



REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2022



INDICE

Lettera agli stakeholder	5
01 MAIORA SI RACCONTA	6
1.1 Highlights 2022	8
1.2 La storia	10
1.3 I valori	11
1.4 Le insegne	12
1.5 La catena del valore	14
02 L'APPROCCIO MULTIDIMENSIONALE DI MAIORA ALLA SOSTENIBILITÀ	16
2.1 Crediamo in un futuro sostenibile	18
2.2 L'analisi di materialità e i temi materiali	23
03 GOVERNANCE: UN'AMMINISTRAZIONE EFFICIENTE E RESPONSABILE	26
3.1 Il governo societario	28
3.2 I risultati economici	32
3.3 Il Codice Etico	34

04 **IL NOSTRO PATRIMONIO: LE PERSONE E IL TERRITORIO**

36

4.1 Capitale umano, rapporti di lavoro e diversità 38

4.2 Sicurezza, prima di tutto 52

4.3 Una supply chain sostenibile 58

4.4 Qualità certificata e sicurezza alimentare 72

4.5 Una customer experience attenta e innovativa:
le best practice di Maiora 81

4.6 Vivi locale, pensa globale 86

05 **AMBIENTE: UN IMPEGNO COSTANTE PER IL PRESENTE E PER IL FUTURO**

90

5.1 La gestione intelligente dell'energia 92

5.2 Un orientamento "green" 94

5.3 Differenziare si può, si deve 96

06 **APPENDICE**

100

6.1 Nota metodologica 101

6.2 Tabella di correlazione GRI 102



Lettera agli stakeholder

Cari stakeholder,

siamo orgogliosi di presentarvi il nostro ultimo Report di Sostenibilità che rendiconta, adeguandosi ai nuovi **GRI Sustainability Reporting Standards**, gli impegni e i traguardi raggiunti da Maiora in ambito sociale, ambientale ed economico durante l'anno 2022.

Non possiamo ignorare le difficoltà del periodo che stiamo vivendo: lo scenario macroeconomico incerto e gli effetti globali del conflitto Russia-Ucraina sono parte di una congiuntura economica nella quale la spinta inflattiva e la crisi climatica hanno un grande impatto sul benessere e sulla salute delle persone.

Per aziende della grande distribuzione come Maiora è fondamentale avviare una riflessione più ampia, attraverso una strategia che mira non solo a raggiungere ragguardevoli risultati economici, ma anche a farsi portavoce di una molteplicità di esigenze: bilanciare i bisogni attuali con quelli delle future generazioni, preservare l'ambiente, incentivare il benessere sociale e promuovere la crescita economica, restituendo valore alla comunità.

Riconosciamo che il nostro successo dipende in gran parte dalla fiducia e dal sostegno che riceviamo dai nostri partner, collaboratori e clienti. Siamo altrettanto consapevoli che non possiamo ignorare di essere parte attiva di un'evoluzione sostenibile in cui abbiamo deciso di essere protagonisti e non spettatori.

Pertanto, vi incoraggiamo a leggere attentamente il nostro report, uno spazio nel quale trovare **iniziative, progetti, traguardi e racconti**.

Siamo sicuri che apprezzerete l'impegno quotidiano nei temi su cui abbiamo deciso di investire nei prossimi anni, lavorando insieme e cercando di raggiungere obiettivi condivisi. Voglio salutarvi con una citazione di Martin Luther King e indurvi alla riflessione: **"E se anche sapessi che domani finisce il mondo, oggi stesso planterei il mio alberello di mele."**

Buona lettura!

Presidente e AD
Pippo Cannillo



01

Maioresi si racconta

- 1.1 Highlights 2022
- 1.2 La storia
- 1.3 I valori
- 1.4 Le insegne
- 1.5 La catena del valore



Storie,



sfide

e futuro:



il racconto



di un'impresa

1.1

Highlights 2022

Profilo Aziendale

776 mln

FATTURATO
(in euro)

12 mln

UTILE NETTO
(in euro)

358

PUNTI VENDITA
AFFILIATI

98

PUNTI VENDITA
DIRETTI

3 +

PIATTAFORME
LOGISTICHE

8

REGIONI

RISULTATI ECONOMICI

	2020	2021	2022
Ricavi	685.104	721.236	775.947
EBITDA ADJ	43.516	46.506	38.804
Utili netti	15.500	21.951	11.869
PFN	23.887	34.777	79.977

Dati in migliaia
di euro

Profilo Ambientale

CERTIFICAZIONE ISO 14001:2015

SUL SISTEMA DI GESTIONE
AMBIENTALE

1.465 tonnellate

RIFIUTI CARTA
IN MENO (RISPETTO AL 2021)

478 tonnellate

RIFIUTI PLASTICA
IN MENO (RISPETTO AL 2021)

Profilo Sociale

2.353 **46%** 

COLLABORATORI DONNE

25 mila

ORE DI FORMAZIONE

CERTIFICAZIONE ISO 45001:2018

SULLA SALUTE E SICUREZZA
SUL LAVORO



EQUAL SALARY

CERTIFICAZIONE

1.2

La storia

Nasce Maiora

Il Gruppo Cannillo si fonde con Ipa Sud, storica azienda della distribuzione operante nello stesso territorio, dando vita a **Maiora** che da subito si afferma come azienda leader nel settore GDO.

Maiora apre nuovi punti di vendita nel canale retail e cash&carry, espandendosi anche in Abruzzo. Maiora avvia la centralizzazione logistica delle carni presso la piattaforma di Fasano (BR). Nasce il “format 35”, un nuovo modello di Interspar studiato in collaborazione con l'Università di Parma.

Maiora ottiene la prestigiosa certificazione **Equal Salary** e Despar riceve per la terza volta consecutiva il premio “**Insegna dell'anno**”.

2012

2014

2016/20

2021

2022

Ipa Sud e il ramo commerciale della Cannillo S.r.l. vengono conferiti definitivamente in **Maiora**. In data 21 luglio viene suggellato l'accordo tra Maiora e la GAM S.p.A.

Despar riceve il riconoscimento di Insegna preferita dagli italiani e ottiene il riconoscimento ufficiale di **Marchio di valore storico**. Il Presidente e A.D. entra nella classifica dei Top Manager di Forbes Italia. Maiora avvia la centralizzazione delle pescherie, inaugurando il centro di distribuzione a Corato e crea due laboratori panetteria per la produzione di pane fresco a servizio della rete di vendita.

1.3

I valori



Responsabilità

Siamo consapevoli di rappresentare un **importante riferimento** per il territorio e per la società nella quale esprimiamo la nostra imprenditoria e siamo altrettanto fieri di comunicare una **grande affidabilità** ai nostri clienti. Sicurezze, queste, che rafforzano costantemente il nostro senso di responsabilità nei confronti di partner e collaboratori. La responsabilità, per noi, resta la costante di ogni nostra azione.



Credibilità

Conosciamo l'importanza di **mantenere le promesse** e di agire con coerenza, in ogni momento. Siamo fedeli alla nostra **integrità** e non abbiamo paura di metterci alla prova, ricordandoci che chi cammina a testa alta può aspirare alle stelle. È grazie alla nostra credibilità che abbiamo consolidato il nostro ruolo nella GDO.



Passione

Amiamo il nostro lavoro e siamo orgogliosi di svolgerlo con **impegno**, determinazione e curiosità. Vogliamo raggiungere nuovi traguardi, senza accontentarci del possibile per costruire l'impossibile.



Innovazione

Solo chi compie scelte audaci e mirate al cambiamento può vedere l'alba del futuro. Siamo promotori del **rinnovamento** nei processi e stimoliamo i nostri collaboratori e fornitori verso un approccio dinamico e proattivo.

1.4

Le insegne

Quattro le insegne di alto profilo gestite da Maiora: **Despar, Eurospar, Interspar e Altasfera**. Le insegne, attraverso l'attività quotidiana di ogni risorsa impiegata, riescono a esprimere al meglio, nei confronti dei clienti e dei partner, i più alti valori condivisi ed espressi dall'azienda.



L'insegna individua **supermercati di quartiere** con un assortimento di prodotti alimentari indicati per la spesa quotidiana e settimanale capaci di associare la convenienza di una grande organizzazione con la professionalità dei nostri operatori in una dimensione tipicamente familiare, sviluppata per favorire la relazione con il cliente.



Nasce negli anni '70 e contraddistingue punti vendita di **media metratura** la cui superficie è di circa 1500 mq. Eurospar rappresenta il punto di riferimento ideale per una spesa settimanale e offre un assortimento di prodotti alimentari freschi, freschissimi e referenze del non alimentare in grado di servire una vasta area.



Con questa insegna si identificano i punti vendita più grandi con una **superficie superiore ai 2000 mq.** studiati per rispondere a qualsiasi bisogno del consumatore: la proposta comprende il massimo nei prodotti alimentari, dai freschi e freschissimi alle referenze meno comuni. È presente anche una ricca offerta di prodotti non food, che spazia dall'elettronica al giardinaggio e agli elettrodomestici, oltre a una vasta gamma di servizi.



AltaSfera assicura un vastissimo assortimento di prodotti volti a soddisfare le esigenze in continua evoluzione dei gestori di **hotel, ristoranti e catering** e una particolare attenzione è dedicata anche al reparto dei freschi e freschissimi attraverso una selezione accurata dei migliori salumi, formaggi nazionali, della verdura e frutta, dei vini, oltre che a reparti riguardanti lo scatolame, bibite, prodotti per l'igiene e cura della casa e della persona.

DESPAR HA RICEVUTO PER LA TERZA VOLTA CONSECUTIVA IL PRESTIGIOSO PREMIO “INSEGNA DELL’ANNO 2022-23” NELLA CATEGORIA SUPERMERCATI.

Il premio **Insegna dell’anno**, promosso da Q&A Research Italia e assegnato lo scorso novembre, ha visto competere 550 insegne. Ogni realtà è stata valutata direttamente dai clienti finali per diversi aspetti: il prezzo, l’assortimento, l’accoglienza, la competenza degli addetti, la facilità d’acquisto, l’aspetto dei negozi.

Con un **punteggio medio complessivo di 3,94**, in una scala da 1 a 5, Despar ha ottenuto voti superiori alla media di categoria in tutti gli aspetti valutati. In particolare, per **ospitalità, competenza e facilità d’acquisto** Despar ha ricevuto i voti in assoluto superiori a tutte le altre insegne della categoria.



RETE MAIORA 2022

	Diretti	Fitti	Associati	Somministrati	Totali
Altasfera	7	-	-	-	7
Despar	26	19	310	-	355
Eurospar	29	1	27	-	57
Interspar	36	-	1	-	37
Somministrati				72	72
Totale	98	20	338	72	528

1.5

La catena del valore

IL VIAGGIO LUNGO LA CATENA DEL VALORE PARTE DALLA SEDE DIREZIONALE DI CORATO CON L'ACQUISTO DI PRODOTTI FINITI

Il flusso di approvvigionamento tiene conto delle previsioni di vendita, delle garanzie di scorte minime, della data di scadenza dei prodotti e degli spazi picking disponibili nei magazzini.



I PRODOTTI ORDINATI VENGONO STOCCATI PRESSO I CE.DI DI BARLETTA, CORATO, SAN MARCO ARGENTANO E PRESSO LE PIATTAFORME MINORI DI BARI E FASANO

I poli logistici di Barletta e Corato sono a servizio di Puglia, Abruzzo, Molise, Campania, Marche e Lazio rispettivamente per i prodotti confezionati e per i prodotti freschi. Il magazzino di San Marco Argentano è a servizio della Calabria e della Basilicata. Le carni e i surgelati fanno riferimento alle piattaforme di Fasano e Bari. La localizzazione geografica dei centri distributivi permette di **rifornire quotidianamente e in modo capillare tutti i negozi** e ne garantisce la rapidità di approvvigionamento.



I PRODOTTI SONO PRONTI PER ESSERE CONSEGNATI AI PARTNER E AI PUNTI VENDITA DIRETTI

Per i prodotti freschi e freschissimi (frutta e verdura, carne, pesce, salumi e formaggi) le consegne sono **giornaliere**. Per i prodotti confezionati le consegne hanno **cadenza giornaliera e settimanale** e vengono effettuate in base agli ordini trasmessi sul portale **"UNICA"**.

I negozi effettuano giornalmente gli ordini per tutte le categorie merceologiche anche con l'ausilio di sofisticati sistemi previsionali di ri-ordine delle referenze.



I PRODOTTI GIUNGONO NEL CARRELLO DEL CONSUMATORE FINALE

NEGOZI

Tutti gli store sono contraddistinti da uno stesso layout per facilitare gli acquisti e si caratterizzano per offrire alla clientela sia prodotti **"food"** che **"no-food"**.

All'interno dei negozi, in particolare negli **INTERSPAR**, l'offerta comprende anche piccoli e grandi elettrodomestici, profumeria, giocattoli, abbigliamento intimo e reparti di gastronomia, con piatti pronti al consumo. Infine, nell'ottica di garantire qualità e freschezza ogni giorno, negli INTERSPAR di Pescara e Modugno sono presenti due laboratori dedicati alla **produzione del pane**, da cui partono le preparazioni anche per tutti gli altri punti vendita.

E-COMMERCE

Sul nostro sito **www.desparacasa.it** è attiva la possibilità di ordinare la **spesa online** per poterla ritirare comodamente in negozio o prevedere, entro il giorno successivo, la consegna a casa.



02

L'APPROCCIO MULTIDIMENSIONALE DI MAIORA ALLA SOSTENIBILITÀ

- 2.1 Crediamo in un futuro sostenibile
- 2.2 L'analisi di materialità e i temi materiali



Impatto

ambientale,



impegno

sociale

e integrità.



Lavoriamo

PER
UNO

sviluppo

sostenibile



2.1

Crediamo in un futuro sostenibile

MAIORA HA ADERITO ALL'AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE, UN PROGRAMMA D'AZIONE PROMOSSO DALL'ONU PER LE PERSONE, IL PIANETA E LA PROSPERITÀ.

Nel settembre 2015 più di 150 leader internazionali si sono incontrati alle Nazioni Unite per contribuire allo sviluppo globale, promuovere il benessere umano e proteggere l'ambiente.

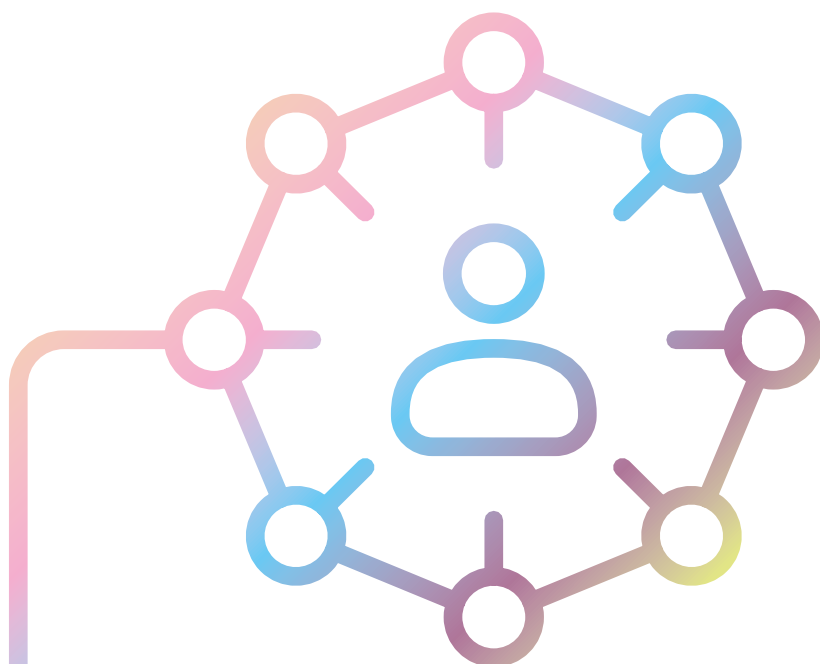
La comunità degli Stati ha approvato l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono costituiti da **17 obiettivi di sviluppo sostenibile** (SDGs, Sustainable Development Goals) e da 169 sotto-obiettivi.

Per gli “**attori della sostenibilità**”, quali **istituzioni** e **imprese**, gli SDGs rappresentano una call to action in ambiti cruciali come: lotta alla povertà, l'ineguaglianza e la promozione dell'innovazione.

Nel corso del 2022, Maiora ha rafforzato il proprio impegno nel raggiungimento di obiettivi sostenibili, allineando il proprio modello di Business ai **Sustainable Development Goals (SDG)**.

