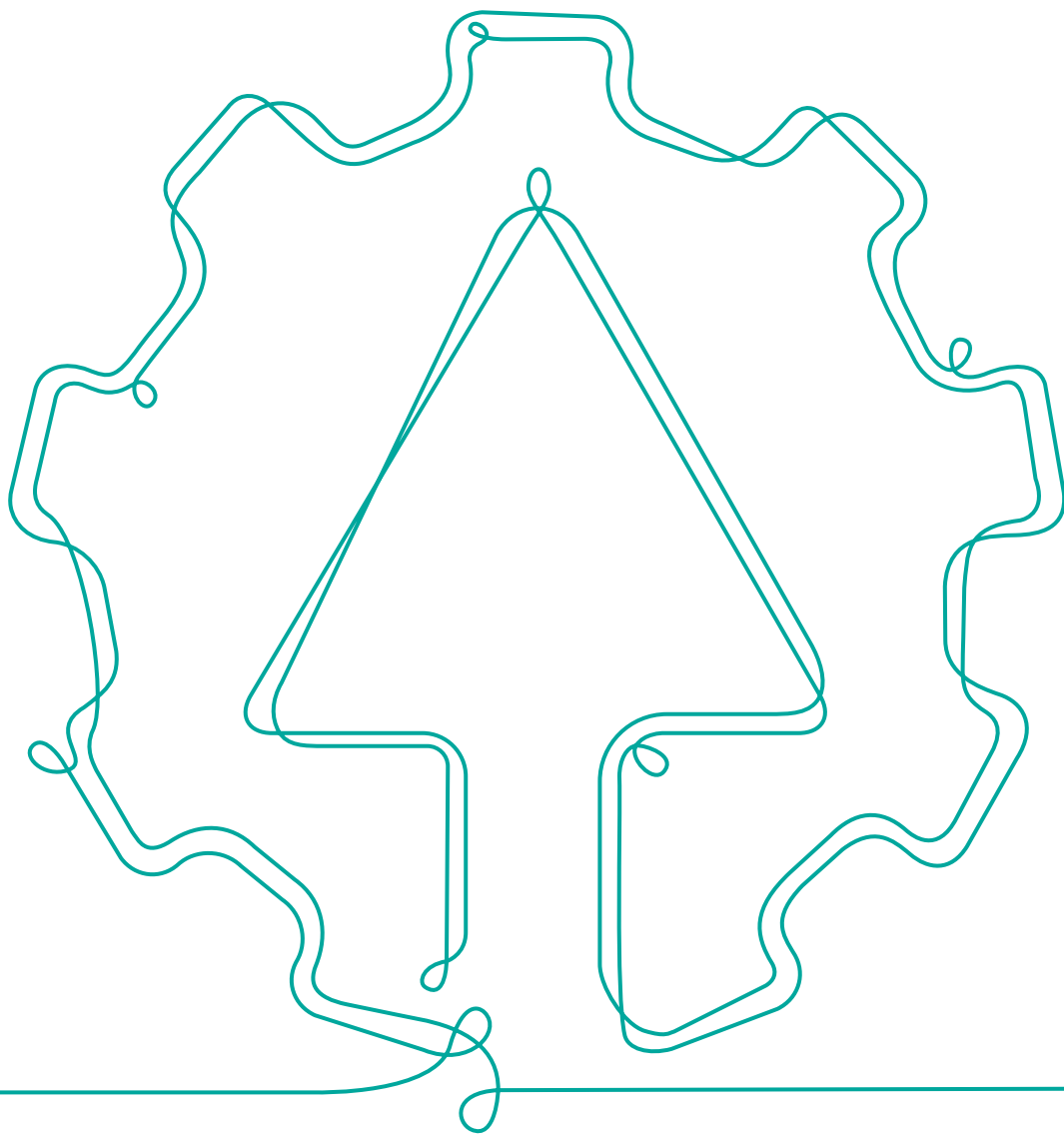


Bilancio di Sostenibilità 2021



Indice

	Lettera del Presidente	4			
1	Maiora in numeri	6	5	Clienti	34
	Dieci anni di storia che partono da molto lontano	8		Le nostre verifiche interne	36
	I valori	9		L'ascolto dei clienti	38
	La governance	10		Servizi online	41
	Le insegne	14			
	Insegna dell'Anno 2021-2022	17	6	Catena di fornitura	42
2	Sostenibilità: strategie ed obiettivi	18		Le nostre principali linee a marchio	46
				Logistica	52
3	Performance economica e finanziaria	20	7	La nostra azienda green	54
	Crescita economica	21		Rifiuti	56
	Innovazione R&D	23		Energia	57
				Emissioni	57
4	Risorse umane	24	8	Impegno verso la collettività	58
	Composizione del personale	26			
	Novità 2021	28		Conclusioni	62
	La formazione in Maiora.	30		Progetti e previsioni 2022	62
	Pianificazione del futuro				
	Persone, Salute e Sicurezza	32			

Lettera del Presidente



*C'è qualcuno seduto
all'ombra oggi perché
qualcun altro ha piantato
un albero tanto tempo fa.*



Warren Buffet

Stimati stakeholder,

quando pensavamo di esserci lasciati alle spalle una delle pagine più intense e drammatiche della storia dell'umanità e di potere assaporare finalmente un lento ritorno alla (nuova) normalità, ci siamo ritrovati ad affrontare nuove sfide, inedite, ma non del tutto inattese.

Ciononostante, noi di Maiora continuiamo ad avanzare lungo il percorso tracciato, senza distrazioni ma, al contrario, sempre più convinti che, nelle fasi più turbolente, una visione chiara e condivisa possa orientare le azioni da intraprendere.

Le pagine che seguono raccontano il nostro **2021**: un anno in cui abbiamo agito, ancora di più, per le **persone** e per **l'ambiente**, perché siamo certi che questi concetti siano legati in modo indissolubile al nostro futuro.

Un futuro che si costruisce a piccoli passi, mirando ad obiettivi oggi invisibili, ma su cui i nostri figli costruiranno sereni il loro presente.

Buona lettura!



Presidente e AD
Pippo Cannillo

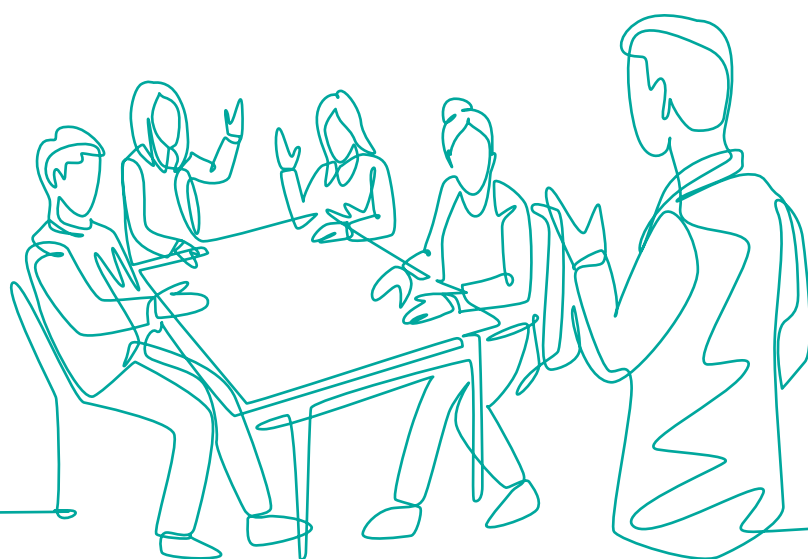
Pippo Cannillo

Presidente e AD



Capitolo 1

Maiora in numeri



€721mln

Fatturato

+ 5% rispetto al 2020

€21,95mln

Utile Netto

+ 41,6% rispetto al 2020

448

punti vendita

96

diretti

352

affiliati

7 

regioni

Rete commerciale attiva nel 2021



2.323

collaboratori

al 31 dicembre 2021



19,91mIn

scontrini

emessi nel 2021

23.522ore

formazione

erogate nel 2021

42,41mIn

colli movimentati

nel 2021



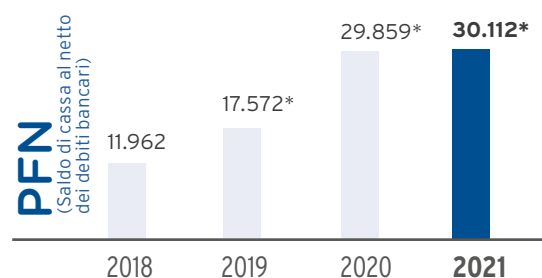
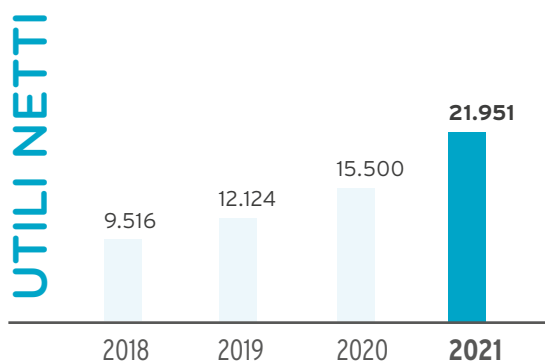
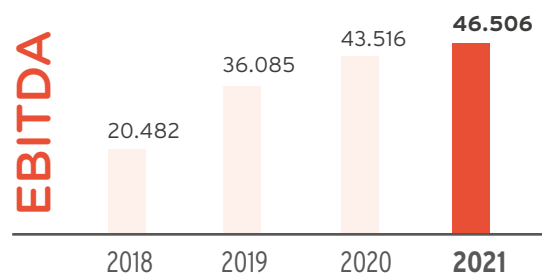
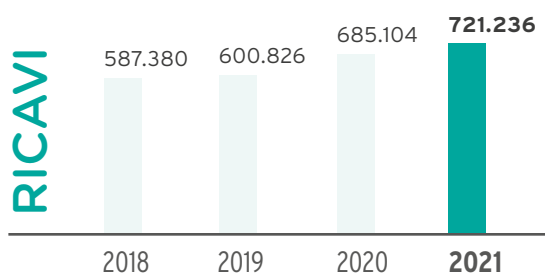
Azienda certificata

45001:2018

Sistema di gestione
per la sicurezza e la
salute nei luoghi di
lavoro

14001:2015

Sistema di
gestione
ambientale



* Dal 2019 proformati escludendo l'effetto dell'adozione del principio contabile internazionale IFRS 16.

