioni generate direttamente dall'attività del Gruppo Fiera Milano in Italia nel 2017 sono pari a 21.986 tonnellate di CO₂ equivalente e sono riconducibili ai consumi di energia elettrica, gas per il riscaldamento e di carburanti per la flotta aziendale.

Tabella 27 – Emissioni (ton CO₂ equivalente)

	2017	2016	2015
Emissioni dirette (Scope 1)	1.336	1.273	1.790
Emissioni indirette (Scope 2)	20.247	19.645	22.409
Emissioni totali	21.583	20.918	24.199

Nel 2016 è stata portata a termine l'installazione dei sistemi di aspirazione forzata presso il quartiere espositivo di Rho, iniziata nel 2015, per una migliore evacuazione delle fumane prodotte da attività di ristorazione interne ai padiglioni, con un miglioramento del comfort ambientale; nel corso dell'anno 2017 tali impianti sono stati attivati con successo.

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 di **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 della 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).

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

Tabella 28 – Consumi idrici (mc)

	2017	2016	2015
Fonti idriche comunali	330.921	216.533	291.040
Acqua di falda	1.938.925	1.712.926	2.013.515
Totale	2.269.846	1.929.459	2.304.555

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

Nell'anno 2017 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 espositivi.

I rifiuti

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.

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

Nolostand raccoglie il proprio materiale di risulta dalle attività di allestimento, che viene conferito presso il magazzino di Vittuone. Lo smaltimento presso il magazzino di Vittuone, avviene differenziando le varie categorie merceologiche di rifiuto per il tramite di fornitori abilitati.

La tabella seguente riporta il totale dei rifiuti prodotti presso i Quartieri espositivi e il magazzino di Vittuone, e include per il 2017, la destinazione dei rifiuti prodotti nonché la quantità di rifiuti pericolosi che sono riconducibili prevalentemente a vernici e batterie. Oltre il 99% dei rifiuti prodotti nel 2017 si configura come rifiuto non pericoloso.

Tabella 29 – Peso totale dei rifiuti per tipologia (kg)

Frazione merceologica	2017	Destinazione rifiuti	2016
Legno	5.918.370	Riciclo / Trattamento	5.552.230
Imballaggi Misti	4.468.380	n.d.	3.346.814
Vernici	210.300	Smaltimento	233.105
Metallo	46.840	Riciclo/Trattamento	63.530
Edili	20.560	Smaltimento	3.200
Carta e cartone	61.900	Riciclo / Trattamento	20.970
Vetro	15.060	Riciclo / Trattamento	6.000
Plastica	80.940	Riciclo /Trattamento	64.600
Non differenziati e altri	2.928.750	Smaltimento	2.667.560
Toner	730	Riciclo / Trattamento	605
Apparecchiature elettroniche	940	Riciclo / Trattamento	438
Oli- grassi	5.800	Riciclo / Trattamento	912
Batterie	200	Riciclo / Trattamento	130
Ingombranti	8.280	Smaltimento	3.000
Solventi pericolosi			440
Totale	13.767.050		11.963.534
Di cui pericolosi	70.180		48.910
Di cui non pericolosi	13.696.870		11.914.624

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

Il Gruppo Fiera Milano dal 2015 ha intrapreso alcune iniziative volte a migliorare la gestione dei rifiuti, ad esempio attraverso l'acquisto di nuovi bidoni per la raccolta differenziata, posizionati al Centro Servizi e sull'asse centrale del quartiere **fieramilano**, di idonei posaceneri che consentano la raccolta dei mozziconi di sigarette in modo separato dagli altri rifiuti ed, all'interno del Centro Servizi, di alcuni contenitori per la raccolta di pile esauste. L'iniziativa è proseguita nel 2016 con l'introduzione di un sistema di contenitori modulari in cartone ondulato riciclabile nei Padiglioni espositivi per differenziare la raccolta di carta, plastica, vetro, lattine e rifiuti. Nel 2017 sono proseguite le iniziative suddette, aumentando dove necessario le quantità dei contenitori.