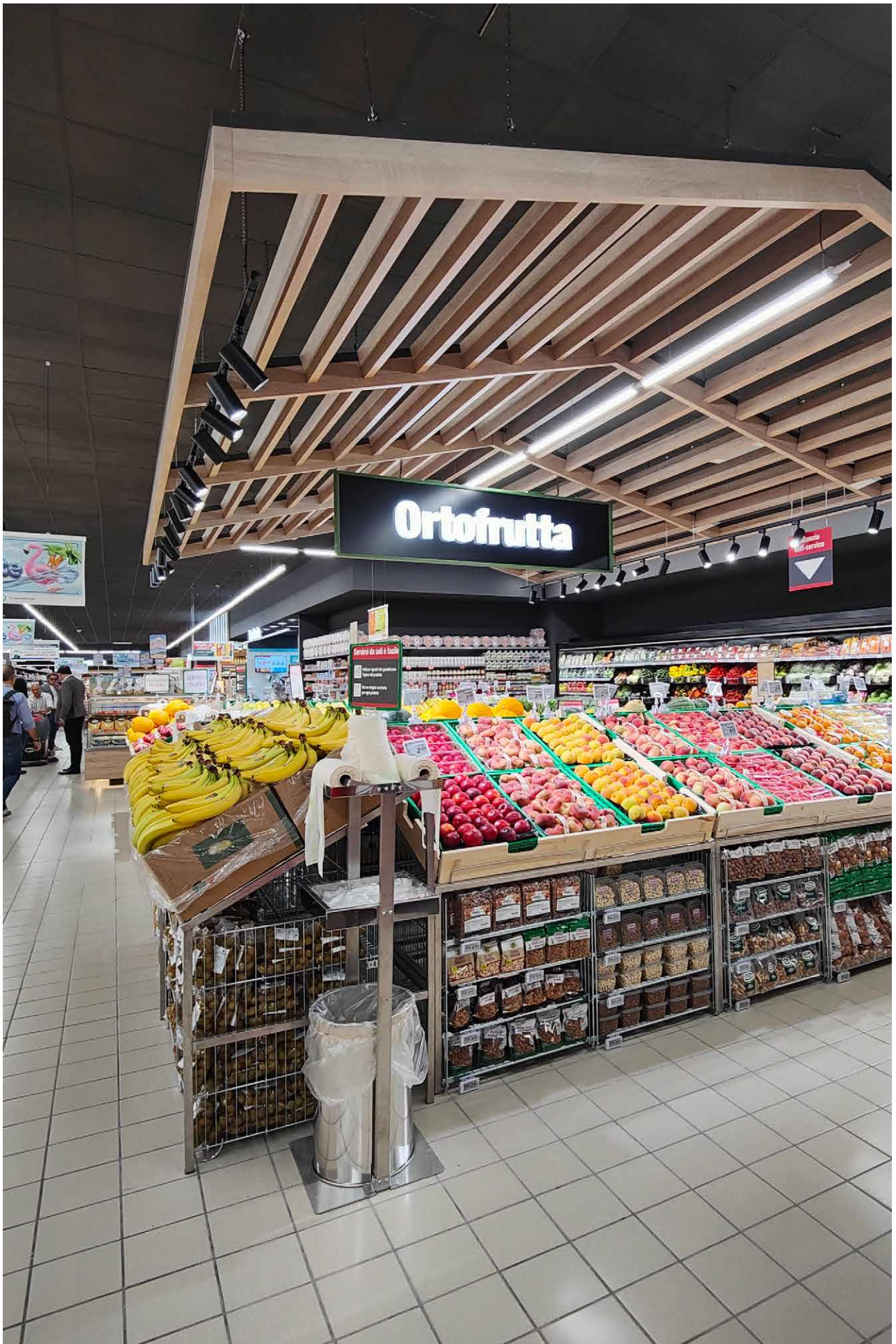
È stata svolta un'analisi approfondita dei 17 obiettivi applicabili al modello di business di **Maiora**, da cui è emerso che sono 8 i goal perseguibili in integrazione al business e applicabili a tutti gli anelli della catena del valore di **Maiora**.





PER MAIORA LO SVILUPPO SOSTENIBILE SI INSERISCE ALL'INTERNO DELLA STRATEGIA AZIENDALE ATTRAVERSO **AZIONI CONCRETE** CHE HANNO L'OBIETTIVO DI CONCILIARE **EFFICIENZA E REDDITIVITÀ ECONOMICA** CON LA VALUTAZIONE DEGLI **IMPATTI SOCIALI E AMBIENTALI**, TENENDO IN CONSIDERAZIONE LE ASPETTATIVE DI TUTTI GLI **STAKEHOLDER**.

COLLABORATORI
PARTNER (AFFILIATI)
CONSUMATORI FINALI (CLIENTI)
FORNITORI
BANCHE
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA
PARTI SOCIALI E SINDACALI
COMUNITÀ LOCALE
E SOCIETÀ CIVILE
UNIVERSITÀ
ISTITUZIONI E PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE



L'approccio **inclusivo** e proattivo di Maiora verso i propri stakeholder, attraverso il **confronto e il dialogo costruttivo**, garantisce una maggiore efficienza nel dare ascolto alle legittime istanze che emergono dal territorio e dalle comunità, dai nostri collaboratori, dai nostri clienti e dai nostri fornitori.

Stakeholder	Istituzionale (report di Sostenibilità)	Press Release	Eventi	Comunicazione interna (Intranet, Rivista aziendale, ecc.)	Sito Web	Social Network	CRM
COLLABORATORI	●	●	●	●	●	●	
PARTNER (AFFILIATI)	●	●	●	●	●	●	●
CONSUMATORI FINALI (CLIENTI)	●	●	●		●	●	●
FORNITORI	●	●	●		●	●	
BANCHE	●	●			●	●	
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	●	●			●		
SINDACATI	●			●			
COMUNITÀ LOCALE E SOCIETÀ CIVILE	●	●	●		●	●	
UNIVERSITÀ	●	●	●		●	●	
ISTITUZIONI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	●	●			●	●	

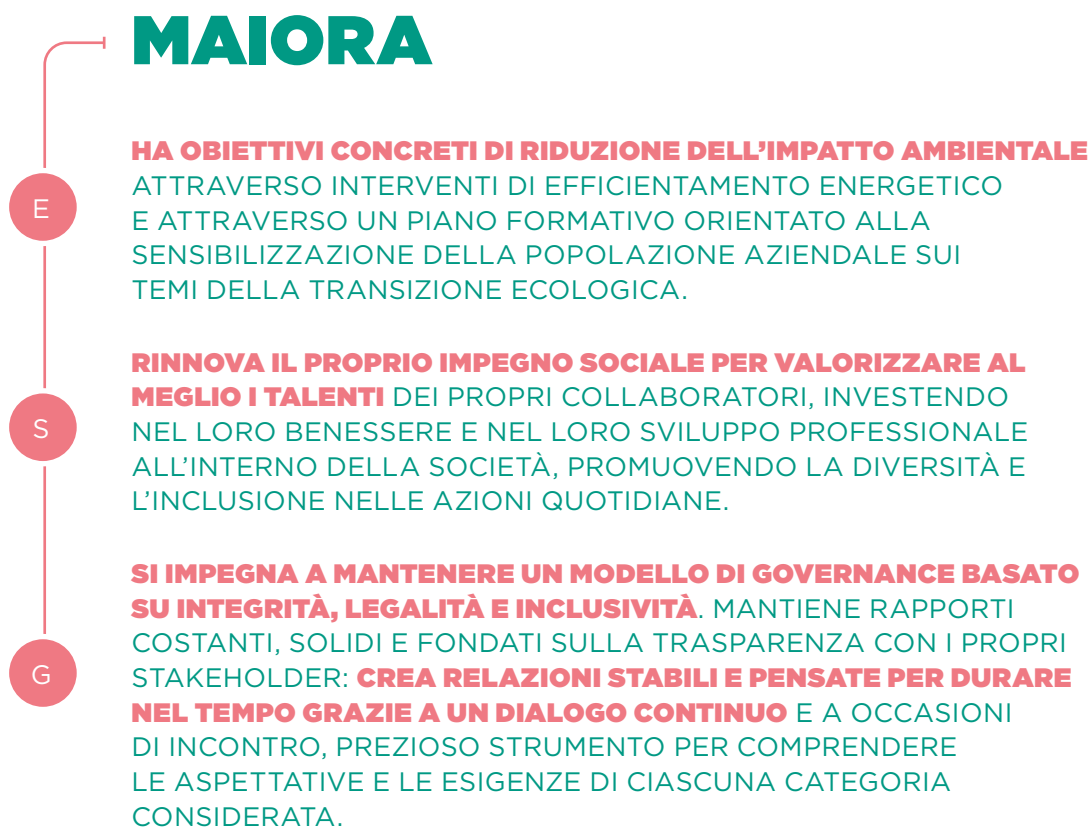
2.1

Maiora, in qualità di azienda leader della GDO nel centro-sud Italia, è in grado, sia per dimensioni che per modello di business, di **contribuire attivamente allo sviluppo economico e sociale nel rispetto della comunità locale e dell'ambiente**.

Per questa ragione, il Report di Sostenibilità costituisce per Maiora un importante strumento di rappresentazione dell'impatto delle attività aziendali su **economia, ambiente e persone** e, al tempo stesso, un fondamentale mezzo di informazione e dialogo con gli stakeholder. Al fine di redigere, per il **quinto anno consecutivo**, il Report di Sostenibilità, sono state identificate le priorità strategiche e portate all'at-

tenzione del Consiglio di Amministrazione, del Top Management e dei responsabili delle principali funzioni aziendali, tenendo conto delle best practice del settore in cui Maiora opera.

È proprio grazie a questo confronto che sono emerse **istanze e aspettative preziose** per l'individuazione dei target di sostenibilità maggiormente rilevanti per la società. I target, di natura principalmente quantitativa, sono specifici, misurabili e organizzati nei tre filoni strategici **ESG: environment (E), social (S), governance (G)**.



2.2

L'analisi di materialità

L'analisi di materialità, funzionale a identificare le **questioni materiali più rilevanti per la Società**, è stata effettuata da Maiora in linea con quanto previsto dagli Standard di rendicontazione GRI (Global Reporting Initiative), in collaborazione con i propri stakeholder.

Gli esiti dell'analisi consentono di guidare e orientare la strategia, l'impegno e la rendicontazione della società.

Nel corso del 2022, gli standard GRI sono stati aggiornati nella loro nuova versione - Universal Standards - e con essi, anche l'approccio da seguire per l'analisi di materialità, d'ora in poi mirata a individuare gli **impatti positivi, negativi, effettivi e potenziali** delle proprie attività e delle proprie relazioni di business su economia, ambiente, persone e diritti umani.

L'aggiornamento dell'analisi di materialità è stato condotto secondo le seguenti fasi di lavoro.

COMPRENSIONE DEL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

È stata svolta un'analisi del contesto in cui la società opera al fine di identificare gli aspetti rilevanti per la società in considerazione dell'attività svolta e dei servizi offerti, dei rapporti di business, del contesto di sostenibilità in cui Maiora si muove e delle aspettative degli stakeholder.

INDIVIDUAZIONE DEGLI IMPATTI

Sono stati individuati gli impatti, positivi, negativi, potenziali ed effettivi su ambiente, persone e società nonché gli attori presenti nella catena del valore.

"PRIORITIZZAZIONE" DEGLI IMPATTI

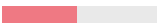
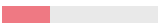
È stata valutata la significatività degli impatti su una scala da 1 (improbabile e poco significativo) a 4 (probabile e significativo). La significatività degli impatti tiene conto di due elementi cruciali: la gravità/magnitudo dell'impatto associato al tema e la probabilità di accadimento dell'impatto.

L'analisi delle votazioni ha permesso di **classificare gli impatti** secondo la loro priorità, e, di conseguenza, di **definire la lista dei temi materiali**.

Nessun tema valutato durante l'analisi è ri-

sultato essere non materiale alla luce della soglia di materialità considerata (1,5).

La lista dei temi materiali è stata sottoposta infine alla validazione del Consiglio di Amministrazione.

	TEMI MATERIALITÀ	LIVELLO IMPATTO	TIPO DI IMPATTO
S	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE		EFFETTIVO +
E	SICUREZZA ALIMENTARE		POTENZIALE -
G	CATENA DI FORNITURA LOCALE		EFFETTIVO +
G	CONTRIBUTO ALL'OCCUPAZIONE DEL TERRITORIO		EFFETTIVO +
E	IMPATTO AMBIENTALE E RISPARMIO ENERGETICO		EFFETTIVO +
S	PARI OPPORTUNITÀ		EFFETTIVO +
S	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		EFFETTIVO -
S	FORMAZIONE E CRESCITA DELLE RISORSE UMANE		EFFETTIVO +
E	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEI PRODOTTI		POTENZIALE -



03

GOVERNANCE: UN'AMMINISTRAZIONE EFFICIENTE E RESPONSABILE

- 3.1 Il governo societario
- 3.2 I risultati economici
- 3.3 Il Codice Etico



Governance



→ solida,

gestione



efficiente

e visione chiara:

tutto parte

da qui



3.1

Il governo societario

Il Consiglio di Amministrazione di Maiora S.r.l. ha adottato un modello organizzativo tradizionale, composto da: **Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale e Organismo di Vigilanza.**

La Governance della Società è affidata al Consiglio di Amministrazione, che detiene tutti i poteri di amministrazione e di gestione ordinaria e straordinaria della Società e stabilisce gli indirizzi strategici aziendali. Il CDA esercita a livello apicale l'attività di indirizzo, coordinamento, monitoraggio e verifica in relazione alla strategia e al governo societario. È attualmente composto da:

- **GIUSEPPE CANNILLO** (Presidente del CDA e Amministratore Delegato)
- **NICOLA PESCHECHERA** (Vicepresidente del CDA)
- **MARCO PESCHECHERA** (Consigliere Delegato)
- **FRANCESCO CANNILLO** (Consigliere)
- **LUIGI PESCHECHERA** (Consigliere)
- **ILEANA CANNILLO** (Consigliere)
- **NICOLANGELA NICHILLO** (Consigliere)

I membri del CDA, composto da donne per il 30%, si caratterizzano per un mix di competenze personali e professionali nel settore di business in cui opera Maiora.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito periodicamente nel corso del 2022, affrontando principalmente temi riguardanti **l'andamento delle vendite e dei margini, i piani di sviluppo, l'approvazione del budget, l'approvazione di integrazioni a procedure e modello 231.**



Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV), istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, ha il compito di sorvegliare, mediante verifiche annuali, l'adeguatezza e l'applicazione del Modello di Organizzazione. Alla data del 31 dicembre 2022 l'OdV di Maiora è composto da 2 membri:

- **Natale De Giosa** - presidente
- **Marina Ripoli** - componente interno

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle leggi, dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Alla data del 31 dicembre 2022 il Collegio Sindacale di Maiora è composto da 3 membri:

- **Gianluca Ciccarelli** - presidente
- **Vito D'Ingeo** - sindaco
- **Beniamino Nocca** - sindaco

Società di revisione

EY S.P.A.
Flavio Renato Devegilia

Il CDA ha istituito al proprio interno i seguenti **Team**.

Team Equal Salary

Svolge compiti consultivi e propositivi in materia di parità di trattamento e opportunità tra generi.

- **Grazia de Gennaro**
Responsabile di team
- **Luca Ieva**
- **Francesca Squeo**
- **Gabriella Savino**
- **Michele Tarricone**
- **Lucia Zitoli**

Team Sostenibilità

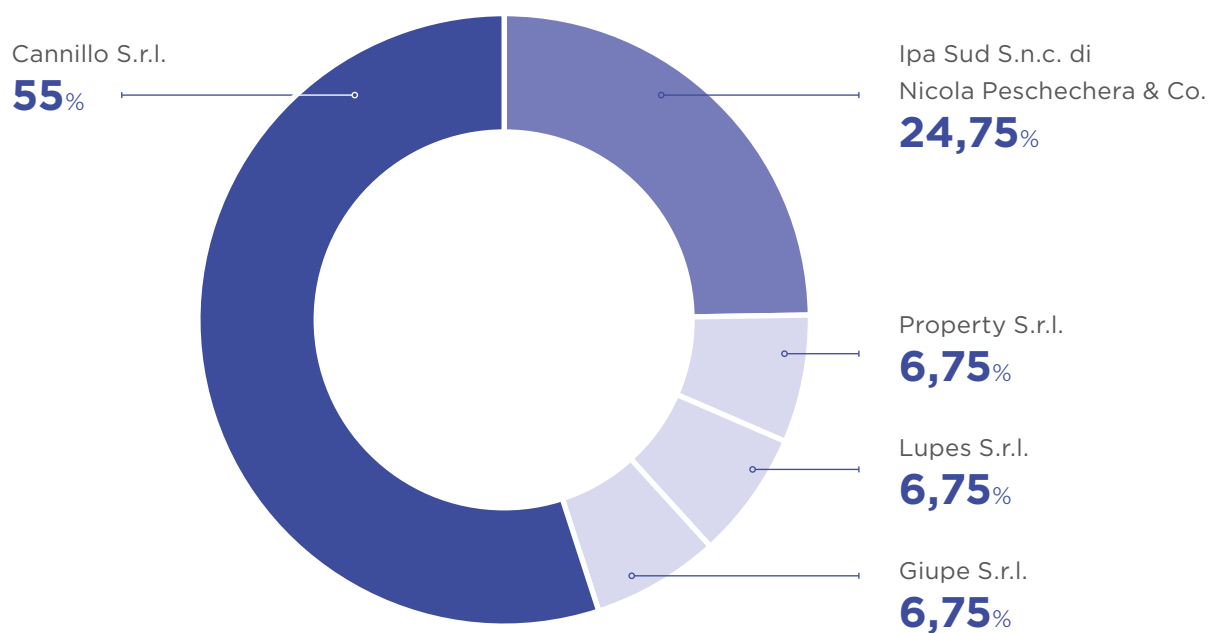
Ha funzioni consultive, propositive e di monitoraggio degli obiettivi, dei processi e delle iniziative di sostenibilità, inclusa la stesura del Report annuale.

- **Silvana Riondino**
Coordinatrice di progetto
- **Grazia de Gennaro**
- **Antonella Luisi**
- **Mariangela Russo**
- **Michele Tarricone**
- **Mariachiara Tupputi**
- **Nicola Veniti**

Team Sicurezza sul Lavoro

- **Nicola Veniti** (RSPP)
- **Nicola Ceresoli** (ASPP)
- **Michele Pagliuso** (ASPP)

STRUTTURA SOCIETARIA



PARTECIPAZIONI

Despar Servizi
S. Cons A.r.l. **40%**



Consorzio Despar
Italia **32%**



Altasfera S.r.l.
47%



3.2

I risultati economici

Il valore economico direttamente generato dalla società nell'anno 2022 è pari a **776 milioni di euro**, corrispondente alla somma delle vendite all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non e da altri proventi di natura finanziaria. Tale valore, in **crescita rispetto all'anno 2021**, rappresenta la ricchezza prodotta dall'Azienda e il relativo impatto sulle principali categorie di stakeholder.