Dati in migliaia di euro

1.1 Dieci anni di storia che partono da molto lontano

Maiora nasce nel 2012 dall'operazione imprenditoriale che ha determinato la fusione tra **Ipa Sud s.r.l.** di Barletta e **Cannillo s.r.l.** di Corato.

Due imprese familiari che vantano decenni di storia e di successi, nella **GDO** e per il **Centro Sud**, che hanno saputo stabilire un forte legame con le realtà locali, portando, al contempo, il prestigio di un marchio internazionale nel sistema della Grande Distribuzione

Organizzata.

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



Luigi Peschechera intraprende l'attività imprenditoriale e apre un ingrosso di derrate alimentari. Successivamente acquisisce 6 punti vendita "Generi alimentari" al dettaglio.

La Ipa Sud S.r.l. aderisce alla vita associativa del consorzio Despar Italia adottandone le politiche commerciali. Si tratta di un passaggio epocale da Ingrosso a Centro di Distribuzione.

La 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.

1931

1969

1973

2012

2014

2016

2020

2021

Cannillo

In un garage a Corato, Franco Cannillo fonda la società conosciuta oggi come Gruppo Cannillo.

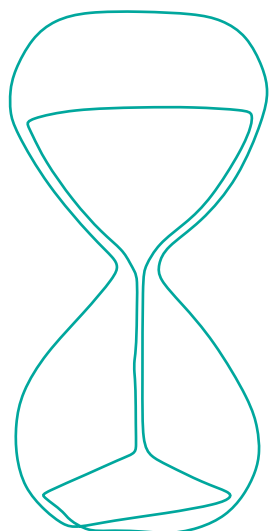
 **Maiora**

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.



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 su Corato e crea due laboratori panetteria per la produzione di pane fresco a servizio della rete di vendita.

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.



1.3 La Governance

Consiglio di Amministrazione



Pippo Cannillo
Presidente e AD



Nicola Pescechera
Vicepresidente



Franco Cannillo
Consigliere



Luigi Pescechera
Consigliere



Nicolangela Nichilo
Consigliere



Ileana Cannillo
Consigliere



Marco Pescechera
Consigliere Delegato

Collegio Sindacale

Gianluca Ciccarelli
Presidente

Vito D'Ingeo
Sindaco

Beniamino Nocca
Sindaco

Organismo di Vigilanza

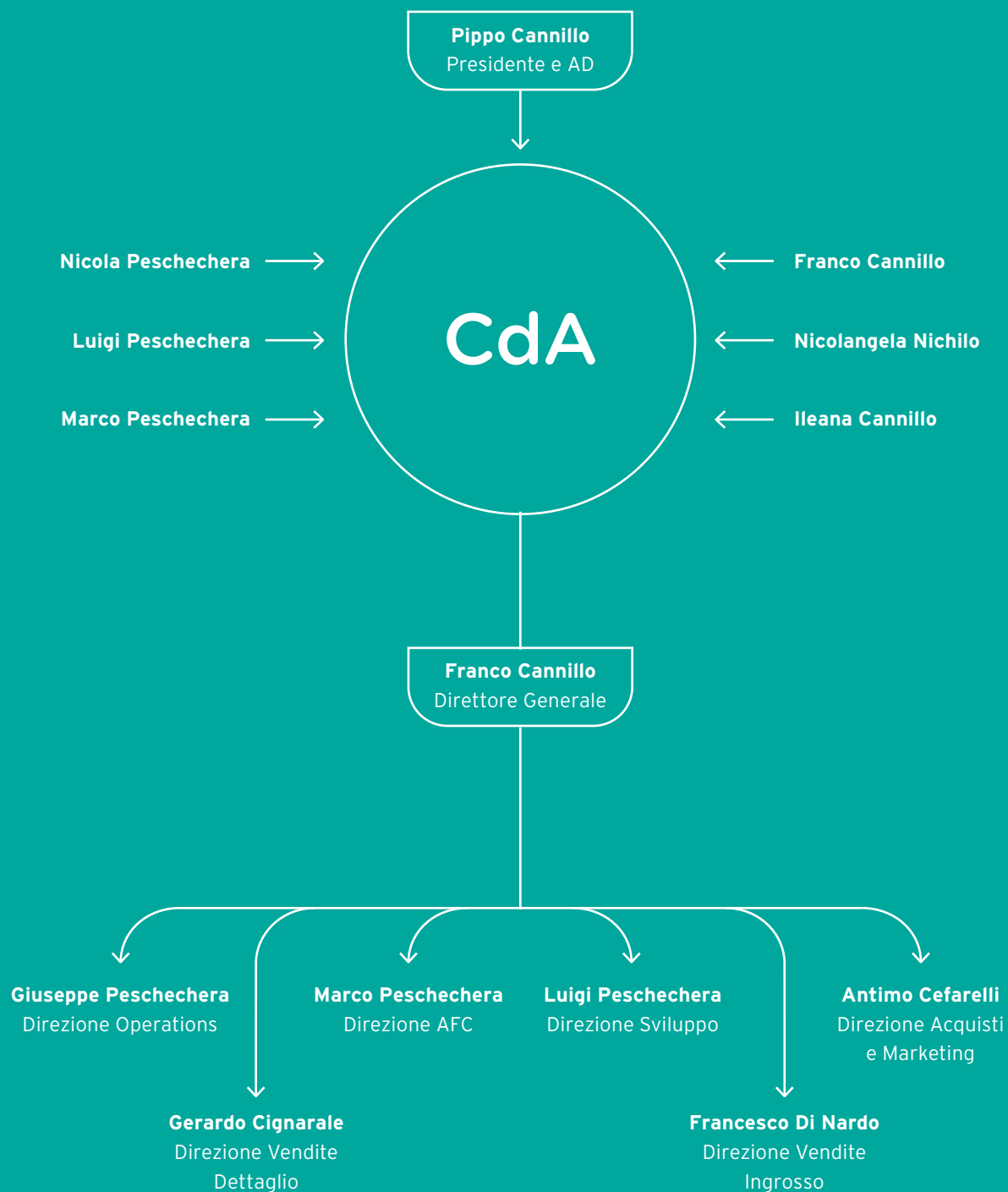
Natale De Giosa
Presidente

Marina Ripoli
Componente

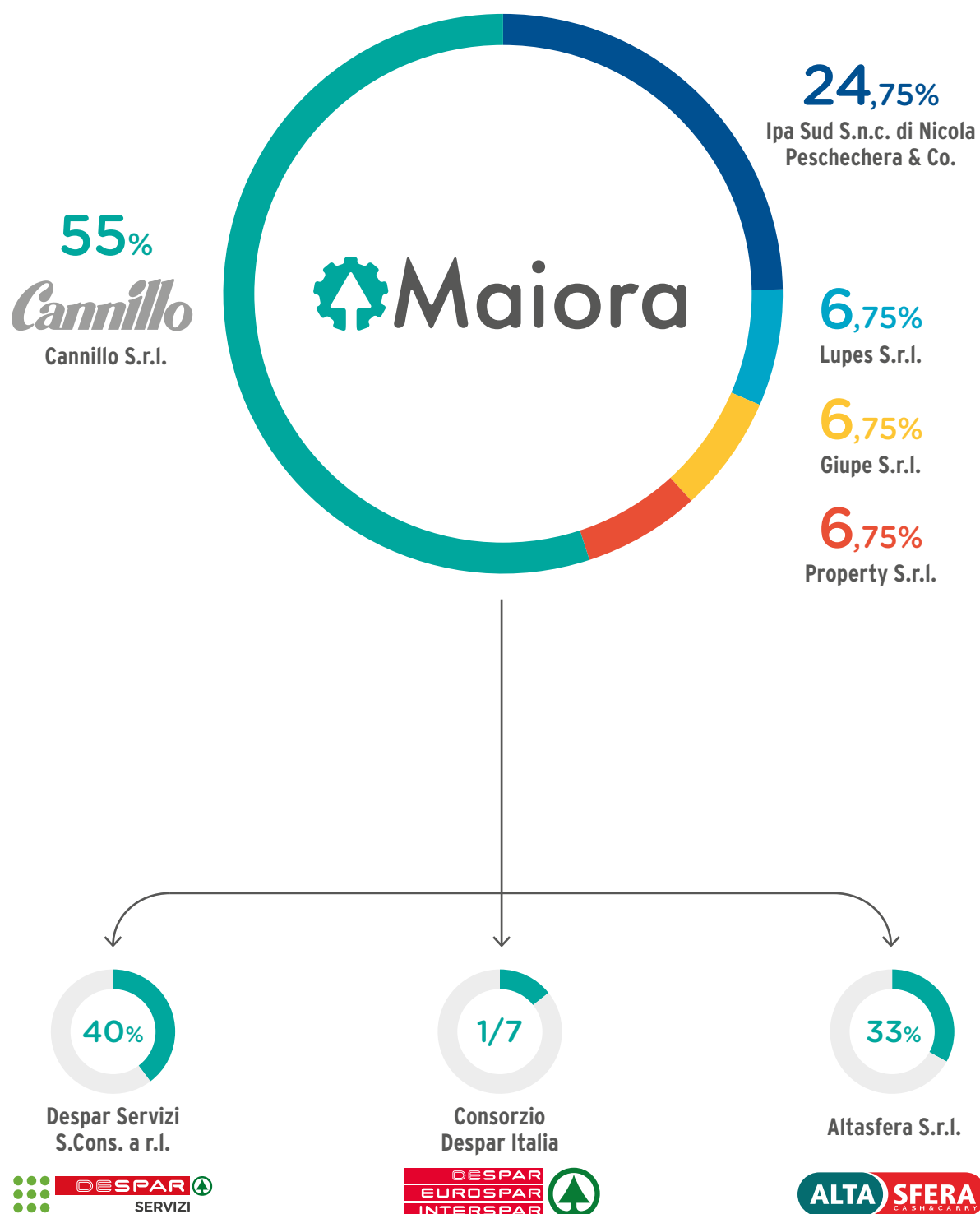
EY S.p.A.
Società di revisione

Flavio Renato Deveglio
Partner









1.4 Le insegne



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**.



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**.