Per quanto riguarda la controllata Nolostand, ed in particolare il magazzino ubicato a Vittuone, la procedura all'interno del Sistema di Gestione Integrato adottato prevede il recupero dei materiali di allestimento ed il ripristino degli stessi presso il magazzino per il riutilizzo, la gestione dei rifiuti secondo la normativa vigente (aggiornamento del registro di carico e scarico) e l'utilizzo di vernici ad acqua da parte dei fornitori.

Tra la fine del 2017 e l'inizio del 2018 è stata ultimata, presso il MiCo - Milano Congressi, la vasca esterna con cisterna raccogli fluidi per la gestione del lavaggio pennelli.

La mobilità sostenibile

Gli impatti ambientali legati alla mobilità derivano dalle specificità delle diverse fasi del ciclo di vita dell'evento. Tale attività viene svolta dalla Direzione Security ed è così distribuita attraverso le diverse fasi della manifestazione:

Pre-manifestazione:

- Pianificazione dei servizi di Polizia Locale e Polizia Stradale in base ai dati storici relativi all'edizione precedente della manifestazione (schede mostra e diario di bordo) ed 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
- Pianificazione ed eventuale dimensionamento del servizio di taxi collettivo (su richiesta dell'organizzatore)
- Monitoraggio cantieri in corso, scioperi

Post-manifestazione:

- Raccolta e *check* finale dei dati logistici di manifestazione
- Elaborazione *debriefing* di manifestazione
- Implementazione azioni correttive/migliorative

Manifestazione in corso:

- Per tutte le manifestazioni, presidio afflusso e deflusso espositori e visitatori, monitoraggio e supporto alla gestione dei parcheggi, gestione del sistema di pannelli a messaggio variabile per indirizzamento dei 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, attivazione della Centrale Coordinamento e Controllo Traffico con presenza di coordinatori e pattuglie delle Polizie Locale e della Polizia Stradale per il presidio della viabilità di accesso al Quartiere di Rho e di una redazione per i notiziari di infomobilità in tempo reale. Gestione del sistema di pannelli a messaggio variabile Fiera per indirizzamento dei flussi veicolari verso i parcheggi a più alta disponibilità di posti auto o verso le uscite per il Quartiere meno congestionate
- Compilazione del 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)
- Pianificazione delle attività e presidio a cura Vigilanza Fiera e Polizia Locale e/o Polizia Stradale per lo smontaggio serale

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.

Di seguito vengono descritte le principali iniziative volte alla mitigazione degli impatti ambientali.

GESTIONE DELLA MOBILITÀ

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) in prossimità dei Quartieri fieristici.

TRASPORTO DI PRODOTTI

Il trasporto dei prodotti (materiale per allestimento stand e prodotti espositivi) è a cura del singolo Allestitore/ Espositore per cui non è un processo su cui Fiera Milano può esercitare delle leve di governo.

Per quanto riguarda la gestione della logistica interna al quartiere, effettuata da un fornitore terzo, mediante l'utilizzo di muletti, in fase di contrattuale è stato definito un piano di sostituzione di 20 muletti tradizionali a trazione diesel con altrettanti muletti a trazione ibrida (diesel+elettrico) entro il 2020. Il processo è iniziato nel 2017 con la sostituzione di 8 muletti. A gennaio 2018 sono stati sostituiti ulteriori 4 muletti.

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* (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 ai parcheggi multipiano

DIPENDENTI

- *Car sharing* (E-Vai Point a Porta Est – sei stalli con due colonnine per la ricarica auto elettriche e Porta Sud)
- Erogazione di abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale scontati, in convezione aziendale
- Bici aziendali per gli spostamenti lavoro-lavoro all'interno dei Quartieri fieristici

Nel corso dell'ultimo decennio l'evoluzione del numero di passeggeri metropolitana/anno e del numero di auto visitatori/anno e confrontandola con l'evoluzione del numero di auto espositori/anno è apprezzabile un sensibile aumento del numero di utilizzatori del mezzo pubblico cui corrisponde una diminuzione significativa del numero di auto visitatori.