Gli incrementi registrati sono legati sia alla **crescita della rete esistente che al piano degli investimenti**, il quale ha consentito l'apertura di nuovi negozi e il rilancio di alcuni esistenti attraverso importanti ristrutturazioni.

Oltre il **96%** della ricchezza aziendale prodotta non viene trattenuta, bensì **distribuita ai propri stakeholder**; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di portatori di interesse che beneficiano maggiormente della ricchezza, rispettivamente per l'89% e per il 9% del valore distribuito totale.

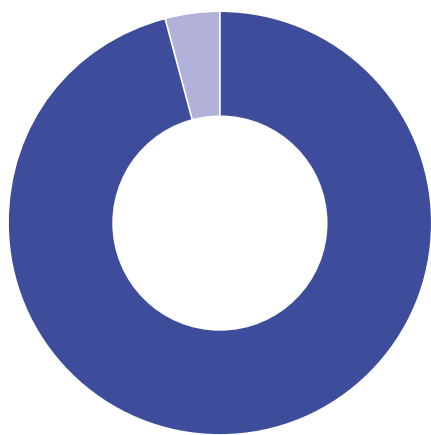
L'utile, seppur in riduzione rispetto all'anno precedente a causa dell'impennata delle spese energetiche, è pari a **12 mln** di euro.

VALORE ECONOMICO GENERATO, IN EURO

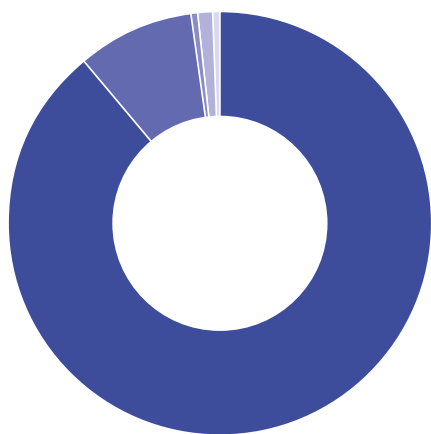
	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2020
Ricavi	768.682.346	717.026.267	680.994.097
Altri proventi	7.265.002	4.209.654	4.110.293
Proventi finanziari	277.377	144.153	193.757
Totale valore economico generato	776.224.725	721.380.074	685.298.147

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO, IN EURO

	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2020
Remunerazione dell'azienda (costi operativi)	667.539.633	589.936.930	581.348.239
Remunerazione del personale	69.555.909	64.792.482	60.240.423
Remunerazione dei finanziatori	1.096.958	1.483.959	1.149.580
Remunerazione degli investitori (dividendi soci)	8.000.000	6.000.000	10.750.000
Remunerazione della pubblica amministrazione	2.715.481	4.693.454	5.302.744
Totale valore economico distribuito	748.907.981	666.906.825	658.790.986



VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO



RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



3.3

Modello organizzativo e Codice Etico

Maiora, sensibile all'esigenza di **diffondere e consolidare la cultura della trasparenza e dell'integrità** nonché consapevole dell'importanza di assicurare condizioni di correttezza nella conduzione degli affari e nelle attività aziendali a tutela della posizione e dell'immagine propria e delle aspettative dei soci, ha adottato un **“Modello di organizzazione, gestione e controllo”**, in linea con le prescrizioni del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231. La Società ritiene che l'adozione di tale Modello, unitamente alla contemporanea emanazione del **Codice Etico**, costituisca, al di là delle prescrizioni di legge, un ulteriore valido

strumento di sensibilizzazione di tutti i dipendenti e di tutti coloro che a vario titolo collaborano con Maiora, al fine di far seguire, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e trasparenti in linea con i valori etico-sociali cui si ispira nel perseguimento del proprio oggetto sociale, e tali comunque da prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati dal Decreto.



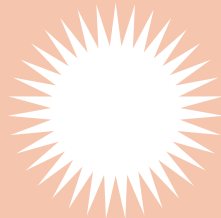
04

IL NOSTRO PATRIMONIO: LE PERSONE E IL TERRITORIO

- 4.1 Capitale umano, rapporti di lavoro e diversità'
- 4.2 Sicurezza, prima di tutto
- 4.3 Una supply chain sostenibile
- 4.4 Qualità certificata e sicurezza alimentare
- 4.5 Una customer experience attenta e innovativa:
le best practices di Maiora
- 4.6 Vivi locale, pensa globale



Equità,



apprendimento



continuo

e benessere:

cresciamo



facendo crescere

le nostre persone

4.1

Capitale umano, rapporti di lavoro e diversità

MAIORA CONSIDERA LE PERSONE UNA RISORSA STRATEGICA E GARANTISCE CONDIZIONI DI LAVORO OTTIMALI, IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E LA TRASPARENZA NEL PROCESSO DI SELEZIONE DEL PERSONALE.

La persona è al **centro**: questo il principio cardine su cui si fonda l'operato quotidiano di Maiora e dei suoi collaboratori.

ne tra i tempi di vita e i tempi di lavoro, il benessere lavorativo e relazionale.

La condivisione del sistema valoriale con i propri collaboratori ha consentito, negli anni, di lavorare per la creazione di una cultura aziendale basata su **relazioni e legami solidi**, su un'idea di **benessere, sulla partecipazione e l'ascolto**.

In tutte le scelte di Maiora e di quanti operano in nome e per conto di essa, si pone **attenzione agli impatti sulla vita delle persone coinvolte**, privilegiando le opzioni che ne accrescano la **dignità, la salute e la sicurezza**, la possibilità di una **conciliazio-**

a. Le politiche occupazionali

I rapporti di lavoro dei dipendenti Maiora sono disciplinati dalle disposizioni del Codice Civile e dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro **“Distribuzione Moderna Organizzata”** con cui è coperto il 100% del personale.

Al 31 dicembre 2022 Maiora conta **2.353 risorse occupate** in organico con un incremento del 1,3 % rispetto all'anno precedente.

N° DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE E FASCIA D'ETÀ AL 31/12/2022

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Tot.
Dirigenti		6	3	9
Quadri		15	12	27
Impiegati	3	385	219	607
Operai	138	1.202	370	1.710
Totale	141	1.608	604	2.353

N° DIPENDENTI PER TIPOLOGIA D'IMPIEGO E GENERE AL 31/12/2022

	Donne	Uomini	Tot.
Tempo pieno	178	914	1.092
Part-time	913	348	1.261
Totale	1.091	1.262	2.353

N° DIPENDENTI PER TIPOLOGIA D'IMPIEGO E GENERE AL 31/12/2022

	Donne	Uomini	Tot.
Tempo indeterminato	1.064	1.241	2.305
Tempo determinato	27	21	48
Totale	1.091	1.262	2.353

DETTAGLIO DEL TURNOVER IN ENTRATA E USCITA AL 31/12/2022 (N. DI PERSONE)

	Donne				Uomini				Tot.
	<30 anni	30-50	>50	Tot. Donne	<30 anni	30-50	>50	Tot. Uomini	
N° dipendenti	56	788	247	1.091	85	820	357	1.262	2353
N° nuovi assunti	24	46	10	80	43	50	13	106	186
N° dimessi	4	47	25	76	8	42	32	82	158
N° reintegro	0	1	0	1	0	0	1	1	2

Per una migliore comprensione dell'andamento delle performance relative alle risorse umane, si riporta anche il dettaglio del **biennio 2020-2021**.

2021	Donne				Uomini				Tot.
	<30 anni	30-50	>50	Tot. Donne	<30 anni	30-50	>50	Tot. Uomini	
N° dipendenti	50	812	225	1.087	62	844	330	1.236	2.323
N° nuovi assunti	9	21	2	32	13	37	9	59	91
N° dimessi	5	23	7	35	4	24	28	56	91

2020	Donne				Uomini				Tot.
	<30 anni	30-50	>50	Tot. Donne	<30 anni	30-50	>50	Tot. Uomini	
N° dipendenti	60	853	177	1.090	84	868	281	1.233	2.323
N° nuovi assunti	11	179	45	235	19	123	61	203	438
N° dimessi	6	17	5	28	9	26	13	48	76

N° DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE E FASCIA D'ETÀ

	31.12.2021				31.12.2020			
	<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.
Dirigenti		7	1	8		7		7
Quadri		17	11	28		22	9	31
Impiegati	4	420	195	619	8	466	146	620
Operai	108	1.212	348	1.668	136	1.226	303	1.665
Totale	112	1.656	555	2.323	144	1.721	458	2.323

N° DIPENDENTI PER TIPOLOGIA D'IMPIEGO E GENERE

	31.12.2021			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Tot.	Donne	Uomini	Tot.
Tempo pieno	179	892	1.071	184	876	1.060
Part-time	908	344	1.252	906	357	1.263
Totale dipendenti	1.087	1.236	2.323	1.090	1.233	2.323

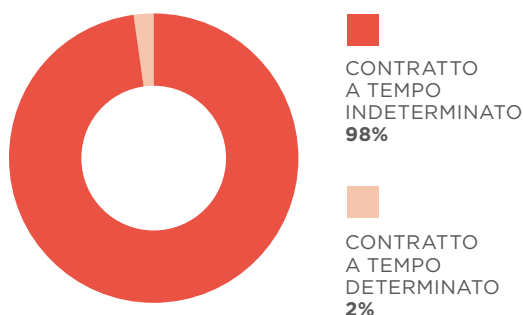
N° DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE

	31.12.2021			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Tot.	Donne	Uomini	Tot.
Tempo indeterminato	1.073	1.218	2.291	1.060	1.218	2.278
Tempo determinato	14	18	32	30	15	45
Totale dipendenti	1.087	1.236	2.323	1.090	1.233	2.323

Il **98% dei lavoratori dipendenti è assunto con contratto a tempo indeterminato**, comprese le risorse assunte con contratto di apprendistato. Solo il 2 % è assunto con contratto a tempo determinato.

I dati sul turnover in entrata e in uscita confermano l'impegno di Maiora nel garantire **stabilità occupazionale**.

Nel 2022 il tasso di assunzioni è stato pari al 8%, mentre il tasso delle cessazioni è stato del 7%.

**GENDER PAY GAP**

Il rapporto remunerativo tra donne e uomini **non evidenzia alcuna differenza di trattamento tra uomini e donne**. Per ogni ruolo gli inquadramenti e i trattamenti retributivi sono predefiniti a livello di contrattazione collettiva e quindi le differenze sono determinate esclusivamente dalle diverse mansioni assegnate ai lavoratori.

Il 53% dei lavoratori ha un contratto a tempo part-time; la quota è composta dalle donne per il 72% dei casi e uomini per **28%**. Anche nel corso del 2022 le politiche di assunzione hanno riguardato principalmente l'inserimento di **giovani lavoratori** per posizioni professionali in nuovi punti di vendita e per nuovi ruoli nella sede direzionale.

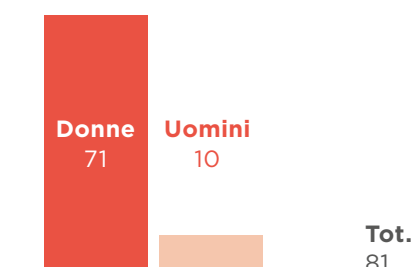


**EQUAL-SALARY
CERTIFICATA**

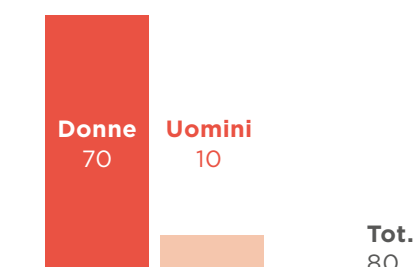
CONGEDO PARENTALE

Tutti i lavoratori dipendenti di Maiora, al rientro dal periodo di congedo parentale usufruito, hanno mantenuto lo **stesso ruolo**.

N° DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE PER GENERE AL 31/12/2022



N° DIPENDENTI CHE SONO RIENTRATI AL TERMINE CONGEDO PARENTALE PER GENERE AL 31/12/2022



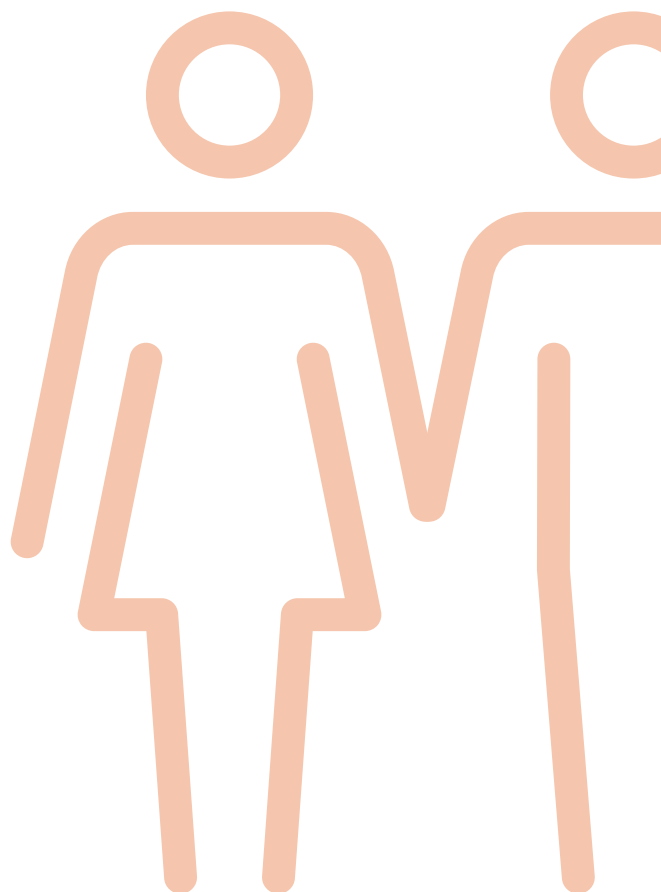
N° DIPENDENTI CHE SONO RIENTRATI AL TERMINE CONGEDO PARENTALE E ALLE DIPENDENZE 12 MESI DOPO PER GENERE



Il **tasso di rientro al lavoro è del 99%**, con un tasso di fidelizzazione del 90%.

LAVORO MINORILE

In Maiora **non sono presenti lavoratori minorenni**. Tutte le assunzioni o gli ingressi in azienda, anche con percorsi di stage o tirocini formativi, sono previsti solo per lavoratori con età maggiore di 18 anni.



b. La formazione

“L'APPRENDIMENTO È UN TESORO CHE SEGUIRÀ IL SUO PROPRIETARIO OVUNQUE.”

Proverbio cinese

La strategia 2022, già introdotta dal 2021, è caratterizzata da una **prospettiva business oriented**. Questo approccio ha permesso di **migliorare l'efficacia degli interventi formativi** sulla base di una maggiore rilevanza rispetto al business. Ogni dipendente Maiora riceve in media all'anno **10 h di formazione**.



Il processo formativo di Maiora si sviluppa su molteplici direzioni:



Le scelte dei percorsi sono **diversificate** a seconda della tipologia di utenti coinvolti nella formazione e dai bisogni formativi di ogni singola unità organizzativa.

L'ACCADEMIA INTERNA RAPPRESENTA PER DESPAR UN DRIVER MOLTO IMPORTANTE PER SOSTENERE LA **CRESCITA DEI NOSTRI COLLABORATORI E QUALIFICARE LE PROFESSIONALITÀ** NELL'ATTIVITÀ DI VENDITA NEI SUPERMERCATI.

In Accademia, i nostri operatori (gastro-nomi, macellai, addetti ortofrutta, addetti pescheria) attraverso **formatori esperti**, affinano continuamente le tecniche di lavorazione, di preparazione e presentazione dei nostri prodotti e migliorano l'accoglienza, l'approccio al cliente nonché lo spirito di gruppo.

Per coloro che lavorano nell'headquarter Maiora, la formazione è strutturata su **percorsi individuali** (master e mini corsi specialistici di funzione) o **percorsi di gruppo**, nei quali approfondire **conoscenze tecniche, capacità comunicative, relazionali ed emotive** in merito all'attività, migliorando le performance e la crescita personale. L'efficacia della formazione è stata misurata in termini di **maggior grado di soddisfazione e di coinvolgimento** dei partecipanti.

I corsi attivati durante il 2022:

● **TECNICHE DI LAVORAZIONE E CONOSCENZA MERCEOLOGICA CARNE / PESCE / ORTOFRUTTA / PANETTERIA / GASTRONOMIA CALDA**

● **"CULTURA DEL SERVIZIO, CULTURA DEL TEAM E CULTURA DEL LAVORO"**

● **INFORMATICA E UTILIZZO SOFTWARE GESTIONALI**

● **CYBERSECURITY**

● **GESTIONE DELLO STORE**

● **LEADERSHIP E GESTIONE COLLABORATORI**

● **CORSI DI LINGUA INGLESE**



TOTALE ORE DI FORMAZIONE EROGATE NEL 2022

	Donne	Uomini	Tot.
Dirigenti	96	672	768
Quadri	110	220	330
Impiegati	800	930	1.730
Addetti vendite	10.900	11.200	22.100
Totale ore di formazione erogate	11.906	13.022	24.928

CONTENUTI FORMATIVI - ANNO 2022

	ORE	PARTECIPANTI
Formazione sull'accoglienza cliente per addetti vendite	4.856	420
Formazione "Accademia dei mestieri" per addetti vendita e specialisti di reparto pescheria / panetteria / gastronomia / salumeria / ortofrutta	18.964	1.350
Formazione sull'utilizzo dei programmi software	780	20
Formazione dei dirigenti in Business English	256	12
Formazione su "HR Management" - percorso individuale	68	2

I contenuti dei percorsi della formazione delle varie mansioni sono **progettati** e svolti presso le sedi formative di Maiora con il contributo di **docenti/mentor interni e docenti esterni esperti**.