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 ed offre un assortimento di prodotti alimentari freschi, freschissimi, referenze del non alimentare in grado di servire una vasta area.



Altasfera è la rete italiana di cash&carry moderni e innovativi, focalizzati in termini di assortimento e servizio, su due target principali di clientela: Ho.Re.Ca. e dettaglio alimentare tradizionale, con accesso consentito a tutti i possessori di Partita IVA. Gestita direttamente da Maioresi in Puglia (Corato, Molfetta, Laterza, Manfredonia) e Calabria (Crotone).

La rete di vendita

La rete vendita del **Gruppo Maioresi** non è solo espressione di una forte presenza nel Centro - Sud Italia, ma anche di un progetto di sviluppo che si è esteso ed è cresciuto grazie alla lungimiranza di chi l'ha avviato e all'impegno di chi per quel progetto lavora.

Una **rete di punti vendita** che è composta da **persone** che ogni giorno si impegnano per generare la **migliore** delle **esperienze d'acquisto**, business e consumer.

*I successi
e le conquiste
si misurano in numeri
e in soddisfazioni.*

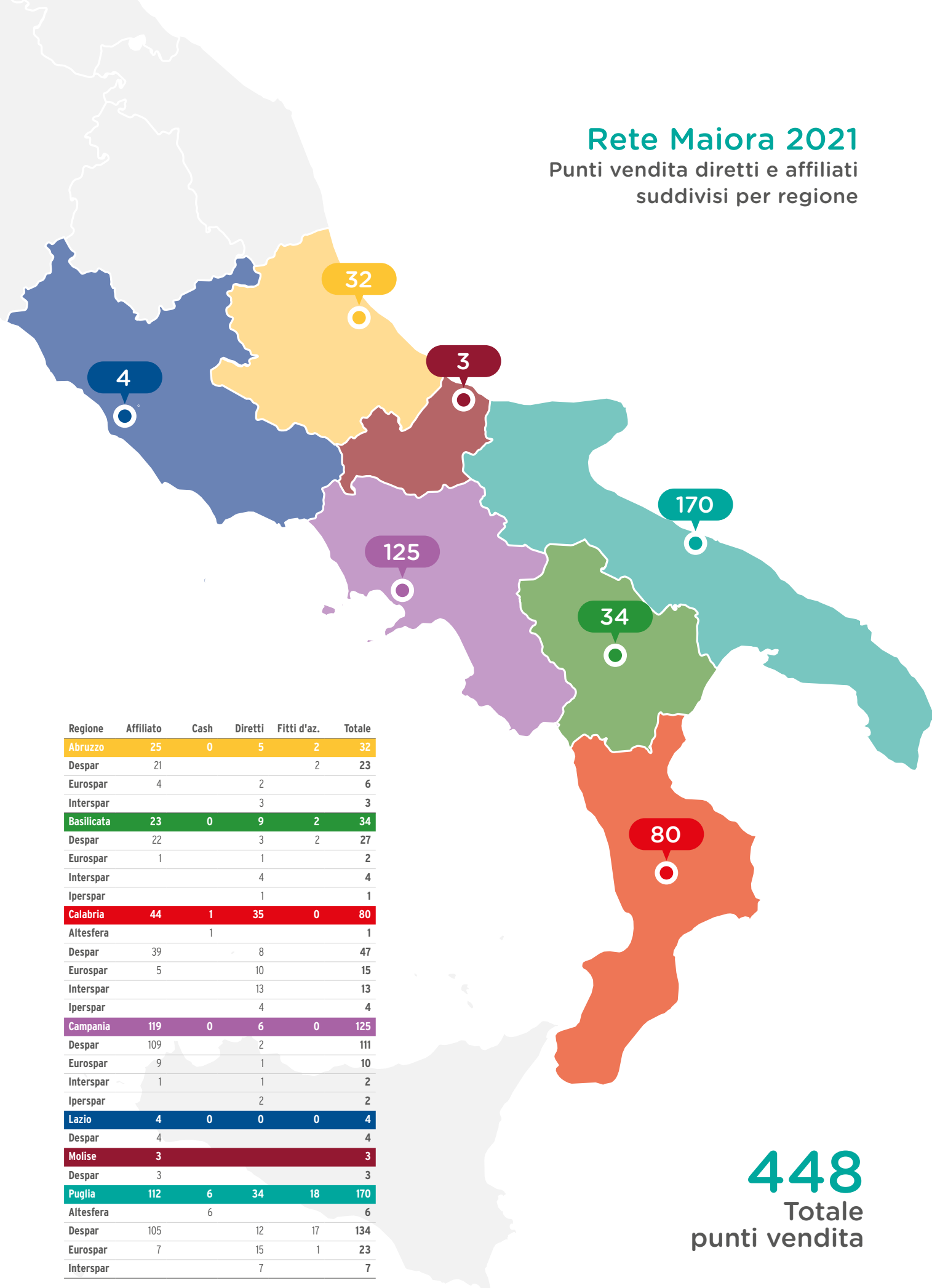
TABELLA

Rete Maioresi
2021: punti
vendita
diretti e
affiliati

	n. punti vendita	m ²	vendite (Euro)
Altasfera	7	20.230	68.647.260
Despar	349	114.497	386.150.967
Eurospar	56	46.601	190.542.346
Interspar	36	70.994	249.502.829
Totale	448	252.322	894.843.402

Rete Maiora 2021

Punti vendita diretti e affiliati
suddivisi per regione



448
Totale
punti vendita



Il Consorzio Despar Italia

Il territorio Italiano vede una gestione del marchio **Despar** ripartita tra 6 diversi Soci indipendenti.

Ogni organizzazione autorizzata esercita la propria attività all'interno di un'area geografica predefinita, grazie ad una licenza d'uso del marchio Despar. Ogni socio, inoltre, provvede alla gestione autonoma delle piattaforme logistiche e dei punti vendita del territorio.

Despar Italia tutela il marchio, i contatti diretti con **SPAR International**, nonché lo sviluppo dei prodotti a marchio.

€3,9mld

Fatturato

1.374

Punti vendita

806.102m²

Superficie punti vendita

Spar international

La gestione internazionale del marchio **SPAR** è a carico di **SPAR International**, che resta presente in **48 Paesi** e con sede legale ad **Amsterdam**.

SPAR International riesce a coniugare internazionalità e presenza sul territorio.

La strategia di SPAR International si fonda sull'educazione alimentare e sulla sostenibilità nel retail, attraverso politiche basate sulla lotta allo spreco alimentare, sviluppo di packaging a basso impatto ambientale e diffusione di buone pratiche, tra i vari Paesi in cui è presente.



SPAR

€39,8mld

Fatturato

13.501

Punti vendita

7,45mln m²

Superficie punti vendita



1.5 Insegna dell'Anno 2021-2022

Il **2021** è l'anno delle **riconferme**. **Despar** è nuovamente **insegna dell'anno**, per la categoria **supermercati**. Un nuovo traguardo ottenuto grazie alla preferenza degli italiani che sono stati chiamati a scegliere tra 543 insegne.

La 14a edizione di questo prestigioso attestato di stima, conferma la fiducia quotidiana che viene riposta nel nostro lavoro a livello nazionale attraverso i marchi **Despar**, **Eurospar** e **Interspar**.



Ogni insegna viene valutata per i seguenti criteri:



Prezzo



Assortimento



**Acquisto
facile**



Aspetto



**Cortesia &
Servizio**



**Competenza &
Informazioni**

Per esprimere il proprio voto, i consumatori:

- Selezionano l'insegna preferita in ciascuna categoria.
- Valutano con un voto da 1 a 5 tutti gli aspetti oggetto della votazione.

Tra i **fattori** più **apprezzati** dagli **italiani**, troviamo l'**assortimento** dei **prodotti** nei punti vendita e la **facilità di acquisto**. Altri aspetti molto graditi riguardano la **qualità dell'assistenza** e del **servizio**, l'**aspetto** e la **competenza** del nostro **personale**.

Capitolo 2

Sostenibilità: strategie ed obiettivi



Il nostro **report** sulla **sostenibilità** è stato redatto in conformità delle **linee guida** del GRI **Standard** che, con la definizione di **"materialità"**, ci ha permesso di focalizzare la rendicontazione su **aspetti** che risultano **significativi** per la nostra **azienda** e per i nostri **stakeholder**.

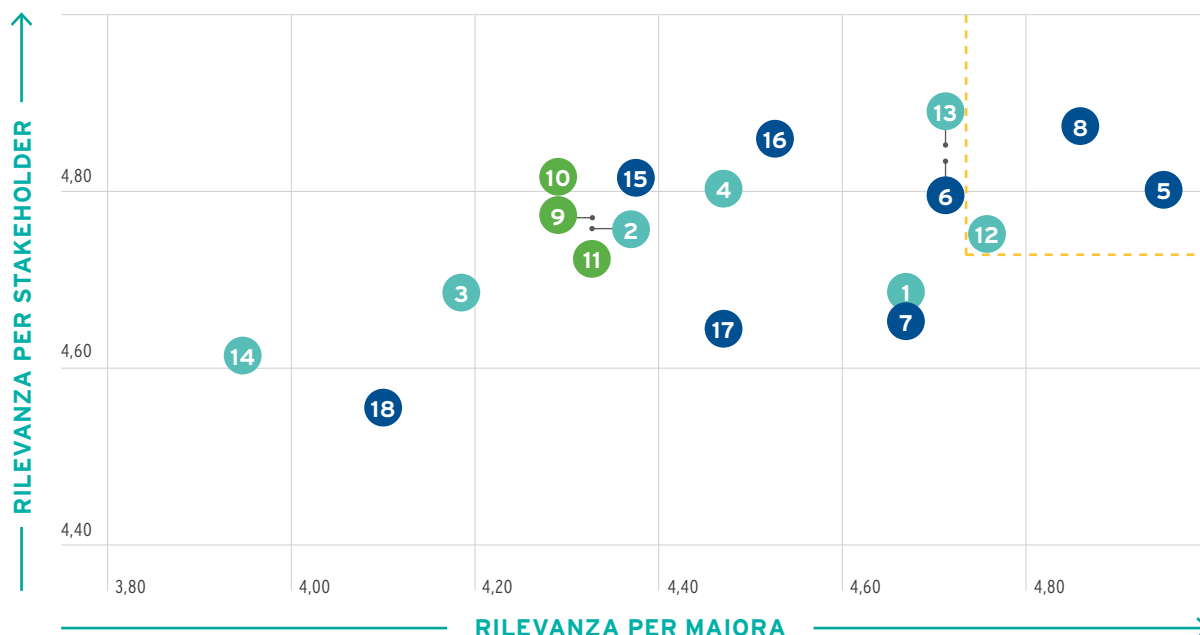
Maiora ha individuato **20** tematiche potenzialmente rilevanti per la **società** e per gli **stakeholder** ed è stato somministrato un **questionario** condotto in forma anonima, che ha visto coinvolti **clienti, consumatori, fornitori, dipendenti** e **banche**. Tale processo ha consentito la registrazione

di circa 1.000 risposte, da cui è possibile dedurre quali siano le **aree di maggiore coinvolgimento** per gli stessi portatori di interesse.