Per quanto concerne l'andamento del numero di auto espositori/anno presso il Quartiere **fieramilano** si evidenzia una forte variabilità in funzione della presenza o meno delle mostre biennali e triennali nel calendario fieristico e un'anomalia nel 2015 legata al numero eccezionale di eventi previsti nel calendario, anche grazie alla contemporaneità con Expo. Il dato 2017 risulta significativamente superiore visto che, a differenza degli anni precedenti, è stato effettuato il pre-accredito anche in occasione di L'Artigiano in Fiera.

Per quanto concerne i mezzi di montaggio-smontaggio a **fieramilano** il dato del 2015 è eccezionale in relazione al citato calendario fieristico particolarmente favorevole e alla presenza di Expo, mentre a **fieramilanocity**, nel 2017 si rileva un aumento dovuto allo spostamento di BIT dal sito di Rho a quello di Milano.

Il dato auto dipendenti/fornitori è stimato in base al numero di pass emessi all'anno e risulta costante nel tempo.

Numero mezzi montaggio/smontaggio in ingresso ai quartieri (stima)

fieramilano			
	2017	2016	2015
	167.000	155.000	170.000
fieramilanocity			
	2017	2016	2015
	7.000	6.000	4.000

Numero di auto in ingresso ai quartieri (stima)

fieramilano			
	2017	2016	2015
	104.000	51.000	81.000
Espositori			
	2017	2016	2015
	412.000	357.000	529.000
Visitatori			
	2017	2016	2015
	450.000	450.000	450.000
Fornitori e dipendenti			
fieramilanocity			
	2017	2016	2015
	15.000	20.000	17.000
Espositori e visitatori			



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 nel 2016. Dai questionari, è emerso che il 75% dei dipendenti Fiera e Consociate risiede in Provincia di Milano e di questi il 56% nel Comune di Milano.

Inoltre:

- quasi il 90% dei dipendenti dichiara di avere un'auto di proprietà (in linea con il dato nazionale secondo cui il 10% degli italiani non possiede un'auto, fonte indagine Nielsen 2015);
- il 27% possiede una seconda auto (contro la media nazionale del 36%, fonte indagine Nielsen 2015);
- solo il 13% possiede l'abbonamento ad un servizio di car sharing;
- il 35% possiede un abbonamento al trasporto pubblico (ATM e/o Trenord e/o Trenitalia) e, di questi, il 55% è un abbonamento attivato in convenzione aziendale;
- il 70% possiede una bicicletta (contro la media nazionale del 63%, fonte indagine Nielsen 2015) e il 14% un motociclo (contro la media nazionale del 19%, fonte indagine Nielsen 2015);
- il 63% possiede un box o un posto auto.

Per quanto concerne la distribuzione modale media casa-lavoro-casa, l'uso del mezzo privato risulta preponderante (78% con un significativo -6% rispetto all'84% dell'indagine condotta nel 2012) 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 13%, 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 10% accompagna uno o più passeggeri.

L'esito dell'indagine Spostamenti Casa-Lavoro 2016, in particolare, ha confermato che il mezzo privilegiato utilizzato dai dipendenti del Gruppo Fiera Milano resta il mezzo privato principalmente perché garantisce una maggiore autonomia rispetto agli orari di lavoro. Per questo motivo, nel biennio 2016-2017 sono state proposte varie iniziative di sensibilizzazione in merito alla sicurezza stradale rivolte sia ai dipendenti (corso di Sicurezza Stradale, pubblicazione di una Ecoguida e di tre Sicuguide 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).

Per quanto concerne, invece, la possibilità di acquisto di abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale in convenzione per i dipendenti del Gruppo Fiera Milano, si registra un picco nel 2014 (24% dei dipendenti totali) a cui è seguita una lieve flessione nel triennio successivo, attestandosi al 20% nel 2017.