La formazione con mentoring interno è particolarmente utilizzata per i percorsi di addetti vendita e specialisti di reparto pescheria/panetteria/gastronomia/salumeria/ortofrutta.

Alcuni corsi molto specialistici sono stati tenuti da esperti di settore, così come è accaduto per la pescheria, gastronomia calda/fredda e la panetteria. **L'Università dei Sapori** è un società della formazione con cui collaboriamo.

Durante l'anno sono stati programmati incontri ad hoc per i nuovi store in "re-start" durante i quali esperti trainer hanno svolto attività di formazione per l'intero team.

PER LA BUSINESS UNIT
“RETAIL DIRETTI E FRANCHISING”

- Miglioramento dei **“comportamenti”** in termini di accoglienza e di maggiore ingaggio verso la fedeltà all'insegna
- Miglioramento **delle technicalità della vendita e conoscenza merceologica** dei prodotti per garantire il benessere e la soddisfazione dei clienti B2B e B2C
- **Potenziamento del team** per garantire la performance di gruppo e il raggiungimento dei risultati attesi
- **Reskilling degli store manager** su nuovi metodi di lavoro e gestione del team
- **Reskilling** per ispettori e tecnici diretti su nuovi metodi di lavoro e gestione del team

PER LA DIREZIONE
“ACQUISTI E MARKETING”

- **Retail marketing e category management** per la crescita professionale del medio termine
- **Reskilling** per i quadri intermedi diretti a **implementare le conoscenze sugli attuali sistemi gestionali** ottimizzando i processi di pricing/category/acquisto - riordino
- **Business english**
- **Gestione del feedback e dei collaboratori**
- **Loyalty management** per il team che si occupa di CRM

PER LA DIREZIONE
“AMMINISTRAZIONE,
FINANZA E CONTROLLO”

- **Potenziamento del team**, per garantire la performance di gruppo e il raggiungimento dei risultati attesi
- **HR management** per le nuove figure di HR specialist della selezione e della valutazione
- **Reskilling normativo** per gli addetti alla contabilità

C.

La valutazione delle prestazioni

La valutazione della prestazione qualitativa del collaboratore viene effettuata periodicamente (almeno una volta all'anno) e in occasione dei seguenti eventi aziendali:



Nello svolgimento delle attività di valutazione delle risorse, l'Azienda garantisce le **pari opportunità di crescita professionale**, senza discriminazione di genere, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni personali e sociali.

La percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto nel 2022 la valutazione è dell'**85%**.

d.

Welfare

Maiora agevola l'accesso dei propri collaboratori a **servizi sanitari e medici** extralavorativi mediante l'iscrizione a fondi specifici del settore quali, a titolo esemplificativo, **Fondo Est**, estensibile anche ai componenti del nucleo familiare. Allo stesso modo, l'adesione di Maiora all'ente bilaterale del terziario **EBIDIM**, oltre a essere un obbligo, rappresenta per i propri collaboratori l'opportunità di accedere ad alcune iniziative di welfare aziendali di **so-**

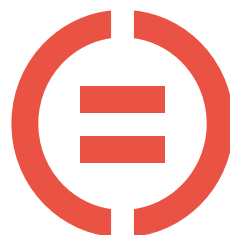
stegno al reddito e di supporto alla conciliazione tra vita lavorativa e vita privata (ad esempio, spese per l'accudimento dei minori, integrazione economica per il periodo di maternità/paternità, sostegno ai figli disabili, ecc.).

e. Le pari opportunità

La certificazione **“EQUAL SALARY”** è un importante attestato che certifica **l'assenza di gap retributivo tra i collaboratori, donne e uomini**, a parità di qualifica, svolgono uguali mansioni. L'ambizioso obiettivo, non solo per Maiora, ma per tutto il settore della GDO e per l'intero Sud Italia, è il risultato di una **gestione aziendale naturalmente paritaria e fondata su equità e meritocrazia**.

La certificazione viene conferita dalla Equal Salary Foundation, organizzazione senza scopo di lucro, nata nel 2010, la cui mission consiste nella creazione e nello svi-

luppo di un metodo scientifico e oggettivo volto a generare uno strumento fondamentale e riconosciuto dalla Commissione Europea capace di misurare l'equità salariale in diverse realtà imprenditoriali, al fine di scardinare l'ambiguità che, ancora oggi, risulta un ostacolo concreto in ambito professionale.



**EQUAL-SALARY
CERTIFICATA**

IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Nel 2022 Maiora è diventata la **prima azienda** in assoluto al Sud e anche per la Grande Distribuzione italiana ad aver ottenuto la certificazione **“EQUAL SALARY”**. Due primati che l'organizzazione si augura possano diventare un profondo ed importante stimolo per tutte le altre realtà che operano nel territorio e nel settore di riferimento, affinché la disparità salariale sia superata in modo trasversale.

L'esito positivo è giunto dopo **tre complesse fasi di puntuali analisi**, svariati studi e valutazioni da parte della Fondazione in collaborazione con Pwc:

La fase 1 ha previsto un'indagine di tipo **quantitativo**, con esame e confronto dei salari a parità di mansioni e livelli di inquadramento.

I criteri di analisi erano estremamente approfonditi, confermando il prestigio della certificazione e la serietà del processo di conferimento. Sono stati presi in esame i contratti, le retribuzioni, le mansioni della popolazione aziendale.

I numeri analizzati hanno dimostrato che le donne, in Maiora (**quasi il 50% delle nostre risorse umane**), percepiscono una retribuzione equivalente e a volte superiore rispetto ai colleghi uomini, evidenziando un **gap dello 0,1% a favore delle donne**.

Un numero straordinario considerato che la media nel nostro Paese fa registrare un gap salariale di circa il 10% a favore degli uomini.

La fase 2 ha generato un esame analitico inerente ai sistemi interni di gestione, in ambito di risorse umane, formazione, comunicazione e direzione aziendale.

La fase 3 ha implicato esami di **natura qualitativa**, attraverso dei focus group direttamente con i collaboratori, scelti con modalità casuale, direttamente dalle auditor incaricate.

Il feedback positivo ricevuto dai collaboratori intervistati dimostra di aver creato in questi anni un luogo in cui **condivisione e collaborazione** rappresentano la migliore forma di team building.

Tra gli obiettivi aziendali c'è quello di dialogare con l'esterno, con i nostri clienti, attuali o potenziali. Ma un ruolo strategico risiede nella **comunicazione interna** poiché, grazie ad essa, sono stati abbattuti gli spazi generati dalla distanza fisica e da quella relativa a ruoli e mansioni, riuscendo in questo modo a solidificare il senso di appartenenza all'azienda e generando **un'unica e forte identità**.

Nei successivi tre anni, l'ente revisore Pwc si occupa del monitoraggio, attraverso degli **audit** a cadenza annuale, dei processi di miglioramento suggeriti all'azienda in fase di certificazione.

Attraverso l'ottenimento della certificazione EQUAL SALARY, Maiora ha conseguito il **punto numero 5 dell'agenda ONU 2030** che consiste nel

“RAGGIUNGERE L'UGUAGLIANZA DI GENERE E L'AUTODETERMINAZIONE DI TUTTE LE DONNE E RAGAZZE”

e il **numero 8.5** che prevede di

“GARANTIRE ENTRO IL 2030 UN'OCCUPAZIONE PIENA E PRODUTTIVA E UN LAVORO DIGNITOSO PER DONNE E UOMINI, COMPRESI I GIOVANI E LE PERSONE CON DISABILITÀ, E UN'EQUA REMUNERAZIONE PER LAVORI DI EQUO VALORE”.

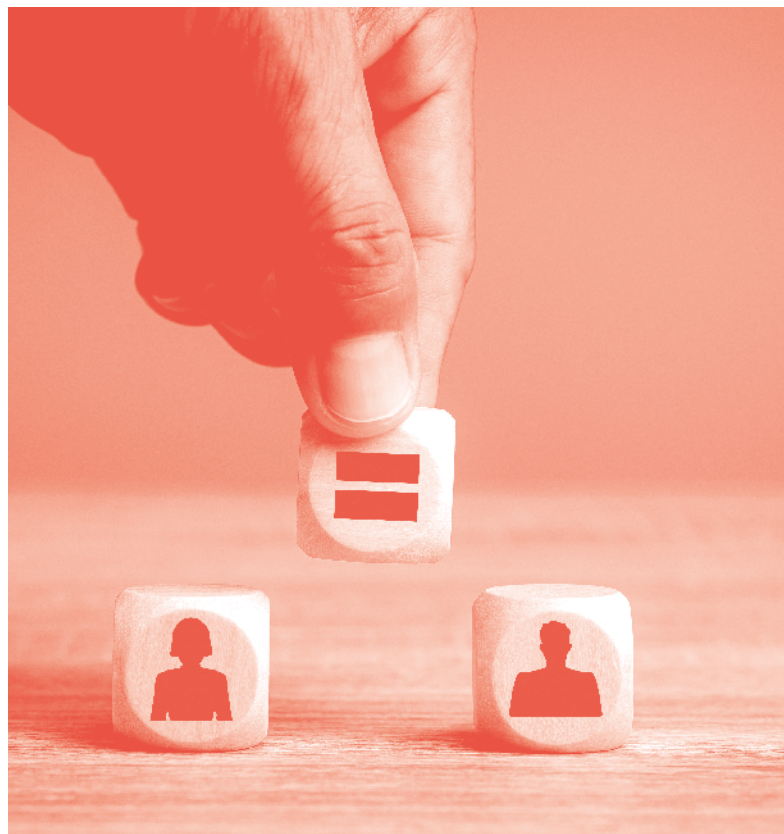
PARI VALORE E IL SISTEMA DI GESTIONE PARI OPPORTUNITÀ

I risultati finora conseguiti hanno origine dalle attività del progetto avviato nel 2021 **“Pari Valore”** che ha coinvolto le aree aziendali di comunicazione, risorse umane, formazione e il Top Management, con l'obiettivo di realizzare iniziative volte a **valorizzare le differenze tra le persone** con competenze e bagagli culturali diversi come fonte di arricchimento e crescita per l'intera azienda.

Con il progetto “Pari Valore” durante il 2022 sono stati tenuti i corsi formativi **“Mi rimetto in pista”**, dedicati alle **donne al rientro dalla gravidanza e a tutti i collaboratori a seguito di un'assenza prolungata dal lavoro**. Sono state inoltre aggiornate le procedure di selezione con riferimento al Codice di Pari Opportunità, integrata la comunicazione in store per **agevolare le donne in maternità** e portato a termine l'ottenimento del riconoscimento Equal Salary.

La certificazione non ha generato ovviamente un risultato tangibile in termini di profitto, ma ha dimostrato che Maiora ha sempre alta la sua attenzione nei confronti **del valore dei suoi professionisti e dei suoi processi interni**, anche al cospetto di esame esterno.

Infatti, è presente da Organigramma e da scelta della Direzione Aziendale, il **Sistema di Gestione di Equità salariale e Pari opportunità**, un **gruppo di collaboratori che si occupa di proporre misure di miglioramento, nuovi obiettivi e promuovere la comunicazione interna su questi temi**. Il lavoro del suddetto Sistema di Gestione avviene con cadenza mensile, con diversi incontri con il Presidente e il Consiglio di Amministrazione.



Durante il 2022, sono stati raggiunti diversi obiettivi definiti a inizio anno tra cui risultati di **progressione e avanzamento di carriera da parte di alcune collaboratrici in Maiora**. In un processo meritocratico ed equo, l'obiettivo aziendale per il futuro è quello di **aumentare la percentuale di donne nei ruoli di maggiore responsabilità**.

Assieme all'ODV 231/01, per area di competenza, il Sistema di Gestione di Equità salariale e Pari opportunità vigila sugli eventuali episodi di discriminazione (per razza, orientamento sessuale, religione, colore, opinioni politiche). Nel 2022 **non sono stati registrati casi di alcuna tipologia di discriminazione** nella popolazione aziendale e nei confronti degli stakeholder.

4.2

Sicurezza, prima di tutto

GARANTIRE LA SICUREZZA E IL BENESSERE DEI COLLABORATORI NELL'AMBIENTE DI LAVORO E PROMUOVERE UNA CULTURA AZIENDALE ATTA A PREVENIRE INCIDENTI E DANNI ALLA SALUTE: QUESTI GLI OBIETTIVI CHE MAIO-RA DA ANNI PERSEGUE, INVESTENDO NELL'ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE-FORMAZIONE E NEL RIMODELLAMENTO DEI PUNTI VENDITA, RENDENDO QUESTI ULTIMI PIÙ SICURI E CONFORTEVOLI PER CHI LAVORA E PER CHI EFFETTUA I PROPRI ACQUISTI.

a.

Le figure preposte

La gestione della salute e della sicurezza nell'ambiente di lavoro, attraverso procedure chiare e standardizzate, è in capo al **Comitato Tecnico Salute e Sicurezza (CTS)**, composto dai delegati della Direzione Aziendale (responsabile formazione, responsabile ufficio tecnico e responsabile risorse umane), e al **Responsabile della Prevenzione e della Prote-**

zione (RSPP), che coincide con il **Responsabile del Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (RSG)**. Queste figure possono contare sulla presenza di assistenti del servizio di prevenzione e protezione e di preposti che presidiano gli ambienti di lavoro di tutta la rete Maiora.

Il coinvolgimento, almeno una volta l'anno, di tutte le predette

figure, dei medici competenti, dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) e della Direzione aziendale, consente a Maiora di mantenere attivo e migliorare costantemente il **Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL)** che copre la totalità dei collaboratori di Maiora.

Tra il RSPP e gli RLS è sempre attivo un canale di comunicazione grazie al quale è possibile gestire le eventuali segnalazioni provenienti dai lavoratori.



b. Le certificazioni

Certificata **ISO 45001**, tramite AXE Register, MAIORA si mantiene costantemente aggiornata in ambito di normativa per la salute e la sicurezza sul lavoro.



45001:2018

C.

Il monitoraggio delle performance

Il monitoraggio delle performance interne in termini di sicurezza e adeguamenti normativi implica una puntuale analisi delle informazioni provenienti dalle parti interessate e la diffusione di una maggiore consapevolezza dei collaboratori sulle tematiche di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

L'individuazione delle mansioni soggette a rischi specifici e l'identificazione di tutti i pericoli presenti nei luoghi di lavoro, si concretizzano nel **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, aggiornato annualmente secondo l'evoluzione dei rischi, la presenza di nuove aperture e la modifica dei ruoli aziendali.

Nel 2022 Maiora ha mantenuto attive le misure di prevenzione per minimizzare il rischio di contagi da Covid-19 all'interno dei punti vendita, delle piattaforme logistiche e degli uffici amministrativi.

Maiora, in funzione della propria valutazione dei rischi, adotta un **Protocollo di Sorveglianza Sanitaria** valido per tutti i per tutti i punti vendita, le piattaforme logistiche e gli uffici amministrativi. Il

contenuto del Protocollo è definito dal team di medici competenti operanti per aree territoriali.

Maiora garantisce l'assolvimento di tutti gli obblighi di legge in materia di sicurezza sul lavoro che hanno impatti su chi effettua gli acquisti presso i punti vendita e sulle imprese/professionisti che operano all'interno dei medesimi punti vendita, nelle piattaforme logistiche e negli uffici amministrativi.

Si aggiunge, infine, che Maiora assicura la **massima collaborazione e cooperazione per minimizzare i rischi interferenziali e garantire la sicurezza dei propri collaboratori e dei terzi**, attraverso sopralluoghi congiunti e la redazione, ove necessario, dell'apposito **Documento di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI)**.

d. La prevenzione degli infortuni

Grazie a una **formazione adeguata** e a una serie di **controlli operativi** presso i punti vendita, piattaforme logistiche e uffici, Maiora mira a **ridurre gli incidenti e gli infortuni**, a sensibilizzare i propri collaboratori e a diffondere su tutta la propria rete di punti vendita la cultura della sicurezza sul lavoro.

NUMERO DI ORE E COLLABORATORI COINVOLTI NELLA FORMAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

TIPOLOGIA DI FORMAZIONE	ORE	COLLABORATORI COINVOLTI
Formazione generale e specifica (art. 37 d.lgs. 81/08)	3.106	526
Formazione addetti antincendio	957	183
Formazione addetti al primo soccorso	764	157
Formazione rls	160	8

Gli infortuni sul lavoro sono oggetto, con l'ausilio dei preposti, **di opportuni approfondimenti** da parte del servizio di prevenzione e protezione, attraverso specifiche indagini per l'individuazione delle cause (comportamenti del lavoratore, contesto lavorativo e/o a fattori esterni). Nel 2022 si rileva un leggero aumento del tasso di infortuni che non incide in modo significativo rispetto al trend in diminuzione nel lungo periodo.