In generale emerge che tutte le **tematiche** risultano essere **rilevanti** secondo gli **stakeholder** e la società stessa, avendo ricevuto valutazioni superiori rispetto alla soglia individuata.

Quelle considerate **prioritarie**, rispetto ai temi **ESG** sono quelle evidenziate nel quadrante in alto a destra della **matrice di materialità**.

GRAFICO
Matrice di
materialità
2021



● Governance

● Responsabilità sociale

● Responsabilità ambientale

Tematiche 2021

1	Strategie di sostenibilità
2	Dialogo con stakeholder
3	Lotta alla corruzione attiva e passiva
4	Conformità a leggi e regolamenti
5	Crescita e formazione professionale delle risorse umane*
6	Diritti umani e pari opportunità
7	Politiche di work life balance
8	Salute e sicurezza dei dipendenti*
9	Gestione responsabile delle risorse ambientali

Tematiche 2021

10	Gestione dei rifiuti
11	Packaging sostenibile
12	Crescita economica e performance finanziaria*
13	Catena di fornitura sostenibile
14	Innovazione R&D
15	Lotta allo spreco alimentare
16	Tutela e soddisfazione del cliente
17	Comunità e rapporti con il territorio
18	Marketing e reputazione

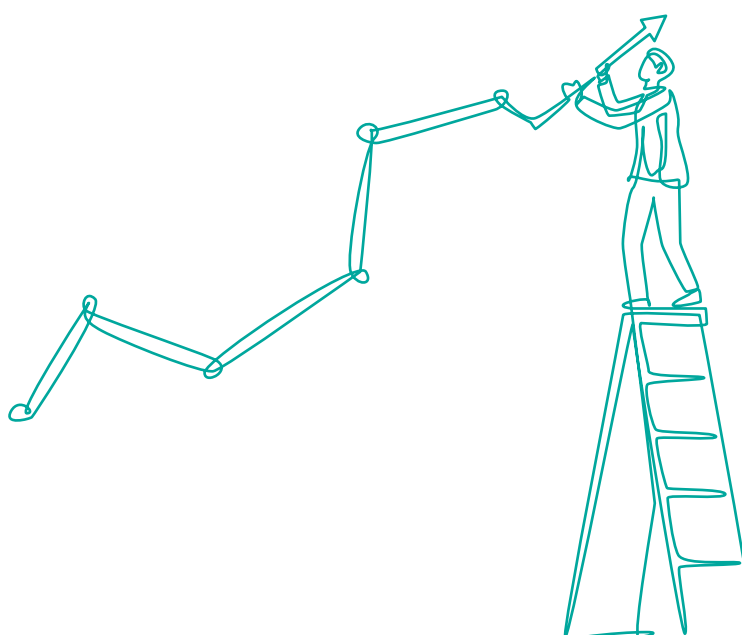
*Tematiche considerate prioritarie

Il presente **bilancio** è volto ad illustrare le **azioni concrete, sviluppate** da **Maiora** per raggiungere gli **obiettivi** per lo **sviluppo sostenibile**. Un tema centrale nella politica dell'azienda che da sempre si impegna in tal senso e che si muove nel **totale rispetto** del **territorio** e **dell'ambiente**, consapevole del ruolo centrale, ricoperto dalle imprese, in merito alla **sensibilizzazione ambientale**.



Capitolo 3

Performance economica e finanziaria



+5%
Fatturato
rispetto al 2020

+42,62%
Utile Netto
rispetto al 2020



**Maiora nel
network Elite**
appartenente al gruppo
Borsa Italiana Euronext

3.1 Crescita economica

Anche nell'esercizio 2021 la società ha conseguito **brillanti risultati economici** chiudendo con un utile netto di euro **21.951 milioni** di euro **(+41,62)** e realizzando ricavi di vendita per **717 milioni** di euro, con un incremento pari a 36 milioni di euro rispetto all'anno 2020. Gli incrementi delle vendite sono legati sia alla crescita della rete esistente, sia al piano degli investimenti che ha consentito l'apertura di nuovi negozi e il rilancio di punti vendita esistenti, attraverso importanti remodelling.

L'impegno prioritario di Maiora è la creazione di valore nel lungo periodo sia per i soci che per gli

stakeholder. Il conseguimento di performance economica supporta le decisioni di crescita, innovazione e investimento, permette di costruire e mantenere relazioni basate sulla fiducia con i clienti e con la propria catena di fornitura in ottica di cooperazione e di sviluppo reciproco.

Dalla **tabella** seguente si evince infatti quanto sia **aumentato** il **valore economico** generato dall'impresa passando da **685 milioni** a **721 milioni** di **euro** e come tale valore sia stato distribuito ai vari **stakeholder**.

TABELLA
→
Valore
economico
generato

	31.12.2021	31.12.2020
Ricavi	717.026.267	680.994.097
Altri proventi	4.209.654	4.110.293
Proventi finanziari	144.153	193.757
Totale valore economico generato dal Gruppo	721.380.074	685.298.147

TABELLA
→
Valore
economico
distribuito

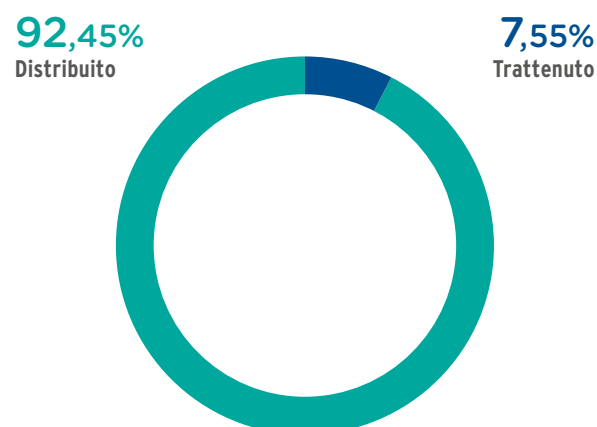
	31.12.2021	31.12.2020
Remunerazione dell'azienda (costi operativi)	589.936.930	581.348.239
Remunerazione del personale	64.792.482	60.240.423
Remunerazione dei finanziatori	1.483.959	1.149.580
Remunerazione degli investitori (dividendi soci)	6.000.000	10.750.000
Remunerazione della pubblica amministrazione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

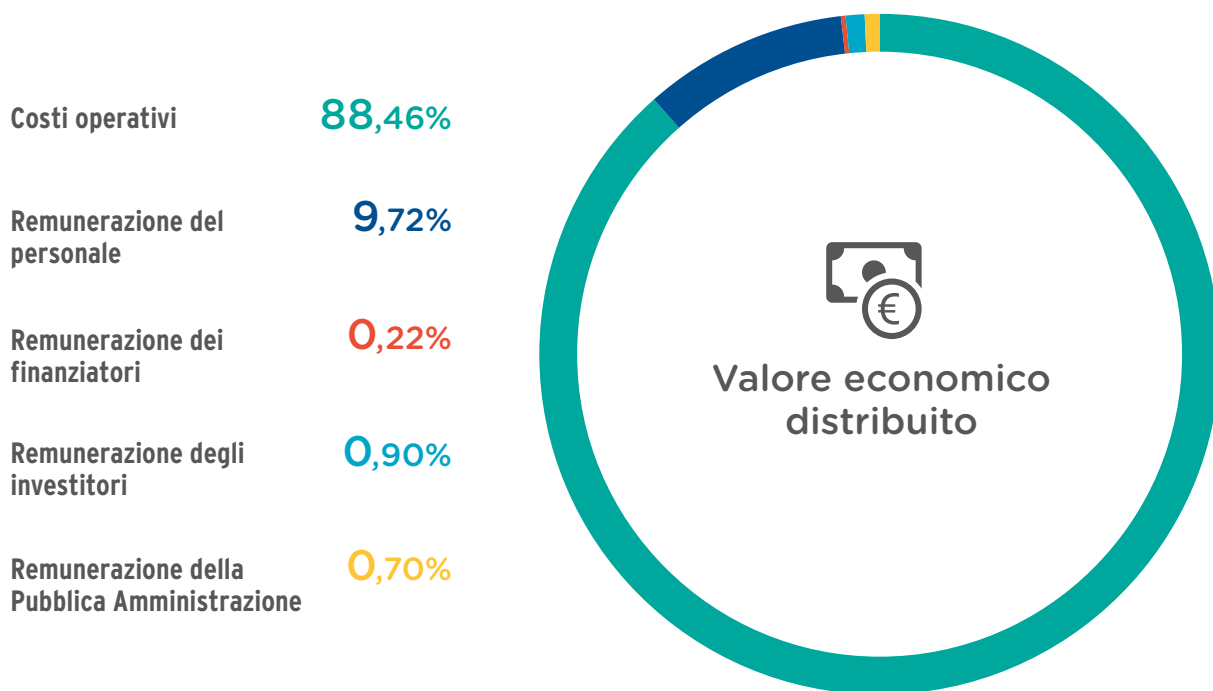
Il **Valore Economico Generato** da Maiora nell'anno 2021 è stato in massima parte distribuito ai diversi stakeholder con cui Maiora entra in contatto nello svolgimento della propria attività, si tratta principalmente di fornitori e collaboratori.

Il **Valore Economico Trattenuto**, che corrisponde a circa il 7,5% del Valore Economico, rappresenta l'insieme delle risorse finanziarie dedicate alla crescita economica e alla stabilità patrimoniale del sistema impresa.