Per quanto concerne Nolostand, si segnala per l'esercizio 2017 una composizione del parco mezzi caratterizzata per il 91,5% da veicoli Euro 5-6 da parte del fornitore addetto alla logistica con il quale vengono condivise tutte le procedure ambientali previste dal Sistema di Gestione Integrato.

Nel mese di gennaio 2018 si è completato il trasloco del magazzino di Vittuone ad uno nuovo nei pressi di Arese. Questo nuovo magazzino, essendo più vicino ai Quartieri espositivi di Rho e Milano, riduce notevolmente le distanze per il trasporto dei materiali. Il nuovo magazzino, inoltre, è una struttura di recente costruzione che permette di migliorare la gestione del materiale stoccato:

- è in corso un processo di etichettatura di tutto il materiale con tecnologie RFID
- è prevista la costruzione di una rete wifi all'interno del magazzino.

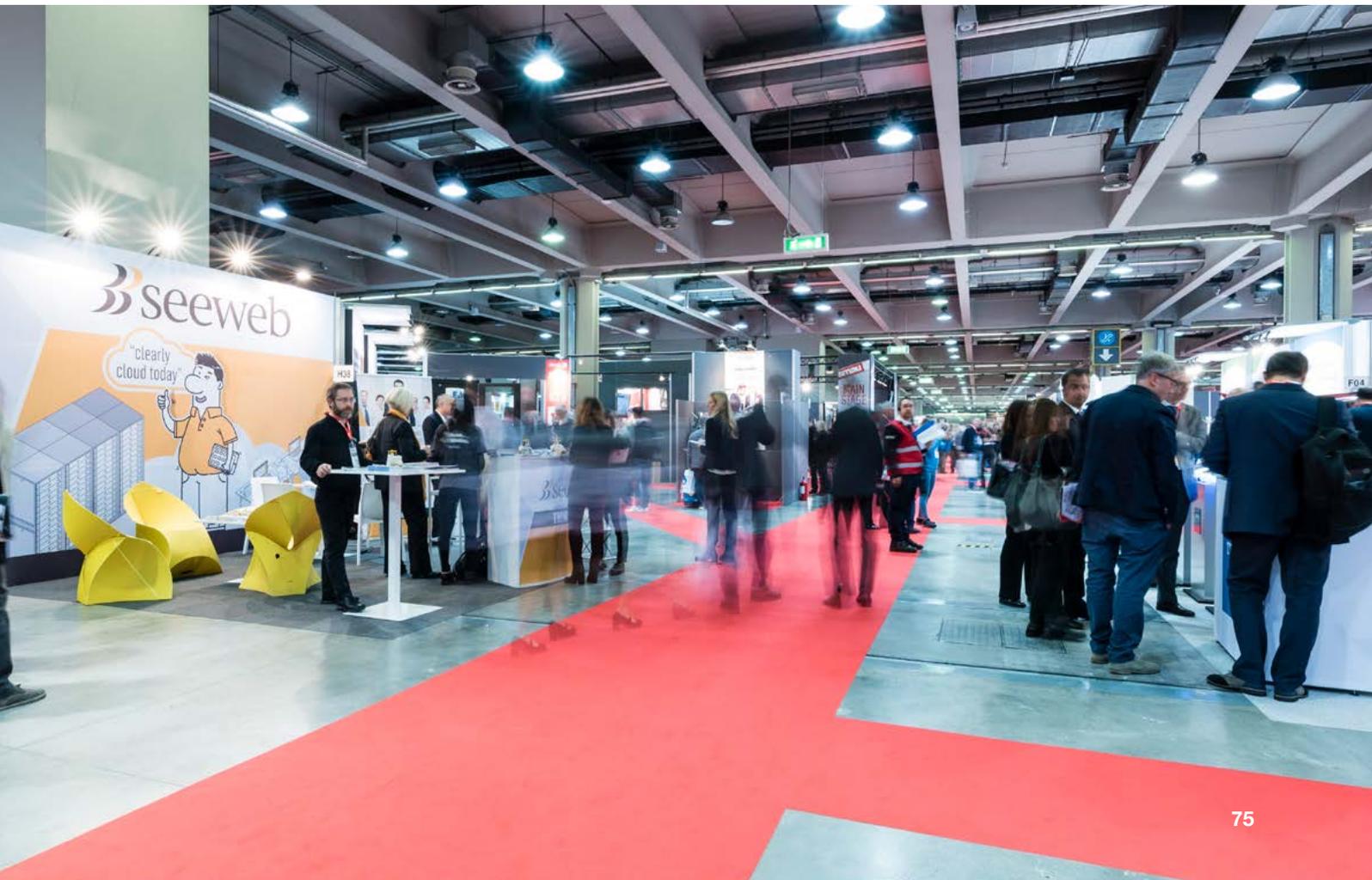
Queste attività permetteranno la mappatura e la gestione informatizzata del materiale e della preparazione delle commesse.