NUMERO DI
INFORTUNI SUL
LAVORO, DIVISI
PER GENERE,
ANNI 2022 E
2021

INFORTUNI	2022		2021	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Numero totale infortuni sul lavoro registrabili	41	26	37	26
Numero totale infortuni in itinere	5	3	4	6
Numero totale infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (> 6 mesi di assenza)	0	1	0	0
Numero totale decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0	0	0

NUMERO
DI ORE
LAVORATE,
DIVISE PER
GENERE, ANNI
2022 E 2021

ORE LAVORATE	2022		2021	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Ore lavorate	1.819.046	1.051.377	1.808.838	1.057.975

TASSO DI
INFORTUNI
DIVISO PER
GENERE, ANNI
2022 E 2021

INFORTUNI	2022		2021	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (<i>n. infortuni registrabili/ore lavorate x 1.000.000</i>)	22,53	24,73	20,46	24,58
Tasso di infortuni in itinere (<i>n.infortuni in itinere/ore lavorate x 1.000.000</i>)	2,75	2,85	2,21	5,67
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (> 6 mesi di assenza) (<i>n.infortuni gravi/ore lavorate x 1.000.000</i>)	0	0,95	0	0

NUMERO DI
MALATTIE
PROFESSIONALI,
DIVISO PER
GENERE, ANNI
2022 E 2021

MALATTIE PROFESSIONALI	2022		2021	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Numero totale sospette malattia professionale	1	4	6	1
Numero totale malattie professionali denunciate di cui riconosciute	0	0	0	0



4.3

Una supply chain sostenibile

IL PRESIDIO DELLA FILIERA NELLA GDO È CRUCIALE. ECCO PERCHÉ IL 99% DEGLI ACQUISTI DI MAIORA PROVIENE DA FORNITORI ITALIANI QUALIFICATI E IL 47% DA REALTÀ PRODUTTIVE LOCALIZZATE NELLA RETE IN CUI OPERA MAIORA.

a. La selezione dei fornitori

I FORNITORI DI MAIORA SONO, NELLA MAGGIOR PARTE DEI CASI, **PICCOLE REALTÀ** E RAPPRESENTANO UN ALTO VALORE PER L'AZIENDA.

**Valorizziamo
le piccole realtà
e restiamo fedeli
alla cultura
dei sapori italiani**

La valorizzazione dei territori in cui Maiora è presente si concretizza mediante il **coinvolgimento degli imprenditori locali**;

Le richieste di adeguamento normativo, tecnologico e organizzativo determinano un **continuo incremento degli standard di qualità offerti** dalle piccole medie imprese coinvolte;

La **riduzione degli spostamenti su ruota** per raggiungere i centri di distribuzione limita di conseguenza le emissioni di Co2.

Maiora definisce in sede di contratto tutti gli aspetti della fornitura che hanno impatto sulla sua organizzazione: modalità di invio ordini, tempi di consegna, verifiche al ricevimento merci e le penali in caso di difformità delle consegne.

In occasione di ogni ordine, inoltre, i fornitori ricevono per iscritto informazioni in merito alle caratteristiche di prodotto, alle tempistiche e alle modalità di consegna presso i centri di distribuzione.

Per i prodotti dei comparti carne, pesce e ortofrutta, in ogni ordine, il fornitore riceve le informazioni di scheda tecnica della singola referenza. Le stesse informazioni sono utilizzate dal Controllo Qualità in piattaforma che valuta l'accettazione o il respingimento della merce.

CLASSIFICAZIONE DEI FORNITORI DI MAIORA
PER TERRITORIO E % DI FATTURATO

	Numero dei fornitori	% sul totale dei fornitori	% del fatturato sul totale
Fornitori totali di prodotto	1.337		
 Fornitori Italiani	1.318	99%	99%
 Fornitori Europei	19	1%	1%
 Fornitori su territori Maiora	611	46%	28%



b. I prodotti a marchio

Despar Italia è una Società Consortile che riunisce sotto il marchio **Despar Maiores e altre cinque aziende della Distribuzione Moderna**.

Despar Italia, in collaborazione con le aziende consorziate, segue direttamente lo sviluppo e il controllo dei prodotti delle 16 linee a marchio, anche esclusive.

I prodotti delle linee Despar
in numeri nel 2022:

MARCHIO	PRODOTTI
DESPAR	1.513
PASSODOPOPASSO	574
PREMIUM (inclusa Special Edition)	524
SCELTAVERDE BIO, LOGICO	230
SCELTAVERDE ECO, LOGICO	12
VITAL	153
FREEFROM	62
VEGGIE	27
ENJOY	66

MARCHIO	PRODOTTI
EQUOSOLIDALE	8
BEBÈ	37
XME	105
MEDIPRO	75
MOLLY (inclusa linea Premium)	38
SCOTTY (inclusa linea Premium)	33
CADOLCE	11
FANTASIA FILIERA	45
FANTASIA (incluso Fantasy)	75
TOTALE	3.588



DESPAR

La linea Despar, con **più di 1.000 referenze**, offre una **gamma completa di prodotti per la spesa quotidiana**. I prodotti della linea Despar si articolano in diverse categorie, alimentari e non, e con un rapporto qualità-prezzo davvero unico per rispondere a ogni esigenza dei consumatori. Tutte le materie prime, le procedure di lavorazione e i criteri di confezionamento dei prodotti a marchio Despar passano attraverso controlli accurati e severi. Grazie alla seria politica di contenimento dei costi, i prezzi sono sempre convenienti.



DESPAR PREMIUM

La profonda conoscenza di Despar del territorio e della cultura alimentare italiana si concretizza nella linea Despar Premium, costituita da **eccellenze gastronomiche tipiche e attentamente selezionate per offrire ai clienti solo il meglio**.

Despar Premium dedica particolare attenzione alle specialità locali e alle ricette tradizionali. Dai cantucci toscani IGP ai preziosi oli di Sicilia: tutti i prodotti di questa linea sono preparati facendo attenzione alla tradizione e ponendo una grande cura nella scelta delle materie prime.



PASSO DOPO PASSO

Il marchio **Passo dopo Passo Despar** rappresenta l'impegno di Despar per il **miglioramento degli standard produttivi di carne, pesce e ortofrutta**. La filiera Passo dopo Passo Despar si basa su **regole sicure che permettono ai consumatori di conoscere con la massima trasparenza la provenienza dei prodotti**, come sono stati allevati o coltivati, chi li ha lavorati e poi trasportati al punto vendita. Un percorso composto da controlli accurati in tutte le fasi che garantiscono elevati standard di qualità e sicurezza. Il bollino Passo dopo Passo è posto su verdura, frutta, carne e pesce a indicare il pieno rispetto del benessere dell'ambiente e degli animali.



ENJOY

Con i prodotti della linea Enjoy, Despar prova a combinare la mancanza di tempo dei propri clienti al gusto per la buona tavola con **prodotti gustosi e veloci da preparare.**

Fanno parte di questa linea sfiziose insalate, tramezzini, estratti di frutta e verdura.



SCELTA VERDE BIO, LOGICO

Sostenibilità è il valore che Despar porta avanti attraverso la sua linea a marchio Scelta Verde Bio-Logico Despar. Si tratta di **una linea completa di prodotti biologici ottenuti con sostanze e procedimenti naturali.**

La linea Scelta Verde Bio, Logico Despar nasce in risposta a tutti quei consumatori, attenti alla salvaguardia delle risorse naturali, della biodiversità e al benessere degli animali, che ricercano prodotti ottenuti con materie e procedimenti naturali. Affinché tutto questo si realizzi, Maiora si affida a fornitori in possesso delle certificazioni previste dalla normativa europea sulla coltivazione biologica.



SCELTA VERDE ECO, LOGICO

I prodotti della linea Scelta Verde Eco Logico Despar sono **prodotti non alimentari a ridotto impatto ambientale** in risposta di Maiora all'esigenza di preservare le risorse del nostro pianeta e sono concepiti per limitare il consumo energetico, permettendo così una riduzione delle emissioni di gas serra. Inoltre, la scelta delle materie prime con cui sono realizzati deve garantire un basso impatto inquinante.



DESPAR VEGGIE

Linea Despar Veggie è una **gamma di prodotti gustosi dedicati a chi cerca una buona e sana alternativa ai piatti di origine animale.**

La linea Veggie è la proposta di Despar ai consumatori che cerca no un'alternativa gustosa ai piatti a base di carne. In linea con le ultime tendenze del mercato, i prodotti Veggie garantiscono il rispetto di un'alimentazione vegetariana o vegana e sono perfetti per coloro che desiderano seguire una dieta equilibrata senza rinunciare al gusto. La maggior parte dei prodotti di questa linea proviene da agricoltura biologica certificata.



EQUO SOLIDALE

Con la linea Equo Solidale, **Maiora seleziona e propone prodotti del commercio Equo Solidale** così da contribuire al sostegno delle piccole economie emergenti. La linea Equo Solidale Despar propone prodotti provenienti dal commercio equo e solidale che **favorisce economie emergenti e consente a piccoli agricoltori del Sud del Mondo di accedere a mercati più ampi ed evoluti.** L'obiettivo di questa linea è offrire ai consumatori prodotti di qualità e allo stesso tempo promuovere il valore della solidarietà, dando una speranza di crescita ai Paesi in via di sviluppo. Inoltre, le referenze di questa linea sono disponibili in pack eco-sostenibili e completamente richiudibili, caratteristica quest'ultima che consente un minor spreco di cibo.



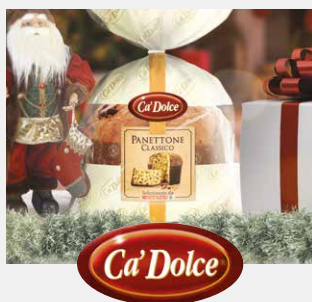
DESPAR VITAL

Despar Vital rappresenta l'offerta di Despar di prodotti funzionali **con i quali vuole promuovere salute e benessere senza trascurare gusto e convenienza.** Infatti, fanno parte di questa linea quei prodotti alimentari che apportano benefici nutrizionali e che possono essere il complemento ideale di un'alimentazione equilibrata.



DESPAR FREE FROM

I prodotti della linea Despar Free From sono studiati per i consumatori che hanno particolari esigenze alimentari come **celiachia o intolleranza a glutine, lattosio o lieviti**. Nei prodotti Despar Free From si può trovare la massima sicurezza garantita dai controlli effettuati da Despar, unita all'attenzione per qualità e sapore.



CA' DOLCE

Ca' Dolce è il marchio storico di Despar nel segmento più goloso: quello dei dolci da ricorrenza. **Colombe, confezioni natalizie, delizie di cioccolato, pandori e panettoni, uova pasquali, ma anche torte al limoncello e tiramisù**. A quarant'anni dal suo primo lancio, Ca' Dolce è ancora la linea di prodotti da forno sinonimo di festa nei punti vendita Despar.



XME DESPAR

XMe Despar è la linea Despar di **prodotti per la cura della persona**. Un'ampia gamma che comprende bagnoschiuma, shampoo, deodoranti e molto altro ancora. Tutti i prodotti sono dermatologicamente testati e non contengono sostanze allergeniche.



DESPAR BEBÈ

Despar ha pensato anche ai più piccoli con **Despar Bebè**, la linea di prodotti specifici per l'igiene, la cura e l'alimentazione dei neonati. Maiora si prende cura anche dei più piccoli. I prodotti della linea Despar Bebè per l'igiene e la cura dei più piccoli, con **ingredienti biologici di origine vegetale**, sono soffici e delicati sulla pelle dei bambini e sono tutti dermatologicamente testati. **Senza siliconi e senza PEG**. Tutti i prodotti hanno un quantitativo di ingredienti di origine naturale superiore al 95%. Ideali fin dai primi mesi. I biscottini solubili, le pastine, gli omogenizzati, il semolino e i nettari Despar Bebè sono preparati con ingredienti provenienti da coltivazioni biologiche in cui non si utilizzano i fertilizzanti chimici e i pesticidi, nel pieno rispetto della normativa comunitaria sul biologico. I prodotti Despar Bebè sono ricchi di vitamine e sono adatti all'alimentazione dei bambini fin dai primi mesi.



MEDIPRO DESPAR

MediPro Despar è la **linea di prodotti di parafarmacia** curata da Despar. I prodotti di questa linea si dividono in sei categorie, distinte per i diversi colori che ne indicano l'indirizzo d'uso: **Medicazione, Cerotti Speciali, Primo Soccorso, Comfort e cura di mani e piedi, Cura e prevenzione, Diagnostica**. In questa linea non si trovano solo prodotti standard, come cerotti e garze, ma anche articoli speciali e ad alto contenuto tecnico, come i cerotti antiurto o in alluminio per le bruciature.



MOLLY E SCOTTY

Molly e Scotty sono le **due linee di prodotti a marchio che Despar dedica alla cura e al cibo per gatti e cani**. Sono alimenti completi o complementari ricchi di vitamine e sostanze nutritive adatte ai propri amici animali per dar loro tutta l'energia di cui hanno bisogno. Le linee Molly e Scotty sono anche Premium, una selezione di prodotti di alta gamma per offrire l'eccellenza anche a gatti e cani.

I premi dei prodotti a marchio Durante l'edizione 2022 del PLMA di Amsterdam. La fiera di riferimento internazionale dedicata alla Marca del distributore.

Tre prodotti si sono aggiudicati il “**PLMA's 2022 International Salute to Excellence Awards**”. Il vino **Conte del Doss Franciacorta DOC Pas Dosè Biologico** è stato insignito del premio “migliore qualità” nella categoria “vino biologico”. Il **Pintisanto Primitivo di Manduria DOC 2019** è stato premiato per il miglior rapporto qualità-prezzo nella categoria “Rossi italiani” e, nella categoria “cura dentale”, “**XMe Spazzolino con setole al carbone attivo**” è risultato vincitore.

C. La sostenibilità dei prodotti a marchio

Maiora si impegna a creare un modello di filiera etico ed equilibrato articolato su **quattro** pilastri fondamentali:



01 AMBIENTE

Una crescente importanza nell'ambito del processo di approvvigionamento viene assegnata alle **valutazioni di sostenibilità della catena di fornitura**. Dal 2021, infatti, il percorso di selezione dei fornitori



Despar è stato integrato con specifici requisiti legati alle tematiche di sostenibilità, dando vita al progetto **“Il percorso verso la sostenibilità Despar”**.

A tutti i fornitori è stato chiesto, tramite un questionario, il loro impegno verso le tematiche ambientali. Dalle risultanze del questionario sono stati individuati i primi Fornitori disposti a lavorare su percorsi di misurazione della **Carbon Footprint** e di riduzione della stessa attraverso miglioramenti sui prodotti certificati da parte terza. Al 31/12/2022, un solo fornitore ha preso parte alla seconda fase del progetto e gli altri si sono avviati nel corso dei primi mesi del 2023.

L'obiettivo è:



- 1. VALORIZZARE I FORNITORI CHE HANNO GIÀ INIZIATO AD OPERARE IN QUESTO AMBITO**
- 2. COLLABORARE CON I FORNITORI GIÀ IMPEGNATI**
- 3. SENSIBILIZZARE LE AZIENDE CHE NON SI SONO ATTIVATE**

In ambito imballaggi, Despar ha implementato l'introduzione dell'**etichettatura ambientale** su tutte le linee a marchio, utile al corretto smaltimento del pack. Ha inoltre avviato un lavoro di **“alleggerimento degli imballaggi”** diminuendo, dove possibile, l'uso della plastica. **Nel 2022 sono stati modificati i pack di 68 prodotti.**



Esempi di innovazione di packaging

Una gamma di prodotti (14 referenze) appartenenti al mondo della frutta fresca tagliata a marchio Enjoy. Sviluppate con il fornitore Fruttital e prodotte nello stabilimento di Mol-fetta (BA). In confezione **50% plastica riciclata**.



BOX

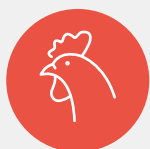
IL PACKAGING UTILIZZATO PER IL SERVIZIO DEI PRODOTTI SFUSI

Nel 2022 è stata adeguata anche l'informazione sull'etichettatura ambientale dei materiali impiegati per l'incarto ed il servizio dei prodotti sfusi. In tutti i reparti sono state fatte scelte nell'ottica della semplicità di conferimento nella raccolta differenziata dei singoli imballi. **L'obiettivo è quello di sostituire tutti i prodotti in plastica** (principalmente in PET e PP) **con prodotti contenenti plastica riciclata** (in linea con gli indirizzi della Direttiva europea SUP) **o con prodotti in carta provenienti da materia prima certificata FSC.**



02 SANA ALIMENTAZIONE

Nel corso del 2022 Despar ha sviluppato nuovi prodotti, potenziando la linea a marchio Despar Vital con prodotti come la pasta 100% legumi o i preparati di frutta senza zuccheri aggiunti.



03 BENESSERE ANIMALE

Un tema importante per l'insegna è quello legato alle **galline** e alle loro modalità di allevamento. A partire dal 2014 l'insegna ha eliminato dal proprio assortimento dei prodotti a marchio le uova in guscio provenienti da galline allevate in gabbia. In Maiora tutte le uova fresche ed extra-fresche presenti in assortimento provengono da **galline allevate a terra o all'aperto**. Sono state riviste tutte le ricette che coinvolgevano l'uovo come ingrediente al fine di eliminare le uova da galline allevate in gabbia anche in questo campo. Il percorso si è concluso nel 2022 con un grande traguardo:

Despar è tra le prime aziende della GDO a utilizzare solo uova da galline allevate a terra nelle proprie linee di prodotti a marchio.

Un'ulteriore novità in termini di benessere animale riguarda il lancio della linea di carne bianca Despar Premium: con **polli e tacchini 100% italiani**, allevati a terra senza uso di antibiotici e alimentati con mangimi vegetali che non prevedono OGM.

Nel 2022 sono state inserite in assortimento le **spigole e orate di filiera "Passo dopo Passo"**, allevate nelle acque del golfo di Gaeta.



04 TERRITORIO

L'attenzione e il sostegno al territorio, alla tradizione e ai localismi è un altro punto molto importante per Despar. L'insegna vede nel proprio assortimento centinaia di prodotti DOP e IGP e sviluppa ogni anno, nel periodo natalizio, nuove "special edition" valorizzando prodotti di nicchia di diverse regioni italiane.



Esempi di prodotti da fornitori del territorio



Una gamma di prodotti appartenenti al mondo della frutta secca a marchio Despar. 35 referenze sviluppate con il fornitore Parisi di Somma Vesuviana (NA).

Patate del Fucino, Patate della Sila e Patate novelle pugliesi sviluppate a marchio Premium con il fornitore Antonio Ruggiero di S. boudia (LT).





Un assortimento di aromi freschi in busta a marchi Despar, confezionati dal fornitore Ortoromi Soc. Coop. Agr. nello stabilimento di Bellizzi (SA).