Il valore generato rappresenta pertanto la misura della ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio ed è espresso all'interno del grafico riportato qui a fianco.

Valore economico generato





La **distribuzione** del **valore aggiunto** costituisce il punto di contatto tra il **profilo economico** e il profilo sociale e consente di analizzare come la **ricchezza creata** venga redistribuita dalla **Società Maiora** a vantaggio dell'intero sistema economico con cui essa stessa interagisce.

Stabilità economica e Certificazione Elite



Il **2021** ha visto l'ingresso di **Maiora** nel prestigioso network **Elite**, appartenente al gruppo Borsa Italiana Euronext.

Si tratta di un circuito che potenzia la stabilità dei valori economici aziendali, grazie all'adozione di alti standard organizzativi e di governance.

Una strada che ha generato le basi per il raggiungimento dell'ambizioso obiettivo, posto per il 2022: l'ottenimento ufficiale della **certificazione Elite**.

3.2 Innovazione R&D

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 infatti 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 che vanno nella stessa direzione, per cui anche nel corso del 2021, la società ha portato avanti un'attività di ricerca e sviluppo, denominata **"Modellazione Energetica"** finalizzata alla modellizzazione energetica, appunto, dei propri punti vendita.

L'intento è quello di trasformare il mondo dei supermercati tradizionali in veri e propri punti vendita interattivi e sostenibili.

Al fine di raggiungere questo ambizioso obiettivo nel suo programma di sviluppo industriale Maiora sta provvedendo all'installazione di "casseforti intelligenti", all'installazione di etichette elettroniche e ha intrapreso un poderoso piano di investimento per l'installazione di **impianti automatici di refrigerazione telegestiti**. Per realizzare questi progetti, Maiora, ha inoltre avviato e completato,

per il personale dei punti vendita, della **formazione** in ambito **"Industria 4.0"**, finalizzata all'autonomia nella gestione del nuovo sistema ISL (Interactive Shelf Label).

Questo processo sta comportando e comporterà ancora un radicale sviluppo di innovazione dei propri impianti, consentendo la riduzione dei consumi energetici e di conseguenza 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 come gastronomia, macelleria.

Pertanto la tecnologia utilizzata da Maiora consente una regolazione più precisa del flusso refrigerante, grazie all'adattamento di componenti e soluzioni "intelligenti" per la gestione degli impianti. Attraverso un sistema di monitoraggio continuo è possibile controllare da remoto i consumi energetici dell'impianto frigorifero, consentendo di adeguare i consumi energetici agli effettivi fabbisogni.

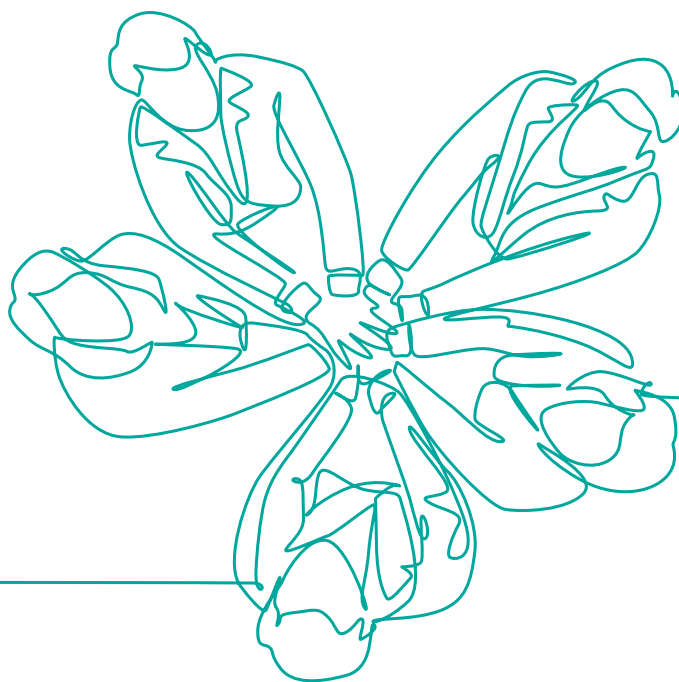
Si è pertanto verificato che questo sistema di impianto refrigerante consente di ottenere un risparmio annuo che ammonta a circa il 20%.





Capitolo 4

Risorse umane



2.323
collaboratori

al 31 dicembre 2021

91
nuove assunzioni

nel 2021

23.522 ore
di formazione

erogate nel 2021

4.1 Composizione del personale

Maiora considera le **persone** una **risorsa strategica** al centro del servizio offerto e valorizza dunque il lavoro e le esperienze dei suoi dipendenti, garantendo condizioni di lavoro ottimali, il rispetto dei **diritti umani** e la trasparenza nel processo di selezione del personale.

I rapporti di lavoro dei dipendenti sono disciplinati dalle disposizioni del Codice Civile e dal Contratto

Collettivo Nazionale di Lavoro con cui è coperto il 100% del personale.

Al 31 dicembre 2021 Maiora conta 2.323 risorse occupate in organico.

Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi volti a fornire una panoramica completa all'interno della **composizione del personale di Maiora**:

GRAFICO

Dipendenti suddivisi per genere e fascia d'età

2021

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Donne	50	812	225	1.087
Uomini	62	844	330	1.236
Totale	112	1.656	555	2.323

2020

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Donne	60	853	177	1.090
Uomini	84	868	281	1.233
Totale	144	1.721	458	2.323

GRAFICI

Dettaglio del turnover in entrata e uscita (n. di persone)



Dipendenti entrati

Nuove assunzioni suddivise per genere e fascia d'età

2021

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Donne	9	21	2	32
Uomini	13	37	9	59
Totale	22	58	11	91

2020

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Donne	11	179	45	235
Uomini	19	123	61	203
Totale	30	302	106	438



Dipendenti usciti

Dimessi suddivisi per genere e fascia d'età

2021

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Donne	5	23	7	35
Uomini	4	24	28	56
Totale	9	47	35	91

2020

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Donne	6	17	5	28
Uomini	9	26	13	48
Totale	15	43	18	76

76,11%

collaboratori con età inferiore ai 50 anni

98,62%

dipendenti con contratto a tempo indeterminato



Dipendenti suddivisi per figura professionale e fascia d'età

2021

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti		7	1	8
Quadri		17	11	28
Impiegati	4	420	195	619
Operai	108	1.212	348	1.668
Totale	112	1.656	555	2.323

2020

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti		7		7
Quadri		22	9	31
Impiegati	8	466	146	620
Operai	136	1.226	303	1.665
Totale	144	1.721	458	2.323



Dipendenti suddivisi per tipologia d'impiego e genere

2021

	Donne	Uomini	Totale
Tempo pieno	179	892	1.071
Part-time	908	344	1.252
Totale	1.087	1.236	2.323

2020

	Donne	Uomini	Totale
Tempo pieno	184	876	1.060
Part-time	906	357	1.263
Totale	1.090	1.233	2.323



Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere

2021

	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	1.073	1.218	2.291
Tempo determinato	14	18	32
Totale	1.087	1.236	2.323

2020

	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	1.060	1.218	2.278
Tempo determinato	30	15	45
Totale	1.090	1.233	2.323

4.2 Novità 2021

Il **2021** è stato pieno di novità e di iniziative volte a migliorare la qualità della vita in **Maiora**.

Crediamo profondamente che i numeri siano solo un valore e che la **serenità**, all'interno della nostra organizzazione sia il vero **valore aggiunto**.

Abbiamo lavorato per sviluppare e concretizzare molteplici **iniziative** rivolte alle **nostre persone**.

Si tratta di iniziative di grande spessore che diventano un **moltiplicatore di benessere**, assioma alla base di tutte le nostre politiche.

Abbiamo pensato di rivolgerci ai nuovi dipendenti e a coloro che sono con noi da diverso tempo e che hanno contribuito a potenziare la nostra azienda, rendendola la realtà virtuosa di cui oggi siamo sempre più fieri.

Per le nuove risorse abbiamo introdotto una **box** di **benvenuto** che contiene:

- Informazioni utili per l'ingresso in azienda;
- Una guida all'utilizzo del portale dedicato alle risorse umane;
- Dei gadgets di benvenuto;

- Informazioni inerenti all'organizzazione aziendale;
- Una card, riservata ai dipendenti, che garantisce degli sconti speciali, in tutti i nostri punti vendita.

Per quanto concerne le iniziative rivolte a tutta la popolazione aziendale, abbiamo lavorato a due progetti paralleli e complementari tra loro, volti al raggiungimento di due obiettivi specifici:

Potenziare costantemente il benessere aziendale e ottenere una esclusiva certificazione di **salario paritario** tra **uomini** e **donne**: una vera e propria attestazione di meritocrazia, per i nostri collaboratori.

Il primo progetto prende il nome di **Pari Valore**. Un'iniziativa che si pone l'obiettivo di continuare a potenziare ogni individualità, partendo dal concetto di meritocrazia e andando oltre ogni forma di discriminazione.

Attraverso questa iniziativa viene realizzato un programma di attività trasversali volte a valorizzare le naturali attitudini delle persone. Si tratta di iniziative rivolte a diverse aree:

Selezione

Nei processi di selezione l'azienda valuta i candidati esclusivamente sulla base delle competenze nel massimo rispetto della trasparenza, senza alcun riferimento alla differenza di genere.

Formazione

Per supportare l'intera popolazione aziendale attraverso programmi di formazione che intendono facilitare il rientro delle donne dopo il congedo di maternità e di tutti i collaboratori a seguito di un'assenza prolungata, rendendo consapevoli i lavoratori dei propri diritti.

Comunicazione

L'azienda si fa promotrice dell'utilizzo di un linguaggio inclusivo nella comunicazione interna ed esterna, impegnandosi sul fronte della divulgazione e diffusione in tema di pari opportunità. Nei diversi strumenti di comunicazione a disposizione, come i canali social e l'house organ "Scanner", la tematica viene affrontata anche attraverso il coinvolgimento diretto dei collaboratori.

Equal Salary

Il 2021 è stato l'anno in cui Maiora ha dato inizio ad un percorso tanto complesso quanto gratificante.

A 10 anni dalla sua nascita, il Top Management ha deciso di mettere alla prova l'intera organizzazione, partecipando al complesso processo di certificazione.

Un percorso che sarebbe poi approdato nel 2022, portando grandi risultati e molta soddisfazione, ma che affonda le radici in un momento cruciale della vita dell'azienda.