La gestione del rumore

Oltre ai fattori ambientali, la mobilità può influenzare anche i seguenti fattori socioeconomici: rumore nel caso di eventi a carattere ricreativo come concerti, Motolive, accessibilità, sicurezza e protezione, danni o deterioramento dei mezzi di trasporto, riduzione della capacità residua per il trasporto locale, turbamento dei servizi in zona.

Nel Piano di Azzonamento Acustico del Comune di Rho il quartiere **fieramilano** è classificato sotto la Classe IV – aree di intensa attività umana per la quale i valori del limite massimi di livello sonoro equivalente (Leq A) sono 65 dB in orari diurni e 55 dB in orari notturni. Gli stessi valori sono presenti all'interno del Piano di Azzonamento Acustico del Comune di Milano per il quartiere **fieramilanocity**.

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 contro la 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, incluse, ove ritenute rilevanti, le catene di fornitura e subappalto.

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 sono richiamate, ove applicabili, le politiche adottate dal Gruppo per la gestione e mitigazione degli stessi.

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, sia come probabilità che come impatto, 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 Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/01, Parte Speciale Reati Ambientali, sono regolamentate da specifiche procedure dedicate.

Gestione responsabile delle emissioni

Rischi connessi a emissioni inquinanti in atmosfera

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 rischio associato è quindi da ritenersi trascurabile.

Nel caso venissero riscontrate delle anomalie gli impianti vengono fermati e messi in sicurezza sino al termine delle attività manutentive necessarie al ripristino delle condizioni di esercizio.

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 considerati bassi: le modalità di gestione del rischio in oggetto adottate da Fiera Milano, richiamate all'interno del Modello Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/01, Parte Speciale Reati Ambientali, sono regolamentate da specifiche procedure dedicate.

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.

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.

Inoltre, al fine di differenziare i rifiuti, Fiera Milano ha portato in essere ulteriori iniziative, quali ad es: la posa di idonei contenitori distribuiti lungo l'asse centrale ed all'interno dei padiglioni.

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 limitati: le modalità di gestione del rischio in oggetto adottate da Fiera Milano, richiamate all'interno del Modello Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/01, 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 dai trasporti verso i quartieri, Fiera Milano fin dal 2016 ha attivato un servizio di *car sharing* con veicoli elettrici e a basso impatto ambientale (Euro 5) per gli spostamenti lavoro-lavoro dei dipendenti del Gruppo Fiera Milano. Tale iniziativa deve essere considerata in aggiunta alle convenzioni e servizi già attivi per espositori e visitatori, quali ad esempio abbonamenti a tariffe agevolate per il trasporto pubblico e servizio di *car sharing* con punti di prelievo e consegna presso il quartiere **fieramilano**. Inoltre nel 2017 è stato avviato un processo di sostituzione di muletti a motore diesel con muletti ad alimentazione ibrida.

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.

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).

Nel corso del 2018, con riferimento al MiCo - Milano Congressi, è previsto il conseguimento della certificazione *Healthy Venue*, oltre all'avvio del processo per la certificazione LEED.