Un ampliamento della gamma di prodotti (carta igienica, asciugatutto e tovaglioli 38X38) appartenenti al mondo Eco Rispetto con il fornitore MGI Industry con sede a Ruvo di Puglia (BA), lanciati a gennaio 2022 con le seguenti caratteristiche:

- **100% cellulosa vergine**
- **certificazione FCS**

I PRODOTTI A MARCHIO ALTASFERA

L'offerta dei cash&carry Altasfera è ampia e variegata per soddisfare le sempre più elevate esigenze degli operatori del settore Ho.Re.Ca. e del dettaglio tradizionale e si articola in due linee di prodotto: Altasfera e Alti Piaceri.

Caratterizzati da un'elevata convenienza, i prodotti della linea Altasfera sono realizzati principalmente da fornitori italiani e nel rispetto di standard qualitativi costanti. All'interno dell'assortimento è possibile scegliere diversi formati maxi (2,5kg, 3kg, 5l e 10l), i più richiesti dagli operatori del settore.

Per i prodotti a marchio Altasfera (107 referenze attive nel 2022) e Alti Piaceri (6 referenze) è stato avviato un lavoro di ampliamento di tutta la gamma che sarà portato avanti in modo importante nel 2023.



4.4

Qualità certificata e sicurezza alimentare

PER MAIORA IL CLIENTE RAPPRESENTA IL CENTRO DI OGNI AZIONE. LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DEI PRODOTTI È IL NUCLEO DAL QUALE NASCE UNA POLITICA AZIENDALE CHE SI FONDA SUL RISPETTO PER OGNI CLIENTE.

LA RETE DEI CONTROLLI È ARTICOLATA ED È ORGANIZZATA, IN COLLABORAZIONE CON DESPAR ITALIA, PER COPRIRE TUTTE LE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI.

a. I controlli sui prodotti a marchio

Despar Italia segue direttamente lo sviluppo e il controllo dei prodotti delle linee a marchio secondo i quattro passaggi della qualità:

1. SVILUPPO:

vengono definite le caratteristiche dei prodotti e i relativi piani di controllo atti a verificare il rispetto dei requisiti igienico sanitari e qualitativi;

2. VERIFICA:

sono verificate la correttezza e la chiarezza delle etichette, ponendo una particolare attenzione alla comprensibilità e alla completezza di ciò che comunicano;

3. SICUREZZA:

è attuato un piano di sorveglianza dei fornitori, tramite audit periodici, e dei prodotti, mediante controlli qualitativi e quantitativi;

4. INNOVAZIONE:

vengono effettuati test interni ed esterni per monitorare periodicamente sia la costanza organolettica dei prodotti che il loro posizionamento rispetto agli altri prodotti presenti sul mercato, valutando la necessità di un'eventuale modifica migliorativa.

LE ATTIVITÀ DEL CONTROLLO QUALITÀ IN NUMERI:

	2021	2022
Audit fornitori	48	84
Analisi prodotti	864	1.058
Test su prodotti	28	45
Etichette valutate	più di 2.000	1.637

Anche le segnalazioni dei clienti contribuiscono a mantenere alti gli standard di qualità definiti sui prodotti a marchio. **Tutte le segnalazioni raccolte dai clienti sui prodotti a marchio Despar sono inserite in un portale unico del Consorzio Despar Italia.** Emergono così eventuali anomalie sui processi di produzione e l'Azienda è in grado di intervenire prontamente per la loro risoluzione.

LE SEGNALAZIONI IN NUMERI:

	2021	2022
Segnalazioni da clienti su prodotti a marchio - Totale consorzio Despar	246	241

b.

Controlli sui prodotti di marca e i localismi

Per tutti i prodotti di marca, invece, è Maiora che si occupa direttamente della selezione dei fornitori e del controllo dei prodotti. L'attenzione particolare verso la catena di fornitura verte innanzitutto su:

- **Compliance normativa**, con particolare attenzione ai requisiti di sicurezza alimentare. Maiora, inoltre, informa tutti i fornitori di aver approvato il proprio Codice Etico e adottato il Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs 231/2001 in occasione della sottoscrizione di ogni contratto. Contestualmente ne richiede la conoscenza e il rispetto dei principi di comportamento in essi contenuti;
- **Qualità del prodotto fornito e del servizio reso.**



I fornitori sono selezionati tramite un percorso di qualifica che prevede la **raccolta di informazioni tramite un questionario**, la **richiesta di certificazioni** riconosciute dal GFSI o, per i fornitori di prodotti freschi, l'**esecuzione di audit** presso gli stabilimenti di produzione e di analisi sui prodotti.

L'attenzione maggiore è dedicata alle **piccole medie imprese**, meno strutturate delle aziende multinazionali, presenti sugli scaffali di tutte le catene distributive con marchi ampiamente riconosciuti dai consumatori.

Le imprese oggetto di qualifica e selezione sono principalmente quelle che stipulano un contratto diretto con Maiora e non sono gestite dalle Centrali di Acquisto di cui Maiora è parte. Tra queste aziende, quelle che nell'anno sviluppano fatturati di rilievo (superiori ad una soglia minima definita internamente) sono sottoposte anche a processi di campionamento e verifica analitica.

	2021	2022
Numero Fornitori con contratto diretto con Maiora	955	955
Fornitori che Maiora ritiene di monitorare con maggior frequenza:		
• forniscono prodotti alimentari e materiali e oggetti a contatto con alimenti	356	455
• hanno sottoscritto un contratto diretto		
• hanno superato il fatturato soglia nell'anno precedente		

Tutti i prodotti dei comparti più freschi quali carne, pesce e ortofrutta sono sottoposti a controllo qualità in occasione di ogni scarico merci presso tutte le piattaforme logistiche. Il personale qualificato esegue delle verifiche campionarie sui prodotti in arrivo. Il controllo qualità utilizza calibri, bilance, termometri, rifrattometri e

scale colorimetriche per valutare la merce in ingresso.

Dove possibile sono eseguite anche prove sensoriali. Se i parametri normativi e commerciali definiti in sede di acquisto non sono rispettati, i prodotti non possono essere accettati e distribuiti alla rete di vendita.

L'ATTIVITÀ DI QUALIFICA IN NUMERI:

Reparti	Fornitori qualificati 2021	Fornitori qualificati 2022
Grocery	37	41
Liberi servizi	11	13
Carne	9	4
Ortofrutta	13	12
Pane	7	9
Pescheria	11	5
Salumi&Formaggi	13	6
Totale	101	90

LE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA SUI FORNITORI IN NUMERI:

	2021	2022
Fornitori qualificati	101	90
Audit fornitori	12	5
Analisi su prodotti di Fornitori di marca	292	339 (75% dei fornitori che superano il fatturato soglia)

Dal 2020 Maiora ha inserito tra le informazioni di interesse, raccolte tramite il questionario, anche aspetti relativi al possesso di certificazioni in ambito ambientale (ISO 14001), sicurezza e salute sui luoghi di lavoro (ISO 45001) o sociale (modulo GRASP del GLOBAL GAP o Rete del lavoro agricolo di qualità). Questo al fine di avere maggiori informazioni sui fornitori e capire gli indirizzi di scelta per il futuro.

Questo percorso ha portato a rilevare che su 191 fornitori qualificati nel periodo 2021 - 2022 soltanto 2 sono in possesso di certificazione in ambito ambientale.

C.

La sicurezza delle produzioni realizzate in punto di vendita

In linea con le tendenze di mercato che richiedono sempre più piatti pronti e servizi per i clienti, in punto di vendita sono realizzate diverse **produzioni artigianali** di natura gastronomica. Il laboratorio macelleria e la pescheria producono preparati, la salumeria affetta e incarta salumi, latticini e formaggi, i laboratori di gastronomia realizzano piatti pronti freddi e caldi pronti al consumo, la panetteria produce pane fresco e panificati anche da doratura.

Per queste produzioni Maiora ha creato la linea **STORIE DI GUSTO**: una selezione di prodotti unici e specialità tipiche, preparati con materie prime di qualità. Un'offerta di prodotti che raccontano una storia, un territorio e la cultura del cibo, con tutte le sue sfumature e le sue possibili combinazioni. Nel 2022 sono stati gestiti in assortimento 27 referenze a marchio STORIE DI GUSTO.



Al fine di garantire la sicurezza di tutte le produzioni, Maiora ha definito le ricette e le procedure igieniche per realizzarle. I tecnici di reparto e i responsabili di area controllano nel continuo il rispetto di quanto definito.

Maiora ha inoltre incaricato fornitori di servizio per l'esecuzione di audit e analisi sia sui punti di vendita che sui centri di distribuzione aziendali.

Nel corso del 2022 sono stati eseguiti per ogni negozio campioni di prodotti realizzati internamente e tamponi di superficie, con lo scopo di verificare il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza alimentare nonché delle procedure aziendali. Tali verifiche sono condotte da laboratori accreditati e inseriti negli elenchi regionali dei laboratori autorizzati alle verifiche in autocontrollo.

Oltre alle analisi di laboratorio sono stati eseguiti **200 audit di igiene** e qualità da parte di professionisti qualificati, esterni all'azienda e appositamente incaricati. Gli audit sono eseguiti in modalità non annunciata, seguono una check list concordata e si concludono con un punteggio di conformità. I Capi Filiale sono incentivati al raggiungimento di obiettivi di conformità più elevati anche grazie alle premialità legate a questo obiettivo.

Gli audit sono un importante momento di verifica degli obiettivi prefissati e rappresentano per tutto il personale un'ulteriore occasione di formazione e allineamento alle procedure.

NUMERO CAMPIONI PRELEVATI PER TIPOLOGIA



d. Gli audit sui punti di vendita partner

Nel 2022 è stato avviato un importante lavoro di **affiancamento per i punti di vendita partner**. Gli imprenditori hanno aderito su base volontaria all'attività di auditing: **un processo di verifica indipendente e documentato**, condotto da tecnici qualificati, che evidenzia i punti di forza e le aree di miglioramento nella gestione igienico sanitaria del punto di vendita. Il documento conclusivo dell'audit è il report che riporta in modo puntuale tutti i KPI ispezionati, i rilievi fotografici e una valutazione complessiva.

L'obiettivo dell'attività è il miglioramento continuo degli standard di qualità e sicurezza alimentare offerti quotidianamente ai clienti, a tutela del consumatore e nell'interesse aziendale.

Tutta la rete diretta Maiora viene sottoposta ad audit da cinque anni e l'obiettivo aziendale è di renderla prassi comune a tutti i punti di vendita a insegna Despar, Eurospar e Interspar, integrando la realtà diretta e quella dei punti di vendita partner.

I primi risultati hanno mostrato aree di miglioramento frequentemente negli aspetti più "specialistici" della sicurezza alimentare quali, ad esempio, la gestione dell'etichettatura e della documentazione inerente il manuale di autocontrollo.

AUDIT
CONDOTTI
NEL 2022

48

e. Le verifiche dell'autorità competente

Oltre alle verifiche interne, **Maiora è sottoposta costantemente a verifiche esterne da parte delle Autorità di Controllo**. Gli enti di controllo (Servizio Veterinario, Servizio di Igiene, Ispettorato del Controllo Qualità e Repressione Frodi, NAS, Guardia Costiera, Consorzi di Tutela...) hanno la possibilità di accedere alle strutture per eseguire audit annunciati, ispezioni a sorpresa o campionamenti dei prodotti in vendita.



	2021	2022
Numerica verifiche ricevute	321	283

Il 6% delle verifiche ha fatto emergere la necessità di intraprendere delle azioni di miglioramento, come accaduto anche lo scorso anno.

Le non conformità riscontrate, nella maggior parte dei casi, hanno evidenziato la necessità di ripristinare alcuni aspetti della struttura dei reparti (mattonelle, punti di ruggine, controsoffittatura). In altri casi, invece, sono state riscontrate anomalie a seguito di campionamento ufficiale.

TIPOLOGIE DI VERIFICHE NEL 2021 E 2022

	2021			2022		
	Totali	Sopralluoghi con Non conformità	%	Totali	Sopralluoghi con Non conformità	%
Numerica totale delle verifiche	321	18	6%	283	16	6%
		Di cui 3 hanno determinato una sanzione	1%		Di cui 6 hanno determinato una sanzione	2%
- di cui ispezioni igienico sanitarie dei reparti	175	18	10%	147	13	9%
- di cui prelievi di prodotti da sottoporre ad analisi	146	0	-	136	3	2%

Non sono state elevate sanzioni o riscontrate irregolarità in ambito di etichettatura dei prodotti.

f. I ritiri e i richiami dal mercato

Al fine di garantire la sicurezza dei propri clienti, Maiora esegue ritiri e richiami dei prodotti dal mercato. **Il ritiro è un'operazione complessa che coinvolge tutta la rete distributiva** ed è portata avanti grazie alla tracciabilità degli alimenti. Tutto il personale operante sui centri di distribuzione e sui punti di vendita della rete, appena ricevuta l'informativa di allerta, esegue la verifica sugli scaffali controllando il numero di lotto indicato sulle confezioni, apparta i prodotti non conformi e li restituisce al CE.DI di provenien-

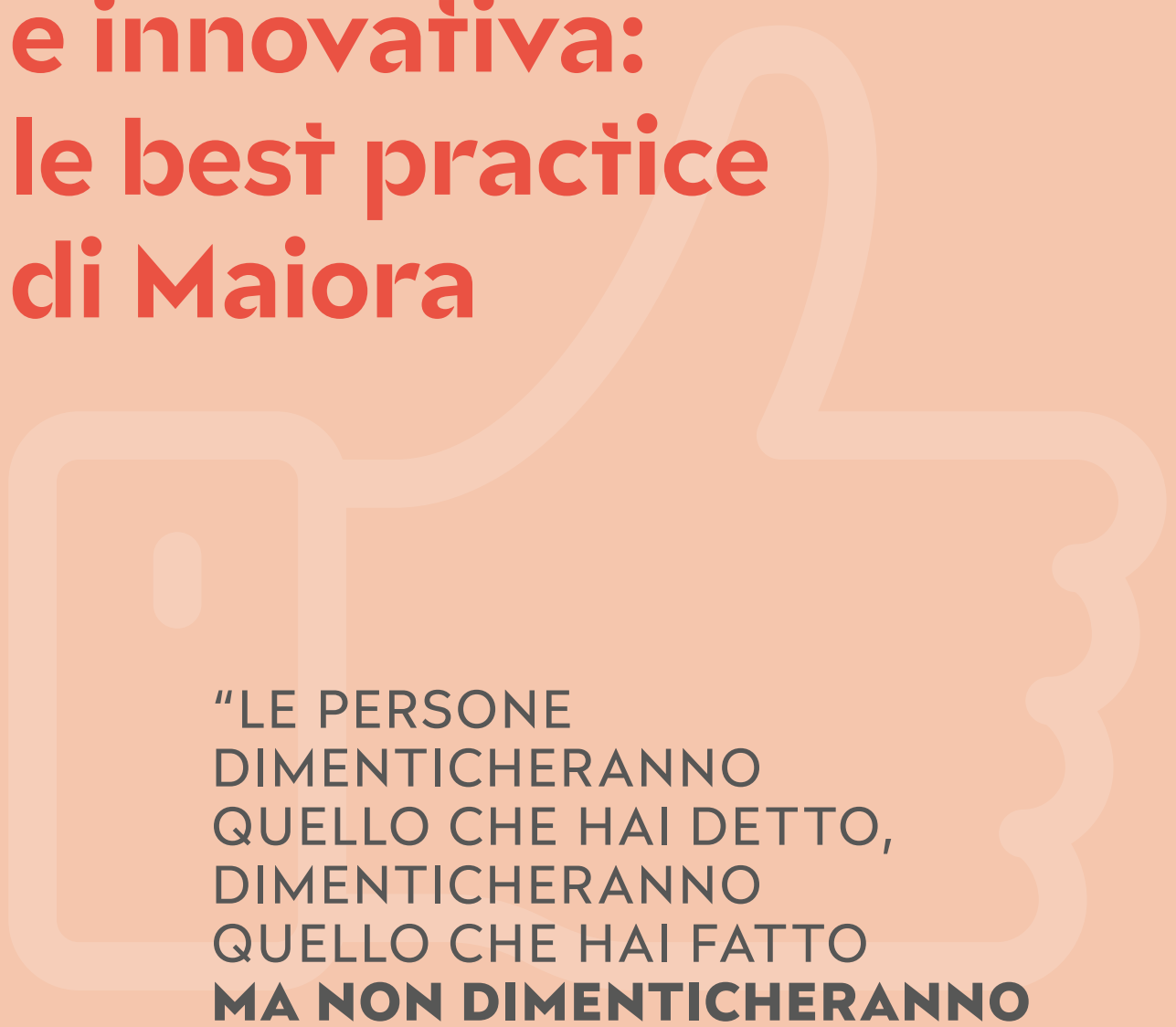
za. Il deposito, a sua volta, a resi terminati, restituisce il prodotto non conforme al fornitore. Queste attività sono sottoposte a verifica puntuale da parte delle Autorità Competenti.

Non sono state elevate sanzioni o riscontrate irregolarità in ambito di etichettatura dei prodotti.

I prodotti ritirati dal mercato nel 2022 sono stati 46, con un lieve trend in aumento rispetto al 2021 (43).

4.5

Una customer experience attenta e innovativa: le best practice di Maiora



"LE PERSONE
DIMENTICHERANNO
QUELLO CHE HAI DETTO,
DIMENTICHERANNO
QUELLO CHE HAI FATTO
**MA NON DIMENTICHERANNO
MAI COME LE HAI
FATTE SENTIRE."**

a.

I partner: una collaborazione concreta e proattiva

Per Maiora è fondamentale mantenere vivo il contatto con i propri affiliati. Per questa ragione nel 2022 sono ricominciate in **presenza** le attività formative, promozionali e organizzative con i partner commerciali.