La certificazione viene conferita dalla **Equal Salary Foundation**, organizzazione senza scopo di lucro, la cui mission consiste nella creazione e nello sviluppo di un metodo scientifico e oggettivo, volto a generare uno strumento fondamentale, capace di misurare l'equità salariale in diverse realtà imprenditoriali.

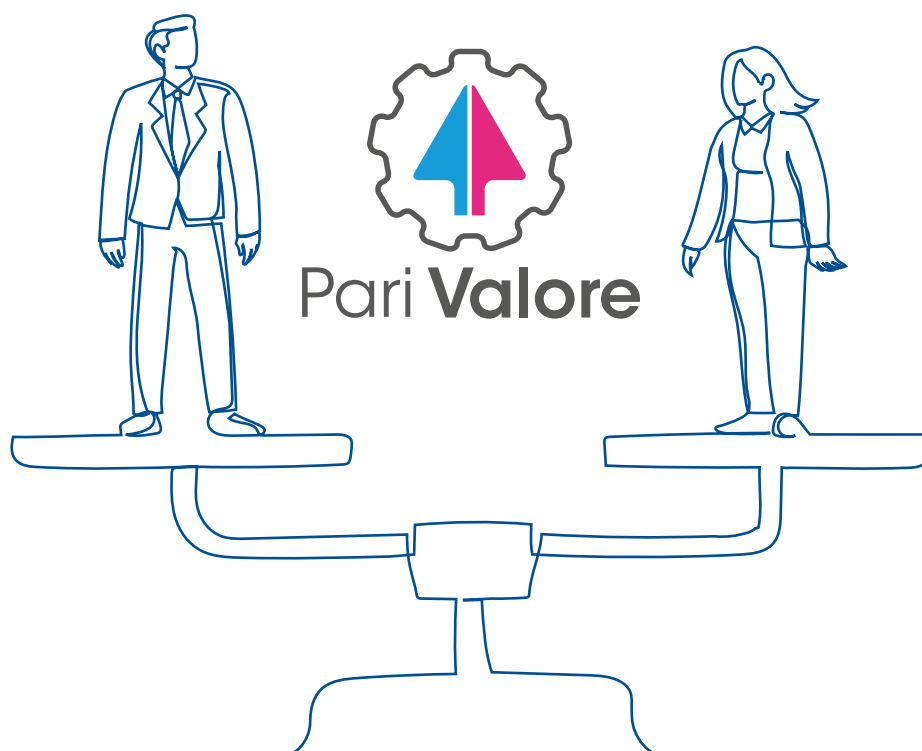
Il processo di verifica è stato creato e sviluppato

in collaborazione con l'esclusiva Università di Ginevra.

L'esito giunge dopo tre complesse fasi analisi, condotte della Fondazione, in collaborazione **con Pwc:**

- **Fase quantitativa**, basata sull'esame e sul confronto dei salari, a parità di mansioni e di livelli di inquadramento.
- **Fase analitica**, che genera un'analisi inerente ai sistemi interni di gestione, in ambito di risorse umane, formazione, comunicazione e direzione aziendale.
- **Fase qualitativa**, che si sviluppa attraverso dei focus group organizzati direttamente con i collaboratori, scelti con modalità casuale, dalle auditor incaricate.

Una certificazione che rappresenta un grande valore aggiunto che il Top Management ha voluto conferire all'azienda e alle persone che la compongono.



4.3 La formazione in Maiora. Pianificazione del futuro

Sin dalla sua costituzione, **Maiora** ha svolto e avviato **programmi di formazione concentrati** sul contenuto e sui docenti in una logica *content - orientend*.

Da circa 2 anni, **l'ufficio formazione**, attraverso **sondaggi** e interviste ai team leader, ha lavorato per **comprendere i fabbisogni formativi** dei partecipanti (*participant oriented*), fissando degli **obiettivi** ragionati che sono stati successivamente conseguiti e **soddisfatti**, generando una crescita professionale dei singoli collaboratori e dell'intero business.

Nel **2021** è stata introdotta una terza prospettiva strategica, incentrata sui fabbisogni organizzativi - **business oriented**. Questo approccio ha permesso di migliorare l'efficacia degli interventi formativi, in modo funzionale, affinché si generi una maggiore competenza in merito alle BU di riferimento.

Progettiamo, dunque, una formazione allineata alla strategia dell'azienda comprendendo le esigenze di "apprendimento" in linea alle scelte di business.

GRAFICO

Ore di formazione erogate nel 2021

	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	16	40	56
Quadri	224	320	544
Impiegati	540	580	1.120
Addetti vendite	10.222	11.580	21.802
Totale	11.002	12.520	23.522

TABELLA

Contenuti formativi - anno 2021

Contenuti formativi	Ore	Numero partecipanti
Formazione sull'Accoglienza cliente per addetti vendite	4.526	530
Formazione "Accademia dei mestieri" per addetti vendita e specialisti di reparto pescheria / panetteria/gastronomia /salumeria /ortofrutta	17.564	1.350
Formazione utilizzo programmi software per addetti amministrativa	780	60
Formazione per neomamme per il rientro al lavoro con maternità: "Mi rimetto in pista"	300	25
Formazione su Social Customer care	64	8
Formazione dei dirigenti in Business English	56	6
Formazione su "HR Management" - percorso individuale	68	2
Formazione su "Corporate Communication" - percorso individuale	68	1
Formazione sulla privacy per DPO (Data process officer) e regolamentazione antitrust	96	20

I contenuti dei percorsi di formazione relativi alle varie mansioni sono progettati e svolti internamente, presso le sedi formative di **Maiora**, grazie al contributo di docenti esperti, interni ed esterni, e di mentor interni.

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, dal carattere altamente formativo e settoriale, sono stati tenuti da esperti di settore.

Si tratta di percorsi formativi dedicati alla pescheria, alla gastronomia calda/ fredda e alla panetteria.

L'esclusiva **università dei Sapori** è una società di formazione con cui collaboriamo e che continua ad aggiungere un grande valore ai nostri progetti formativi.

I percorsi per i ruoli professionali sono seguiti presso scuole di Management accreditate: SDA Bocconi, LUISS Business School.

Abbiamo svolto percorsi destinati ai nostri category manager presso **l'Università degli Studi di Parma**, una vera e propria istituzione per il settore specifico.

Nel corso dell'anno abbiamo organizzato incontri ad hoc per i nuovi store in "restart" (Catanzaro, Corato), durante i quali esperti trainer hanno svolto attività di formazione destinata all'intero team, trasferendo valori relativi alla cultura del cliente, alla cultura del servizio e quella del lavoro.

L'emergenza sanitaria ci ha ovviamente spinto verso la formazione on line, riuscendo a coprire circa il

50% delle ore didattiche con sistemi di learning system management. Quella che in precedenza era stata una timida esperienza, è diventata prima una necessità e poi un'opportunità.

Alla luce di quanto è accaduto tra il 2020 e il 2021, riteniamo, ad oggi, che il modello didattico migliore sia quello misto, quindi possiamo affermare che alcuni contenuti formativi "basic" possono sicuramente essere svolti online (formazione obbligatoria, quella relativa all'utilizzo software, alla formazione per le procedure e regolamenti e anche i percorsi di coaching individuali, webinar tematici).

Tutte le altre forme di formazione, caratterizzate da un grado di partecipazione attiva degli utenti, con scambio di feedback dimostrativi dell'apprendimento, richiedono necessariamente la presenza fisica dei partecipanti.

Le **ore** dedicate alla **formazione ad personam** ammontano mediamente a circa **40 ore**. Per alcuni percorsi specifici, però, è stato necessario impiegare **120 ore**.

Il mix formativo delle competenze di ciascun collaboratore è la conseguenza del piano di sviluppo.



40ore
di formazione

ad personam erogate nel 2021



4.4 Persone, Salute e Sicurezza

Maiora Srl è sensibile all'esigenza di diffondere e consolidare la cultura della trasparenza e dell'integrità.

Si impegna nell'assicurare condizioni di correttezza nella conduzione degli affari e nelle attività aziendali a tutela della propria immagine e delle aspettative dei soci.

Al fine di raggiungere tale obiettivo ha adottato un **"Modello di organizzazione, gestione e controllo"** in linea con le prescrizioni del Decreto D.Lgs 231/01, adattandolo alle esigenze della Società, in termini di organizzazione e struttura.

L'adozione di questo Modello, assieme alla contemporanea emanazione del Codice Etico, costituisce, al di là delle prescrizioni di legge, un ulteriore valido strumento di sensibilizzazione, rivolto a tutti i dipendenti e a tutti coloro che a vario

titolo collaborano con Maiora, al fine di incentivare, comportamenti corretti e trasparenti in linea con i valori etico-sociali a cui si ispira, nel perseguimento del proprio oggetto sociale.

Maiora ha adottato politiche ambientali e di sicurezza sui posti di lavoro che hanno portato al conseguimento delle Certificazioni Internazionali ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Gli obiettivi che Maiora si propone di raggiungere in modo continuo sono:

- ridurre in modo continuo e costante la produzione dei rifiuti ed in particolare degli imballaggi dei prodotti approvvigionati;
- monitorare i consumi energetici e valutare l'utilizzo di forme di energia alternativa;
- promuovere la responsabilità dei dipendenti di ogni livello tramite la formazione su Ambiente, Salute e la Sicurezza.



45001:2018

**Sistema di gestione per la
sicurezza e la salute nei luoghi
di lavoro**



14001:2015

**Sistema di gestione
ambientale**

Nel corso di questi ultimi cinque anni, infatti, si conferma il **“trend”** della **costante diminuzione** degli **infortuni sul lavoro** e contestualmente la costante di diminuzione delle assenze dei nostri collaboratori, a seguito di incidenti ed infortuni. Questo risultato, ottenuto attraverso una **“campagna”** di investimenti effettuati nell'attività di formazione, si applica a tutto il personale aziendale e con particolare riferimento alle mansioni impegnate presso i nostri punti

vendita, garantendo, allo stesso tempo, condizioni lavorative sempre più sicure.

Grazie all'implementazione del sistema di gestione, sono state adottate procedure e modalità di controllo che hanno consentito la riduzione degli infortuni, specialmente quelli di grave entità, e le malattie professionali.