In prospettiva, al fine di mitigare il rischio suesposto, il Gruppo sta valutando l'opportunità di investire risorse nel breve termine con la finalità di conseguire la certificazione energetica ISO 50001 e la certificazione ambientale ISO 14001.

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

Nel corso del 2017 il parco fornitori del Gruppo è stato profondamente rinnovato, per problematiche di tipo reputazionale in seguito alle vicende legate all'Amministrazione Giudiziaria, in particolar modo nei settori merceologici a più alto rischio (es: pulizie, fornitura e posa di moquette, allestimenti).

Ciò ha comportato, in casi sporadici e perlopiù isolati, problematiche di "start up" sull'operatività tecnica del servizio prestato dai nuovi fornitori ingaggiati - stante anche la specificità dimensionale del Quartiere fieristico - che si sono in prima battuta tramutati in un peggioramento della qualità del servizio reso, causando alcuni disservizi a scapito del grado di soddisfazione percepito.

Tali problematiche sono state risolte intensificando le attività di affiancamento ai nuovi fornitori in fase di programmazione del servizio da parte delle strutture Operation coinvolte ed istituendo a gennaio 2018, nell'ambito del Procurement, la funzione *Supplier Quality*, avente la responsabilità di regolamentare il processo di monitoraggio e verifica del servizio reso dei fornitori di beni e servizi garantendo, attraverso un controllo di secondo livello, una maggiore *assurance* sulla verifica dell'evidenza del servizio reso.

Sicurezza

Rischi catastrofali

In materia di sicurezza, i recenti attentati terroristici avvenuti in particolare in Europa espongono il Gruppo alle possibili ripercussioni negative che potrebbero scaturire da un eventuale attacco all'interno dei Quartieri fieristici o in prossimità di essi, in termini di danni ai visitatori ed alla struttura, nonché di riduzione del numero di visitatori e del tasso di partecipazione da parte degli espositori. A tal proposito il Gruppo da diverso tempo si è dotato di un efficace sistema di sicurezza rispetto alla gestione degli accessi; in particolare, attraverso la Direzione Security, istituita nel corso del 2017, anche su indicazione delle 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 e tecniche di bonifica preventiva delle aree in collaborazione con le forze dell'ordine, ed ha già pianificato nell'immediato futuro ulteriori rafforzamenti in condivisione con le istituzioni preposte.

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 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 il rischio sopra descritto 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, ecc.) 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, patrimoniale e finanziaria. 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 si tutela contro tali evenienze, oltre che attraverso un rigoroso rispetto delle normative di riferimento e un'attenta analisi dei sottostanti rischi, attraverso un set di presidi di vario tipo, di seguito descritto:

- la revisione delle procedure di selezione, contrattualizzazione e gestione dei fornitori e degli appaltatori, richiedendo il rispetto di requisiti più stringenti da parte degli stessi;
- la predisposizione del Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) e aggiornamento delle procedure interessate al fine di rispettare quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008;
- l'adozione di un sistema informatico (mediante un portale web) destinato a registrare gli accessi al Quartiere espositivo, soprattutto degli allestitori, e a fornire prontamente informazioni utili per il monitoraggio dei flussi di persone;

- la delimitazione delle aree del Quartiere espositivo, per agevolare il pieno rispetto delle normative in ambito 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;
- l'applicazione di rigorose procedure di identificazione e controllo dei terzi diversi dai clienti (i.e.: organizzatori, espositori e visitatori) presenti nei siti;
- la tutela contrattuale.