A tal fine:

- SONO STATE ORGANIZZATE **RIUNIONI ZONALI DI REGIONE** PER INCONTRARE PERSONALMENTE I PARTNER DI CIASCUNA AREA

- È STATA RIPRESA L'ATTIVITÀ DI **RIVISITAZIONE DEGLI ASSORTIMENTI SUI PUNTI DI VENDITA** DA PARTE DEI TECNICI DEDICATI CON LA COLLABORAZIONE DEGLI ASSISTENTI COMMERCIALI

- SONO STATE RIPRISTINATE LE **CENE AGGREGATIVE CON I PARTNER** PER UNA MAGGIORE COESIONE TRA I PARTNER E L'AZIENDA

La customer satisfaction

Anche per i propri affiliati, Maiora ha avviato un **sistema di monitoraggio delle segnalazioni al fine di garantire la rapida soluzione delle disfunzioni**.

Monitorando costantemente il grado di Customer Satisfaction, in funzione degli standard qualitativi stabiliti dall'azienda, si

contribuisce concretamente a **ottenere risultati in linea con le aspettative dei consumatori finali**.

Nell'anno 2022, sull'intera rete Maiora, sono state gestite circa 130 mila segnalazioni, 18 mila in più rispetto al 2021, con un'incidenza pari all'1,5% sul fatturato in cessione.

L'analisi delle segnalazioni ricevute da Maiora nel 2022 rileva un incremento, rispetto al 2021, dovuto dovuto all'aumentato numero di colli lavorati e del numero dei punti vendita serviti. Nonostante l'incremento delle segnalazioni, la tempistica di elaborazione si attesta sempre all'interno dello standard aziendale.

Maiora ha misurato il livello di gradimento dei servizi offerti ai propri Partner con la pubblicazione sul portale Unica di un questionario di gradimento. La percentuale delle risposte ottenute corrisponde al 70% dei punti vendita affiliati, confermando il **giudizio globalmente positivo**, come accaduto per l'anno 2021.

b.

I consumatori: la persona al centro della vision Maiora

Il servizio di Customer Care di Maiora, al fine di mantenere un buon livello nei servizi di assistenza offerti alla clientela, e per continuare a trasmettere un'immagine positiva del proprio brand, si è strutturato con i seguenti canali comunicativi:



NUMERO
VERDE



CONTATTI
MAIL



SITI WEB
ISTITUZIONALI



CANALI
SOCIAL

Il Numero Verde e i contatti mail, **altuoservizio@despar.com**, altuoservizio@altasfera.com, rappresentano i più importanti canali di contatto, attraverso i quali si forniscono ai consumatori finali risposte precise e puntuali in merito a tutte le richieste di informazioni inoltrate. I consumatori chiedono informazioni riferite a prodotti, all'assortimento, agli orari di apertura dei negozi, alle campagne promozionali e alle modalità di accesso al servizio di spesa online.

Le richieste di informazioni relative ai concorsi a premi organizzati da Maiora durante l'anno, invece, sono gestite, oltre che attraverso il numero Verde, anche mediante la mail dedicata:

concorsidespar@maiora.com.

Grazie a questi strumenti si raccolgono prioritariamente tutti i reclami della clientela, relativi alle problematiche che si sono verificate nei punti vendita in relazione all'acquisto dei prodotti. In un giorno lavorativo, in media vengono ricevute più di 7500 richieste da parte dei clienti.

Le segnalazioni vengono opportunamente registrate con un sistema di Ticketing che ne consente il monitoraggio sia in termini numerici che rispetto ai tempi di lavorazione.

Di rilievo è anche l'attività di assistenza fornita ai consumatori nell'ambito dell'e-commerce.

Il servizio di assistenza è disponibile anche per tutti negozi online raggiungibili dai consumatori, attraverso il sito di **www.desparacasa.it**, in base alla loro residenza.

A fine anno 2021, affinché fosse mantenuto alto il livello reputazionale del marchio, è partito il progetto di analisi e gestione delle recensioni postate sul Web dai consumatori, rispetto alla loro esperienza di acquisto, presso i Punti Vendita Maiora.

Dopo pochi mesi del 2022, Maiora aveva ricoperto il 13° posto

in classifica per quanto riguarda il monitoraggio delle recensioni **“Review Management”**, con una progressione di posizione continua mese dopo mese.

A tale scopo, attraverso l'ausilio della piattaforma **Partoo**, vengono visualizzate quotidianamente tutte le recensioni che ci vengono notificate, per consentire di rispondere sia in maniera personalizzata che programmata.

Maiora presidia il canale Facebook con la pagina **Despar Centro Sud**, in cui sono gestite in maniera efficace tutte le richieste, canalizzandole ai rispettivi centri di competenza. La fruibilità e accessibilità della pagina Facebook ha fatto sì che molte segnalazioni siano registrate tramite questa pagina che, d'altro canto, ha permesso di valorizzare maggiormente la fedeltà dei clienti che condividono tanti messaggi positivi, relativi ai nostri servizi.

Maiora è presente sui social con le pagine istituzionali di Facebook e LinkedIn Maiora S.r.l. Despar Centro Sud, invece, è presente sui canali Facebook e Instagram dove ha raggiunto oltre 20 mila follower.



**AD OGGI SONO
OLTRE 500
MILA I CLIENTI
POSSESSORI
DELLA CARTA
FEDELTÀ
“SEMPRE MIA”**

Maiora è presente sui social con le pagine istituzionali di Facebook e LinkedIn Maiora S.r.l. Despar Centro Sud, invece, è presente sui canali Facebook e Instagram dove ha raggiunto oltre 20 mila follower.



CIRCA 223 MILA
FOLLOWER



CIRCA 20 MILA
FOLLOWER



CIRCA 15 MILA
FOLLOWER

Casse e parcheggi “rosa”

Nei punti di vendita Despar, Eurospar ed Interspar è stata installata la segnaletica dedicata alle “casse rosa” per garantire la precedenza alle donne in gravidanza e per il “parcheggio rosa” riservato alle clienti in periodo di maternità.



Servizi online

Desideriamo garantire servizi sempre in linea con le esigenze dei consumatori. Per questo motivo abbiamo implementato servizi online capaci di combinare le esigenze aziendali di una politica green e quelle legate alle nuove necessità del nostro bacino d'utenza.

Glovo?

La startup spagnola che fornisce un servizio di consegna a domicilio attraverso un app semplice da utilizzare e che consente ai nostri clienti di ordinare la spesa in qualsiasi momento della giornata, senza doversi recare nei punti vendita, in un'ottica di time saving.

YOLO

Attraverso la sottoscrizione di una polizza assicurativa sul sito despar.com e sul sito Yolo, si riceve subito in omaggio una carta regalo Despar spendibile presso i punti vendita aderenti.

Libri scolastici:

è attivo il servizio di prenotazione dei libri scolastici online attraverso un sito web dedicato. Il ritiro dei libri e il relativo pagamento avvengono comodamente presso il negozio indicato.

PhotoSì:

il servizio che ti consente di creare le tue foto e ritirarle presso il punto vendita Despar preferito.

4.6

Vivi locale, pensa globale

MAIORA SA CHE IL SUO CAMPO DI GIOCO È IL MONDO. METTE A FATTORE COMUNE LE PROPRIE CONOSCENZE E COMPETENZE TRASFORMANDOLE IN INIZIATIVE INNOVATIVE E VINCENTI, DANDO SPAZIO AGLI INTERESSI E ALLE ESIGENZE LOCALI.

Le buone abitudini

Maiora ha esteso alle scuole primarie delle regioni del Centro Sud il progetto **“Le Buone Abitudini”**, il programma formativo pensato da Despar Italia per promuovere l'educazione alla sana alimentazione e ai corretti stili di vita.

Nel 2022 è stata avviata la fase di reclutamento degli insegnanti del Centro Sud con l'obiettivo di intraprendere il piano di formazione nelle classi nell'anno scolastico 2023/2024.

Si tratta di un **progetto innovativo nato con l'obiettivo di supportare scuole e famiglie, nel perseguire e raggiungere un concetto ampio di qualità della vita**, con particolare attenzione ai temi della sana alimentazione, del movimento fisico e del rispetto per l'ambiente.

“Le Buone Abitudini” rappresenta uno stimolante incentivo rivolto agli insegnanti per l'inserimento di queste importanti tematiche all'interno dei propri programmi scolastici.

Il progetto è fruibile attraverso una piattaforma online e gratuita ed è strutturato in cinque percorsi di educazione alimentare curati e verificati in collaborazione con un team di specialisti e differenziati per ciascuna classe della scuola primaria.

Il programma è stato avviato nel 2006 in altre 4 Regioni italiane, e ha già coinvolto **330 istituti scolastici di 127 Comuni e formato oltre 120.000 alunni**: una best practice che l'insegna Despar Italia punta ora ad estendere, oltre che nel Centro Sud, anche in tutti gli altri territori in cui il Consorzio è presente.

Le cene della solidarietà

Dopo i gravi disagi e le restrizioni dovute alla pandemia, nel 2022 è ritornata la tradizionale iniziativa di solidarietà natalizia, ideata e promossa da Despar Centro-Sud intitolata **“Le Cene della Solidarietà”, in collaborazione con le Caritas cittadine.**

Una serata all'insegna della generosità e della fratellanza che ha visto una grande tavola, in ben 12 città, capace di **regalare la gioia di una cena natalizia a chi è meno fortunato e vive una situazione di indigenza a causa della povertà alimentare.**

I centri coinvolti sono distribuiti tra Puglia (Altamura, Corato, Trani, Molfetta, Barletta, Terlizzi), Abruzzo (Pescara), Calabria (Cosenza, Vibo Valentia, Lamezia Terme), Basilicata (Matera) e Campania (Caiazzo).

Una cena in cui le differenze religiose e le abitudini culturali sono state rispettate con un menù studiato nel dettaglio per rispettare i differenti retaggi culturali e religiosi degli ospiti, nel pieno spirito della condivisione e dell'armonia.

La realizzazione dell'iniziativa è stata resa possibile anche grazie al personale Despar che ha collaborato con i referenti e volontari delle Caritas locali.



Buono e solidale

Lavorare per un mondo più inclusivo e solidale è una responsabilità che Maiora assume quotidianamente, assieme a tutti i collaboratori di Despar. Con **Buono e Solidale**, progetto dedicato dell'inclusione sociale, sportiva e culinaria di ragazzi con neurodiversità, in collaborazione con la **Cooperativa WorkAut (lavoro e autismo)**, alcuni ragazzi autistici hanno potuto svolgere delle prestazioni lavorative regolarmente retribuite.

Sono stati tre gli appuntamenti intitolati “Colleghiamoci”, tenutisi ad aprile, settembre e dicembre,

che hanno permesso ai lavoratori speciali di affiancare il personale Despar all'interno dei reparti di gastronomia ed ortofrutta dell'Interspar di Corato.

Durante il terzo e ultimo appuntamento del progetto, i lavoratori speciali sono stati promoter dei prodotti natalizi a marchio Despar all'interno dell'Interspar di Corato. Ogni cliente, acquistando uno dei prodotti promossi dai ragazzi, ha sostenuto il progetto di inclusione lavorativa e ricevuto in omaggio il calendario 2023 della Cooperativa WorkAut.



FAI

Despar Italia ha dato vita per la prima volta alla collaborazione con il **FAI - Fondo per l'Ambiente Italiano ETS** - fondazione senza scopo di lucro che ha l'obiettivo di tutelare e valorizzare il patrimonio storico, artistico e paesaggistico italiano.

Nel mese di ottobre Despar ha sostenuto la campagna del FAI **“Ricordiamoci di salvare l'Italia”**, con l'intento di sensibilizzare l'opinione pubblica sul valore dell'ambiente e del patrimonio artistico e storico italiano, raccogliendo fondi per le attività di tutela e valorizzazione dei beni.

I punti vendita Despar hanno preso parte all'iniziativa di **promozione della raccolta fondi digitale, con il coinvolgimento diretto dei clienti**. A fronte

della donazione minima di due euro, ogni cliente ha ricevuto una Donor Card via e-mail, della validità di 12 mesi, per visitare gratuitamente un Bene del FAI a sua scelta.



Ricordiamoci di salvare l'Italia

Campagna nazionale di raccolta fondi



La carovana della prevenzione

La salute delle donne è un tema che Maiora ha a cuore.

Le donne in particolare sono vittime troppo spesso di patologie oncologiche che, se diagnosticate in ritardo, diventano sempre più pericolose.

Per tale motivo, Maiora ad ottobre ha sostenuto **“La Carovana della Prevenzione”**, il programma nazionale itinerante ideato congiuntamente da **Komen Italia e Fondazione Policlinico A. Gemelli IRCCS**, che ha coinvolto alcuni Comuni della Puglia (Corato e Giovinazzo) e dell'Abruzzo (Pescara), con il duplice scopo di **promuovere la cultura della prevenzione e rendere disponibili esami gratuiti per prevenire i tumori di genere**.

Gli **screening gratuiti**, accessibili tramite prenotazione, si sono svolti nei parcheggi dei punti vendita cittadini della rete Despar, dove sono state disposte unità mobili, con strumentazioni ad alta tecnologia per eseguire esami di prevenzione senologica e ginecologica.



Tartalove e Legambiente

Promuovere con gesti concreti la salvaguardia dell'ambiente e del territorio è una prerogativa che da anni Despar Centro-Sud ha messo in atto coinvolgendo attivamente i propri collaboratori e i consumatori, mediante la partnership con enti qualificati di volontariato ambientale.

Anche quest'anno Maiores ha infatti rinnovato la collaborazione con **Legambiente** attraverso la realizzazione del progetto **"Tartalove"**, finalizzato alla **salvaguardia della tartaruga marina Caretta Caretta**, un animale in pericolo che rischia di scomparire dai nostri mari a causa della pesca professionale, del traffico nautico e dell'inquinamento delle acque. L'inquinamento da plastica, infatti, è una delle cause più

frequenti di mortalità per le tartarughe marine nel Mar Mediterraneo.

Per il progetto, sono state rese disponibili, nei punti vendita della rete, le **bioshopper 100% biodegradabili e compostabili**, che sensibilizzano con un messaggio preciso, tutte le persone che decidono di acquistarle. Sono state pensate per la riduzione del consumo della plastica ed il loro acquisto da parte dei clienti ha contribuito al potenziamento dei centri di recupero di tartarughe marine di Legambiente presenti nel Centro-Sud.



Too good to go

Maiores ha avviato un progetto di cessione gratuita di prodotti alimentari rimasti invenduti ma ancora buonissimi, in collaborazione con **Too Good To Go**. Gli utenti che scaricano l'app Too Good To Go possono acquistare degli ottimi prodotti a un prezzo davvero imbat-

tibile, con occhio di riguardo all'ambiente. **Ogni box di cibo salvato infatti contribuisce a diminuire lo spreco alimentare** quotidiano e a ridurre l'emissione nell'ambiente di CO₂.



Colletta alimentare

Maiores aderisce alla colletta alimentare promossa dalla **Fondazione Banco Alimentare** in occasione della 26esima Giornata Nazionale della Colletta Alimentare, il 22 novembre. In tutti i punti vendita del Consorzio è stato possibile

così donare alimenti a lunga conservazione e per l'infanzia, destinati alle strutture caritative che offrono pasti e alimenti a persone che ne hanno più bisogno.

05

AMBIENTE: UN IMPEGNO COSTANTE PER IL PRESENTE E PER IL FUTURO

- 5.1 La gestione intelligente dell'energia
- 5.2 Un orientamento "green"
- 5.3 Differenziare si può, si deve.





Siamo

dalla parte



dell'ambiente:

con le parole

e con le azioni.

5.1

Una gestione intelligente dell'energia

MAIORA, IN QUALITÀ DI AZIENDA APPARTENENTE ALLA GDO, È CONSAPEVOLE DELL'IMPATTO CHE HA SUL TEMA AMBIENTE, ED È PROPRIO PER QUESTO MOTIVO CHE SI IMPEGNA IN ATTIVITÀ “GREEN” E PROMUOVE SCELTE ORGANIZZATIVE OVE VIGE UN LEGAME STRETTISSIMO TRA QUALITÀ, SICUREZZA E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE.

Maiora, attraverso un vademecum dedicato, ha promosso **stili di vita e di comportamento rispettosi dell'ambiente**, con particolare attenzione allo spreco di consumi di energia elettrica.

Un'iniziativa che, unita al costante monitoraggio dei dati, ha permesso di **ridurre i consumi energetici e le conseguenti emissioni**.

Grazie a questo percorso virtuoso di sensibilizzazione e di monitoraggio, Maiora può e potrà, negli anni, fare delle valutazioni supportate da un'analisi accurata dei dati sui consumi energetici.

L'estrapolazione di **report periodici dei consumi** e l'**analisi di curve di carico** ha permesso di

intervenire laddove necessario con operazioni di **sostituzione impianti** o con vere e proprie ristrutturazioni dei punti di vendita.

Proprio per questo, nell'ambito degli investimenti per le nuove aperture o per le ristrutturazioni dei punti vendita, si è data particolare attenzione all'implementazione di **attrezzature di ultima generazione e programmazione di relamping** per la conversione degli impianti in tecnologia LED.

Il monitoraggio dei consumi è stato implementato in alcuni nostri siti rappresentativi tramite appositi strumenti installati in loco, con il fine di migliorarne la prestazione energetica.

LA TECNOLOGIA DIGITALE STA TRASFORMANDO I NOSTRI PUNTI DI VENDITA, RIDEFINENDOLI COME LUOGHI DOVE NASCONO ESPERIENZE UNICHE E COINVOLGENTI.



Nei negozi dotati delle innovazioni digitali è possibile offrire **un'esperienza di acquisto integrata con la rete**, trovare nuovi modi per soddisfare i clienti e rendere i supermercati sostenibili.