TABELLA
Infortuni
al 31
dicembre
2021

Infortuni	Donne	Uomini	Totale
N. di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
N° di infortuni sul lavoro (ad esclusione di infortuni minori)	26	37	63
di cui in itinere	6	4	10
N° totale di giorni persi per infortunio (giorni a calendario, a partire dal giorno successivo all'incidente)	444	986	1.430
N. giorni di assenza (assenze escludono le ferie, permessi studio, di maternità/paternità)	378	403	781
IR - INDICE FREQUENZA N°infortuni*1.000.000/ore lavorate	24,58	20,46	21,98

L'azienda garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione.

Il **personale** viene **selezionato** sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire.

Il processo di recruiting è volto alla ricerca delle migliori figure professionali da inserire all'interno della Società.

Malora assicura che, durante il processo di valutazione e selezione, non influiscano variabili quali età, genere, etnia e simili.

Tra i benefits offerti dalla Società occorre annoverare la disponibilità nel concedere orari di lavoro ridotti per andare incontro alle esigenze familiari dei dipendenti.

La Società si impegna a garantire l'assistenza

sanitaria mediante l'iscrizione a fondi specifici del settore quali, a titolo esemplificativo, Fondo Est, estendibile anche ai componenti del nucleo familiare.

Nel 2018, l'adesione all'ente bilaterale del terziario (Ebidim), oltre ad essere un obbligo contrattuale, ha rappresentato un'opportunità per avviare alcune iniziative di welfare aziendale e di sostegno al reddito dei dipendenti. Quest'iniziativa ha permesso di ottenere rimborsi per:

- Spese per l'accudimento dei minori;
- Integrazione economica per il periodo di maternità/paternità;
- Sostegno ai figli disabili.

L'Ebidim ha infatti utilizzato fondi pubblici e privati, al fine di potenziare l'accesso alle misure nazionali e contrattuali che tutelano la genitorialità e favoriscono la conciliazione vita-lavoro.



Capitolo 5

Clienti



292
campioni esaminati

+10% rispetto al 2020

200
audit di igiene

svolti da professionisti qualificati,
esterni all'azienda ed appositamente
incaricati

500mila
clienti

possessori della Carta Fedeltà
"Sempre Mia"

Il nostro **bacino di utenti** è composto da un pubblico complesso ed estremamente variegato. Per questo motivo il nostro lavoro consiste nella costante ricerca delle necessità di ogni segmento di **target**, affinché l'esperienza d'acquisto sia sempre ottimizzata.

Possiamo dividere i nostri clienti in due macrocategorie: consumer e business. Utenti che necessitano di **prodotti e servizi** molto diversi tra loro.

*Per Maiora
il cliente rappresenta
il centro di ogni
azione.*

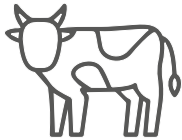
5.1 Le nostre verifiche interne

La nostra attitudine alla ricerca dei bisogni del cliente, in ogni caso, è alla base di ogni singola politica commerciale. Crediamo che la qualità dei prodotti debba essere il nucleo dal quale nasce una politica aziendale che si fonda sul rispetto per ogni cliente.

I **prodotti a marchio Despar** sono sviluppati e controllati direttamente dal consorzio Despar Italia, di cui Maiora è parte.

Per ogni prodotto vengono definiti dei piani di controllo specifici atti a verificare il rispetto dei requisiti di sicurezza alimentare e qualitativi. Sono verificate la correttezza e la chiarezza delle etichette e vengono attuati dei piani di sorveglianza dei fornitori, tramite audit periodici, e dei prodotti, mediante controlli qualitativi e quantitativi.

Nel 2021 sono stati eseguiti da Despar Italia:

48 
Audit fornitori

864 
Analisi prodotti

28 
Test su prodotti

+2.000
Etichette valutate

Tutte le segnalazioni raccolte dai clienti sui **prodotti a marchio Despar**, inoltre, sono inserite in un portale unico per tutto il **consorzio**. Questo permette di far emergere in modo oggettivo eventuali anomalie sui processi di produzione e di intervenire prontamente per la loro risoluzione.

La **sorveglianza** sui **fornitori** delle **referenze** non a marchio, invece, viene eseguita direttamente da **Maiora**.

Durante l'anno i fornitori sono sottoposti a campionamenti, basati sull'analisi del rischio, al fine di valutare la conformità dei prodotti ai requisiti di sicurezza alimentare e di etichettatura.

Nel 2021 sono stati esaminati 292 campioni (10% in più rispetto al 2020) suddivisi come da tabella qui di fianco riportata.

292 campioni
esaminati

TABELLA
Campioni
esaminati
nel 2021

Reparto	Numerica di campioni
Grocery	93
Salumi e Formaggi	67
Ortofrutta	61
Prodotti a libero servizio refrigerati (Bls)	26
Surgelati	14
Moca (materiali e oggetti a contatto con alimenti)	12
Macelleria	9
Pescheria	7
Panetteria	2
Gastronomia	1
Totale complessivo	292

Oltre alle analisi e agli audit, in occasione di ogni consegna presso i centri di distribuzione aziendali, i prodotti del comparto carne, pesce e ortofrutta vengono sottoposti a verifica qualitativa da personale del Controllo Qualità.

In tutti i casi di non conformità, generati da reclami dei clienti o dalle verifiche interne, Maiora effettua

il ritiro cautelativo dei prodotti dal mercato a tutela dei propri clienti. Nel 2021 sono stati gestiti **43 interventi di ritiro dal mercato** (in linea rispetto al 2020). Per garantirne la giusta visibilità i richiami alimentari sono pubblicati anche sui siti internet aziendali.



Maiora ha adottato un **piano di sorveglianza** anche presso tutta la rete di vendita.

Sono stati eseguiti, più volte nel corso del 2021, audit, analisi di prodotti e tamponi di superficie, con lo scopo di verificare il rispetto della normativa vigente in materia di igiene, nonché delle procedure aziendali. Su ogni punto di vendita sono stati eseguiti almeno **30 controlli tra tamponi di superficie ed analisi sui prodotti**.

Sono stati eseguiti, inoltre, **200 audit di igiene** da parte di professionisti qualificati, esterni all'azienda ed appositamente incaricati. 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.

Oltre a verifiche interne, Maiora è sottoposta costantemente a verifiche esterne da parte delle Autorità di Controllo. Gli enti di controllo hanno la possibilità di accedere alle strutture per eseguire audit annunciati, ispezioni a sorpresa o campionamenti dei prodotti in vendita. Nel 2021 la rete Maiora ha ricevuto **325 verifiche dall'autorità pubblica di controllo**. Tale numerica è in costante aumento rispetto agli anni precedenti (+24% rispetto al 2020).

5.2 L'ascolto dei clienti

L'anno 2021 ha visto Maiora impegnata a consolidare e a perfezionare la gestione delle segnalazioni dei propri clienti, sia che si tratti di partner commerciali che di consumatori finali.

Il perdurare della pandemia ha determinato l'esigenza di mantenere alto il livello di impegno del Team Vendite e del Team Consumer, attraverso

l'implementazione di tutte le applicazioni utilizzate, come il **portale Unica**, i social, il sito Istituzionale e gli applicativi per le connessioni da remoto.

Molte delle attività in questo ambito, pensate e applicate per effetto delle limitazioni imposte dalla pandemia, si sono rivelate utili e funzionali in senso assoluto, diventando definitive.

Partner commerciali

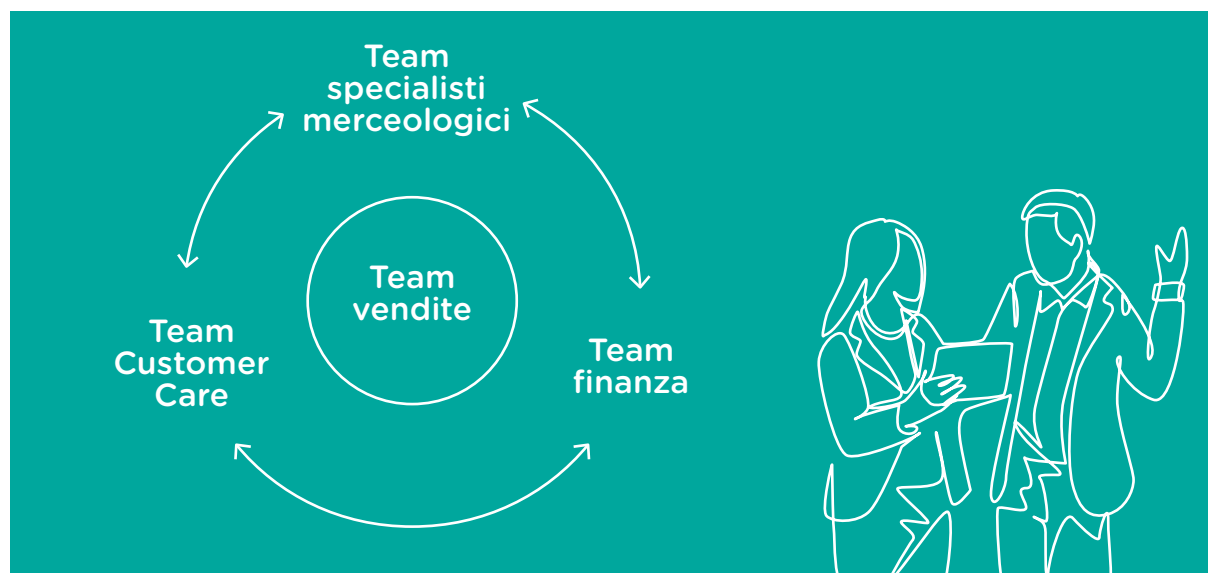
Maiora ha **confermato**, anche per il **2021**, le sue politiche interne volte a **fronteggiare l'emergenza** Covid 19, affinché si continuasse a fornire le medesime linee guida e informazioni ai partner

commerciali, in sinergia con le misure adottate dall'azienda stessa e in relazione alle evoluzioni degli effetti pandemici.