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, ecc.) 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 stipulato polizze assicurative 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 mantenimento delle competenze specialistiche

Il Gruppo Fiera Milano considera il capitale umano e le competenze nel *core business*, in particolare nel settore fieristico e congressuale, come uno dei principali *asset* strategici. Fra l'altro, la progressiva evoluzione delle manifestazioni da "grande mercato" a "grande evento" o "esperienza" (con valenza sempre più di orientamento sui *trend* di mercato) e il perseguimento delle strategie di medio-lungo termine (tra cui lo sviluppo di nuove manifestazioni proprietarie) necessitano di competenze professionali specialistiche non facilmente reperibili sul mercato. Il sistema di *performance management* (nello specifico *Performance & Leadership Management* – introdotto nel 2017 con validità dal 2018) per la valutazione delle competenze del personale e 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. Inoltre il Gruppo prevede di varare un *Long Term Incentive Plan* a componente azionaria, destinato ad un ristretto numero di risorse aziendali apicali. Tuttavia, il Gruppo ad oggi è sempre più esposto al rischio che competenze e relazioni maturate dagli organizzatori interni non siano adeguate a rispondere alle nuove sfide di mercato, veicolate in primis dall'evoluzione dei settori merceologici di riferimento delle manifestazioni in termini di trend della domanda e dell'offerta.

In risposta a tale rischio, il Gruppo ha in corso delle azioni di mitigation che prevedono l'aumento del coordinamento e delle sinergie commerciali e organizzative perseguibili dagli organizzatori interni, la predisposizione di piani di *succession & management continuity* con la finalità di rinnovare il pool di organizzatori interni, uniti ad un incremento delle attività di monitoraggio delle performance di organizzatori esterni.

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 relativamente 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 messi in atto dal Gruppo anche a seguito del provvedimento di amministrazione giudiziaria.

Il Gruppo Fiera Milano ha infatti messo a punto e sta implementando controlli stringenti sia in fase di selezione del fornitore (es: valutazione reputazionale ogni 6 mesi, effettuata dalla Direzione Security, costituita nel 2017) che *on field*, in fase di controllo accessi a cura della Direzione Security al fine di verificare la regolarità dei titoli e in fase di esecuzione delle prestazioni a cura della funzione Supplier Quality (istituita a gennaio 2018 all'interno del Procurement) al fine di verificare 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 contro la corruzione attiva e passiva ed etica del business

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

I provvedimenti di Amministrazione Giudiziaria, revocati nel corso del 2017, hanno posto l'accento sulla rilevanza del rischio 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 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, si segnala che il tema è trattato a partire dal Codice Etico, che 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.

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 inoltre 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 nel corso del 2017 (i) a un potenziamento qualitativo e quantitativo della Direzione Procurement (ii) all'istituzione delle funzioni Security e Compliance (iii) al rafforzamento della Direzione Controllo Interno.

Inoltre, al fine di rafforzare l'indipendenza dei buyer della Direzione Procurement, è stato 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 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*, implementata nel 2016 e aggiornata a settembre 2017, è stato possibile regolamentare 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 è stato istituito un apposito comitato interno (Comitato Segnalazioni) al quale è stato 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 Standard Content Index

GRI Standard	Disclosures	Numero pagina	Omission
General Disclosures			
GRI 102: General Disclosure	102-1 Nome dell'organizzazione	Copertina	
	102-2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	10 -13	
	102-3 Sede Principale	10	
	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	14 -15	
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	10 -12	
	102-6 Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e destinatari)	10 -12	
	102-7 Dimensioni dell'organizzazione	48	
	102-8 Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	48-57	
	102-9 Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	32-35	
	102-10 Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera.	10-15	
	102-11 Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Si segnala che il Gruppo Fiera Milano 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.	28-31	
	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.	6-7	
	102-15 Descrizione dei principali impatti, dei rischi e opportunità.	76-82	
	102-16 Valori, principi, standard e regole di comportamento adottate dall'organizzazione	13; 28-31	
	102-18 Struttura di governance dell'organizzazione	28-31	
	102-40 Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione.	18	
	102-41 Accordi collettivi sindacali	52-53	
	102-42 Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	19	
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	19		
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	16		