Maiora è fortemente convinta che innovazione e sostenibilità siano due concetti inscindibili: per questo, anche nel corso del 2022, la società ha portato avanti un'attività di ricerca e sviluppo sui punti vendita, denominata **"Modellazione Energetica"**.

Il processo di installazione di **impianti automatici di refrigerazione telegestiti** sta consentendo la riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂. Al momento, in media, il fabbisogno di energia di un punto vendita è dovuto per il 43% dalla refrigerazione degli alimenti, per il 25% dalla climatizzazione, per il 20% dall'illuminazione e per il resto dal consumo di attrezzature dei vari reparti.

Per l'anno 2023, Maiora ha valutato l'idea di istituire un **"Team Energia"**, sul quale e dal quale veicolare tutte le analisi, verifiche e interventi atti al monitoraggio dei consumi e alle tempestive soluzioni da adottare.

All'interno della sede centrale, Maiora inserirà, entro il 2023, una **"Control Room"**, dedicata al controllo delle segnalazioni delle anomalie degli impianti frigoriferi, al fine di intervenire tempestivamente per ridurre l'assorbimento di corrente elettrica in caso di cortocircuiti.

La "Control Room", in aggiunta agli alert degli impianti frigoriferi, segnerà anche alert per mancata produzione di energia da parte degli impianti installati.

5.2

Un orientamento "green"

IN MATERIA DI ENERGIA RINNOVABILE, MAIORA È MOLTO ATTENTA A VALUTARE GLI INVESTIMENTI E UTILIZZARE IN AUTOCONSUMO ENERGIA PRODOTTA DA IMPIANTI FOTOVOLTAICI DI TERZI.

DI GRAN PREGIO È IL PROGETTO IDEATO DA MAIORA, IN FASE DI VALUTAZIONE, CHE RIGUARDA **L'IMPLEMENTAZIONE DI IMPIANTI FOTOVOLTAICI SU 5 IMMOBILI DI PROPRIETÀ** E, A SUE SPESE, DI IMPIANTI FOTOVOLTAICI SU PROPRIETÀ IMMOBILIARI DI TERZI, IN CUI LA STESSA ESERCITA L'ATTIVITÀ DI SUPERMERCATO.

Sulla scorta di quanto già messo in atto negli anni precedenti, e, al fine di ridurre le emissioni dirette di CO₂ derivanti dal consumo di gasolio delle auto aziendali, **Maiora ha introdotto nel proprio parco auto un'automobile elettrica da utilizzare in pool per le brevi percorrenze**, installando presso la sede direzionale di Corato una colonnina di ricarica elettrica.

Per la rete cash, Maiora sta ipotizzando di introdurre un mezzo elettrico furgonato per le consegne a domicilio.

Durante il 2022 **Maiora ha rinnovato il proprio parco auto**, composto da oltre 100 veicoli, con nuove 26 automobili, tra cui alcune ibride.

CONSUMI DA FONTI RINNOVABILI E NON, ESPRESSI IN GJ

(GRI 302-1)	u.m.	2020	2021	2022
Consumi da fonte non rinnovabile				
Energia Elettrica Non Rinnovabile	GJ	146.520	171.718	167.163
Gasolio per flotta auto	LT	8.288	6.671	8.541
Consumi da fonte rinnovabile				
Energia Elettrica Rinnovabile	GJ	39.423	34.101	41.676

EMISSIONI GHG INDIRETTE, ESPRESSE IN KWH

(GRI 305-1 305-2)	u.m.	tCO ₂ e 2020	tCO ₂ e 2021	tCO ₂ e 2022
Emissioni GHG Indirette (Scope 2)	KWH	12.629	11.120	10.825

INDICE DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI ESPRESSO IN TCO₂E/N. DIPENDENTI

(GRI 305-4)	u.m.	tCO ₂ e 2020	tCO ₂ e 2021	tCO ₂ e 2022
Emissioni GHG Indirette (Scope 2)	tCO ₂ e/n. dipendenti	12.629	11.120	10.825

5.3

Differenziare si può, si deve

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA È L'UNICO MODO PER RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE DEI NOSTRI RIFIUTI E PRESERVARE LE RISORSE NATURALI.

Maiora ha da tempo implementato **sistemi di raccolta differenziata**, gestendo accordi con l'ente territorialmente competente o con aziende terze autorizzate e abilitate al ritiro e allo smaltimento di rifiuti anche per pile, toner e rifiuti RAEE.

Maiora ha altresì introdotto il **Registro di Carico e Scarico**, gestito attraverso il caricamento dei formulari rilasciati dalle società autorizzate al ritiro dei rifiuti. Sia i referenti dei nostri punti di vendita che gli addetti della sede provvedono periodicamente a popolare il Registro caricando i **formulari** e provvedendo alla registrazione del **FIRR**.

Questo consente di avere, con cadenza periodica, un **report preciso dell'ammontare e della tipologia dei rifiuti conferiti allo smaltimento**, come per legge.

Il conferimento dei rifiuti a società terze e la stipula dei contratti di smaltimento è subordinata al controllo dei requisiti che i nostri fornitori devono avere secondo la normativa vigente, attraverso l'interrogazione dell'Albo Gestori Ambientali.

Semplici regole basilari da seguire, anche in un'organizzazione complessa come quella di Maiora, per un futuro a prova di ambiente.

QUANTITÀ DI RIFIUTI PRODOTTI NEL TRIENNIO 2020-2022, ESPRESSI IN TONNELLATE

Rifiuti	u.m.	2022	2021	2020
Rifiuti carta	tonnellate	715,58	2.180,46	1.150,61
Rifiuti plastica	tonnellate	4.033,87	4.511,90	1.377,40
		4.749,44	6.692,36	2.528,01

Per effetto della micro-raccolta attivata in diversi punti vendita ad opera dell'azienda territorialmente competente, si è **ridotto notevolmente il peso del rifiuto carta** conferito a società autorizzate.

Il peso del rifiuto della plastica, determinato dalle molteplici ristrutturazioni che Maiora ha effettuato nel corso 2022, è in linea con l'anno 2021.

In un'ottica di gestione sostenibile dei rifiuti, Maiora ha sottoscritto convenzioni con fornitori autorizzati per il ritiro di rifiuti speciali come pile, toner, RAEE e anche scarti di sottoprodotti animali. Maiora ha sottoscritto convenzioni con fornitori autorizzati per il ritiro di rifiuti speciali come toner e anche scarti di sottoprodotti animali.

Descrizione	u.m.	2022
Toner	tonnellate	2,39
Sottoprodotti origine animali	tonnellate	359,94

**Uno sguardo
al futuro...**



*In questo Report abbiamo dimostrato come, per Maiora, essere **sostenibili** significa sviluppare **un nuovo senso di responsabilità** e riscoprire l'importanza del ruolo sociale del fare impresa, supportando la salute ecologica, umana ed economica dell'ambiente che ci circonda.*

Perseguire il miglioramento continuo e mettere in pratica le best practice dello sviluppo sostenibile:
la nostra mission dei prossimi anni ci vede impegnati, in maniera sempre più pervasiva, nello sviluppo di soluzioni innovative che contribuiscano, a tutti i livelli, alle sfide globali della sostenibilità, dagli uffici ai nostri punti vendita, dal rapporto con i fornitori locali dei nostri prodotti al supporto alle comunità locali.

*Ora è il momento di continuare a credere nei **progetti concreti** che abbiamo avviato e perseverare, con **dedizione e visione**, nella nostra roadmap sostenibile.*

Lo sappiamo bene, il futuro è già qui.

06

APPENDICE

- 6.1 Nota metodologica
- 6.2 Tabella di correlazione GRI

6.1

Nota metodologica

Il Report di Sostenibilità di Maiora S.r.l. è una pubblicazione volontaria poiché, per l'anno 2022, la Società non rientra nel novero dei soggetti obbligati a redigere un documento di carattere non finanziario.

Maiora ha deciso, tuttavia, di adempiere ad alcuni degli obblighi previsti e ha redatto, per il quinto anno consecutivo, il proprio Report in conformità ai **Sustainability Reporting Standards** pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative – GRI (con livello di applicazione “**in accordance**”), con lo scopo di trasmettere ai propri stakeholder **l'impegno aziendale nei confronti della realtà sociale, ambientale ed economica** in cui la società opera.

L'allineamento ai principi e alle linee guida GRI consente di garantire la qualità del processo di rendicontazione non finanziaria e, di conseguenza, la corretta comunicazione agli Stakeholder dei risultati ottenuti.

Il Report di Sostenibilità 2022 è il risultato di un processo interno di studio, raccolta dati e stesura delle informazioni da parte di un Team dedicato, “**il Team Sostenibilità**”, grazie alla collaborazione e all'intervento di più dipartimenti e risorse.

Il contenuto del Report viene supervisionato dal Top Management e, infine, presentato al Consiglio di Amministrazione.

Il Report, presentato in data 09/11/2023, è relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e riporta, al fine di poter confrontare la comparabilità delle performance di Maiora nel tempo, anche i dati degli esercizi 2020 e 2021.

Il presente Report di Sostenibilità non è stato sottoposto ad assurance esterna.

Il documento è a disposizione degli stakeholder e di chiunque voglia approfondire le tematiche trattate tramite pubblicazione cartacea e digitale presente sul sito Corporate: www.maiora.com.

Contatti

Per ogni informazione relativa al Report di Sostenibilità è possibile contattare il Team Sostenibilità al seguente indirizzo: sostenibilita@maiora.com.

6.2

Tabella di correlazione GRI

Dichiarazione d'uso	Maiora ha presentato una rendicontazione in conformità agli standard GRI per il periodo che intercorre dal 1° gennaio al 31 Dicembre 2022
GRI 1 Utilizzati	GRI 1 - Principi fondamentali - Versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	N/A - si attenderà la pubblicazione dello Standard di settore specifico

GRI Standards	Riferimento nel testo	Disclosure
GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021		
2-1 Dettagli organizzativi		Maiora Società a Responsabilità limitata, con sede legale e Direzione Generale a Corato (BA), Via San Magno, 31, operante esclusivamente in Italia.
2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione		Il Report di Sostenibilità presenta i dati e le informazioni che si riferiscono a Maiora S.r.l. Maiora non ha rendiconti finanziari consolidati sottoposti a revisione.
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto		Il Report di Sostenibilità di Maiora è redatto con frequenza annuale. Questo Report copre il periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2022. La data puntuale di pubblicazione è riportata in Nota Metodologica del presente documento. I contatti sono: sostenibilita@maiora.com , sito web: www.maiora.com .
2-4 Revisione delle informazioni		Non sono avuti cambiamenti significativi delle informazioni rendicontate negli anni 2020 e 2021.
2-5 Assurance esterna		Maiora non si è avvalsa della collaborazione di una assurance esterna per valutare la conformità delle informazioni non finanziarie alle metodologie e ai principi di redazione previsti.
2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.5 La catena del valore (14)	
2-7 Dipendenti	4.1 Capitale umano, rapporti di lavoro e diversità (38-43)	La rilevazione è stata effettuata estrapolando i dati dai sistemi INAZ. I dati sono espressi in teste intere.
2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 Capitale umano, rapporti di lavoro e diversità (38-43)	La rilevazione è stata effettuata estrapolando i dati dai sistemi INAZ. I dati sono espressi in teste intere.
2-9 Struttura e composizione della governance	3.1 Il governo societario (28-31)	
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	3.1 Il governo societario (28-31)	
2-11 Presidente del massimo organo di governo		Il Presidente del CDA non è un Dirigente. Il Presidente si avvale della stretta collaborazione dei Dirigenti, che incontra periodicamente nelle riunioni di lavoro.

GRI Standards	Riferimento nel testo	Disclosure
2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti		Il CdA svolge un ruolo d'indirizzo e supervisione strategica, perseguendo l'obiettivo prioritario della creazione di valore, nella prospettiva del successo sostenibile dell'impresa. Il CdA, avvalendosi del Team "Sostenibilità", provvede all'assessment del presidio ESG, alla definizione della matrice di materialità/di impatto, al monitoraggio delle iniziative aziendali in corso sul fronte della sostenibilità e alla definizione degli obiettivi ESG, in funzione della complessiva pianificazione aziendale. Il CdA, avvalendosi del Team "Sostenibilità", ha guidato il nuovo processo per la definizione dei temi materiali di impatto. Le risultanze dei processi sono valutate dal CdA periodicamente, e almeno, per ciascun esercizio, in occasione della pianificazione e della consuntivazione degli obiettivi ESG.
2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti		La responsabilità relativa al governo complessivo della Società è attribuita all'Amministratore Delegato, nel rispetto delle prerogative riservate al CdA. La materia e il presidio delle tematiche della sostenibilità è affidata al Team Sostenibilità, che riporta direttamente all'Amministratore Delegato. Non sono stati nominati dirigenti a cui faccia capo la responsabilità di gestione degli impatti. L'Amministratore Delegato incontra più volte l'anno il Team di Sostenibilità e con esso presidia l'andamento delle iniziative a tema ESG.
2-14 Delega di responsabilità per la gestione di impatti		Il CdA affida la stesura annuale del Report di Sostenibilità, basato sulle Sustainability Reporting Guidelines della Global Reporting Initiative (GRI), al Team Sostenibilità.
2-15 Conflitti d'interesse	3.1 Il governo societario (28-31)	
2-16 Comunicazione delle criticità	3.1 Il governo societario (28-31)	
2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	3.1 Il governo societario (28-31)	
2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	3.1 Il governo societario (28-31)	
2-19 Norme riguardanti le remunerazioni		Omissione per vincoli di riservatezza
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione		Omissione per vincoli di riservatezza
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale		Omissione per vincoli di riservatezza
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	2 - L'approccio multidimensionale di Maiores alla sostenibilità (18-25)	
2-23 Impegno in termini di policy	3.3 Il Codice Etico (34)	
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	3.3 Il Codice Etico (34)	
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	3.3 Il Codice Etico (34)	

GRI Standards	Riferimento nel testo	Disclosure
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3.3 Il Codice Etico (34)	
2-27 Conformità a leggi e regolamenti		Non si rilevano casi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione.
2-28 Appartenenza ad associazioni		Federdistribuzione
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Crediamo in uno sviluppo sostenibile (18)	
2-30 Contratti collettivi	4.1.a Le Politiche occupazionali (39)	
TEMI MATERIALI: GRI 3 VERSIONE 2021		
3-1 Processo per determinare i temi materiali	2.2. L'analisi di materialità (23-25)	
3-2 Elenco dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
PERFORMANCE ECONOMICA 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	3.2 I risultati economici (33)	
PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	4.3.c La sostenibilità dei prodotti a marchio (66-68)	
ENERGIA 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	5 - Ambiente: un impegno costante per il presente e per il futuro (90-95)	
302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	6 - Ambiente: un impegno costante per il presente e per il futuro (90-95)	
302-3 Intensità energetica	7 - Ambiente: un impegno costante per il presente e per il futuro (90-95)	
302-4 Riduzione del consumo di energia	8 - Ambiente: un impegno costante per il presente e per il futuro (90-95)	
EMISSIONI 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2. L'analisi di materialità (23-25)	
305-2 Emissioni gas effetto serra indirette	5.2 Un orientamento "green" (94-95)	
305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra	5.2 Un orientamento "green" (94-95)	

GRI Standards	Riferimento nel testo	Disclosure
SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	5.3 Differenziare si può, si deve (96-97)	
306-3 Rifiuti generati	5.3 Differenziare si può, si deve (96-97)	
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	4.3 Una supply chain sostenibile (58-71)	
308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	4.4 Qualità certificata e sicurezza alimentare (72-80)	
OCCUPAZIONE 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avviamento dei dipendenti	4.1 Capitale umano, rapporti di lavoro e diversità (38-43)	
401-2 Benefici per i dipendenti a tempopieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	4.1 Capitale umano, rapporti di lavoro e diversità (38-43)	
401-3 Congedo parentale	4.1 Capitale umano, rapporti di lavoro e diversità (38-43)	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.2 Sicurezza, prima di tutto (52-57)	
403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	4.2 Sicurezza, prima di tutto (52-57)	
403-3 Servizi per la salute professionale	4.2 Sicurezza, prima di tutto (52-57)	
403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	4.2 Sicurezza, prima di tutto (52-57)	
403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	4.2 Sicurezza, prima di tutto (52-57)	
403-6 Promozione della salute dei lavoratori	4.2 Sicurezza, prima di tutto (52-57)	
403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	4.2 Sicurezza, prima di tutto (52-57)	
403-9 Infortuni sul lavoro	4.2 Sicurezza, prima di tutto (52-57)	
403-10 Malattia professionale	4.2 Sicurezza, prima di tutto (52-57)	

GRI Standards	Riferimento nel testo	Disclosure
FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	4.1.b La formazione (44-48)	
404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	4.1.b La formazione (44-48)	
404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	4.1.b La formazione (44-48)	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	4.1.e Le pari opportunità (49-51)	
405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.1.e Le pari opportunità (49-51)	
NON DISCRIMINAZIONE 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.1.e Le pari opportunità (49-51)	
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	4.4 Qualità certificata e sicurezza alimentare (72-80)	
416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	4.4 Qualità certificata e sicurezza alimentare (72-80)	
MARKETING ED ETICHETTATURA 2016		
3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 L'analisi di materialità (23-25)	
417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	4.4 Qualità certificata e sicurezza alimentare (72-80)	
417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	4.4 Qualità certificata e sicurezza alimentare (72-80)	
PRIVACY DEI CLIENTI 2016		
418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati		Durante il periodo considerato dal presente Report di Sostenibilità, Maiores non è stata destinataria di alcuna denuncia e/o reclamo presentato dai propri clienti in merito alla protezione dei loro dati personali.