GRI Standard	Disclosures	Numero pagina	Omission
	102-45 Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o documenti equivalenti	10-11;15	
	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	16	
	102-48 Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche	14-20	
	102-49 Cambiamenti significativi dell'obiettivo e delle limitazioni rispetto al precedente periodo di rendicontazione	85	
	102-50 Periodo di rendicontazione (anno finanziario o anno solare)	15	
	102-51 Data dell'ultimo rapporto (se disponibile)	Il Report viene pubblicato annualmente	
	102-52 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale)	14	
	102-53 Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul bilancio	Quarta di copertina	
	102-54 Specificare l'opzione di conformità con i GRI Standards prescelta dall'organizzazione	14	
	102-55 GRI content index	84-87	
	102-56 Attestazione esterna	88	

Aspetti materiali

Performance economica

GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	10-12;22-25	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	10-12;22-25	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	10-12;22-25	
GRI 201-1: Performance economica	201-1 Valore diretto economico generato e distribuito	21	

Energia

GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	63-67	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	63-67	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	63-67	
GRI 302: Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	66-67	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	63-67	

Acqua

GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	63-65;68	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	63-65;68	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	63-65;68	
GRI 303: Acqua	303-1 Prelievo di acqua per fonte	68	

GRI Standard	Disclosures	Numero pagina	Omission
Emissioni			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	36-65;67	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	63-65;67	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	63-65;67	
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni dirette (scopo I)	67	
	305-2 Emissioni indirette (scopo II)	67	
Scarichi e rifiuti			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	63-65;68	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	63-65;68	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	63-65;68	
GRI 306: Scarichi e rifiuti	306-2 Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	69	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	58-62	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	58-62	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	58-62	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	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	62	
Impatti economici indiretti			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	43-44	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	43-44	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	43-44	
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-2 Impatti economici indiretti significativi	43-44	
Occupazione			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	48-54	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	48-54	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	48-54	
GRI 401: Occupazione	401-1 Nuove assunzioni e turnover dipendenti	48	
	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	51-53	

GRI Standard	Disclosures	Numero pagina	Omission
Educazione e formazione			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	53-54	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	53-54	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	53-54	
GRI 404: Educazione e formazione	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria	54-55	
	404-2 Programmi per lo sviluppo delle competenze e avanzamenti di carriera	54-55	
Diversità e pari opportunità			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	28-31;51	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	28-31;51	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	28-31;51	
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	29;51	
Lavoro forzato e compulsivo			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	34	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	34	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	34	
GRI 409: Lavoro forzato e compulsivo	409-1 Operazioni e fornitori a rischio significativo per casi di lavoro forzato o compulsivo	34	
Anti-corruzione			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	32-34	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	32-35	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	32-35	
GRI 205: Anti-corruzione	205-2 Comunicazione e formazione sulle politiche e le procedure anti-corruzione	34-35	
Conformità socioeconomica			
GRI 103: Management Approach	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	28-31	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	28-31	
	103-3 Valutazione sull'approccio del management	28-31	
GRI 419: Conformità socioeconomica	419-1 Valore delle multe e numero delle sanzioni per violazione di leggi e regolamenti in ambito economico e sociale.	31	

Attestazione della società di revisione



EY S.p.A.
Via Meravigli, 12
20123 Milano

Tel: +39 02 722121
Fax: +39 02 722122037
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 3, comma 10 del D.Lgs. 254/2016 e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267

Al Consiglio di Amministrazione della
Fiera Milano S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10 del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Fiera Milano S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex articolo 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 marzo 2018 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Po, 32 - 00188 Roma
Capitale Sociale deliberato Euro 3.250.000,00 sottoscritto e versato Euro 3.100.000,00 i.v.
Iscritta alla S.C. dal Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
P.IVA 00891231003
Iscritta all'Albo Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n. 10831 del 15/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



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 significativi 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 dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'articolo 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 incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Fiera Milano;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'articolo 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'articolo 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 di Fiera Milano S.p.A., Fiera Milano Congressi S.p.A. e Nolostand 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.

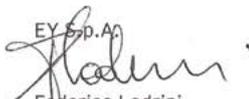
Conclusioni

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 2017 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, 28 marzo 2018

EY S.p.A.

Federico Lodrini
(Socio)

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

Progetto grafico e impaginazione
Sunday
Torino



FIERA MILANO