TABELLA
Organizzazione
franchising

Team vendite	Team specialisti merceologici	Team finanza	Team Customer Care
Sostiene i partner nella gestione commerciale del punto vendita con l'obiettivo di incrementarne la redditività creando in tal modo i presupposti di una durevole relazione commerciale con Maiora.	Interviene nei punti vendita su richiesta del Team vendite, previ accordi con gli imprenditori, per sviluppare specifiche aree merceologiche per il conseguimento degli obiettivi di profittabilità.	Monitora il flusso dei pagamenti offrendo all'imprenditore partner un servizio di consulenza finanziaria nelle varie fasi di gestione del punto vendita che vanno dalle start up, alle fasi commerciali standard.	Segue i partner e il team vendite in tutte le attività inerenti i rapporti con la sede legale di Maiora, gestendo le segnalazioni. Nello specifico, il Team Customer Care si occupa della gestione delle contestazioni e contenziosi con i punti vendita in Franchising (Partner).

GRAFICO
Connessioni
fra i vari
Team



Maiora ha strutturato il **sistema di monitoraggio** delle **segnalazioni** al fine di garantire la **rapida soluzione** delle disfunzioni.

Monitorando costantemente il grado di **Customer Satisfaction**, in funzione dei standard qualitativi stabiliti dall'azienda, otteniamo risultati in linea con le aspettative degli interlocutori interessati, garantendo costantemente il rispetto degli standard che ci siamo imposti.

Nell'anno 2021, **sull'intera rete Maiora**, sono state gestite circa 112 mila segnalazioni, 10 mila in meno rispetto al 2020 a fronte di circa 1,2 milioni di colli e 4,5 milioni di Kg lavorati in più (43.011.508 nel 2020 - 44.245.864 nel 2021 + kg. 4.463.409 della piattaforma Carni, attiva dal secondo semestre del 2021), suddivise per le seguenti tipologie rappresentate in tabella:

TABELLA

Tipologia segnalazioni 2021

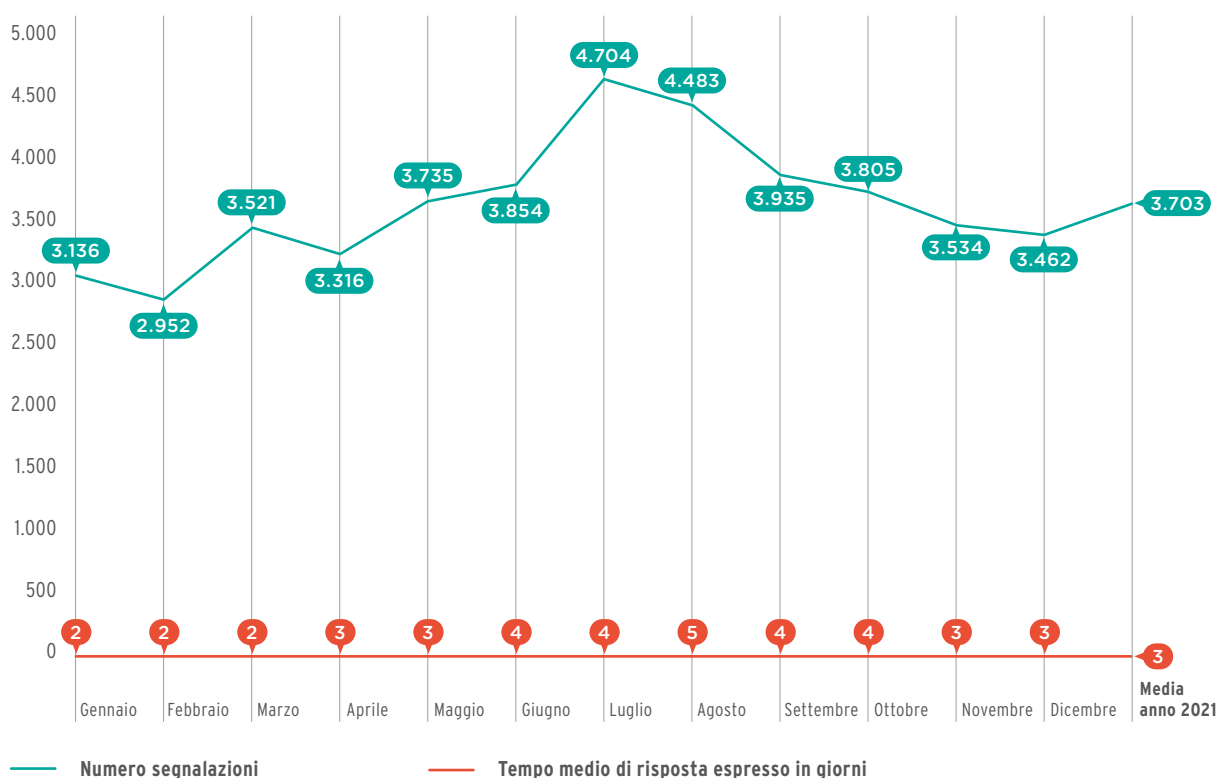
Tipologia di segnalazioni	2021	2020	Variazione
Prezzo errato	0,45%	0,51%	-0,06%
Inversione	2,24%	1,81%	0,43%
Prodotto danneggiato / avariato / non adatto alla vendita	30,07%	19,74%	10,33%
Prodotto fatturato e non consegnato	15,94%	14,05%	1,89%
Reso merci e Logistica	50,06%	62,68%	-12,62%
Segnalazioni scadenza breve	1,25%	1,22%	0,03%

L'analisi delle segnalazioni ricevute da Maiora nel 2021 rileva un calo complessivo, rispetto all'anno precedente, nonostante l'aumento dei colli /Kg lavorati e quindi ritenuti accettabili.

Dal monitoraggio continuo della gestione delle segnalazioni è emerso che, nel 2021, il tempo medio di gestione e della risoluzione delle segnalazioni ammonta mediamente a circa tre giorni.

GRAFICO

Ticket gestiti nel 2021



Anche per il 2021 Maiora ha misurato il livello di gradimento dei servizi offerti ai propri partner con la pubblicazione sul portale Unica del relativo questionario. Hanno risposto il 75% dei punti vendita, confermando il giudizio globalmente positivo dell'anno precedente, con 4,50 di media su un valore massimo di 5.



4,5/5
Voto medio
Gradimento dei servizi Maiora

Consumatori finali

Il servizio di Customer Care di Maiora, al fine di mantenere un buon livello di 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 ed 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.



giorno lavorativo

Tempo medio di riscontro al consumatore

+7.500
richieste clienti

Gestite attraverso tutti i canali comunicativi

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 *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.

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.

Ad oggi sono oltre **500 mila i clienti possessori della Carta Fedeltà "Sempre Mia"**. 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.

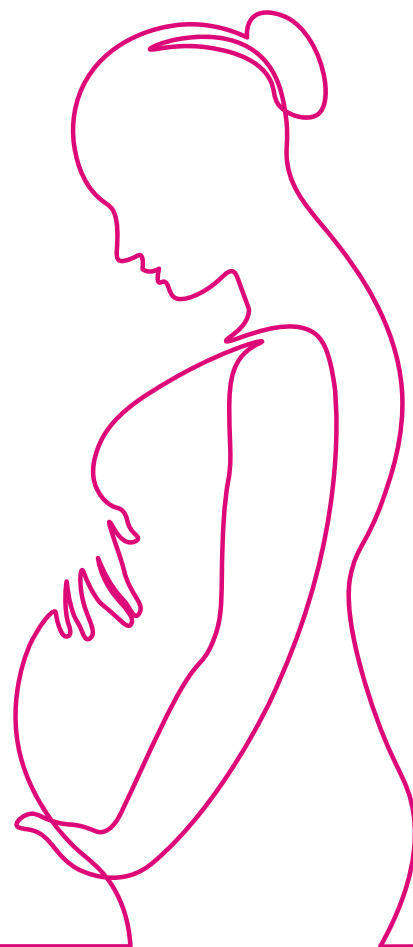
Infine, Maiora è presente sui social anche con le pagine istituzionali di Facebook Despar Centro Sud e LinkedIn Maiora S.r.l. - Despar Centro Sud e il canale Instagram Despar Centro Sud che ha raggiunto oltre 14 mila follower.

 **200** mila
Follower

 **14** mila
Follower

 **9** mila
Follower

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



5.3 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.

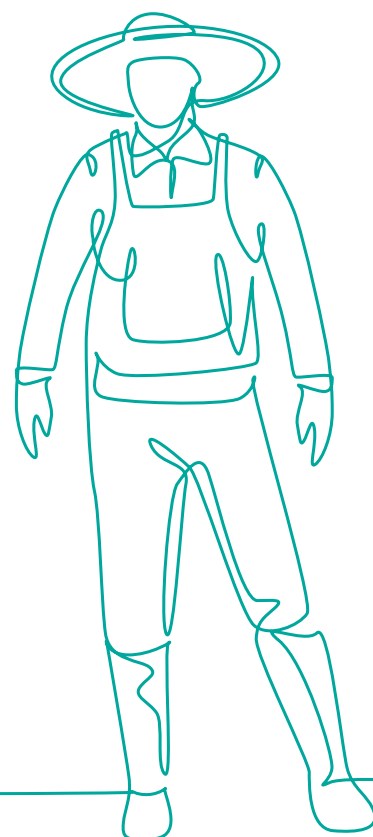
- **ToGoodToGo:** l'app che combatte gli sprechi alimentari, grazie alla quale è possibile proporre prodotti di ottima qualità, ma prossimi alla scadenza, ad un prezzo ribassato.
- **Glovo:** la startup spagnola che fornisce un servizio di consegna a domicilio attraverso un app semplice da utilizzare 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.

- **Green Bike:** siamo consapevoli che ogni scelta quotidiana pesi in modo consistente sulla salute del territorio che ci ospita. Ecco perché cerchiamo sempre di selezionare partner che forniscano soluzioni creative, intelligenti e semplici da acquisire, in materia di tutela del territorio. Green Bike è un servizio di delivery che non genera alcuna forma di inquinamento e che riesce a soddisfare in modo puntuale le richieste degli utenti.

Capitolo 6

Catena di fornitura



Maiora, nel 2021 ha gestito rapporti commerciali con un totale di **1.327 fornitori** di prodotto e **749 fornitori** di servizio.

In un clima di consapevolezza dell'impatto ambientale che le politiche aziendali hanno sul territorio, si è scelto di attuare strategie di circular economy, attraverso la selezione di fornitori locali.

Questa linea d'azione rinchiude un duplice valore: la riduzione degli spostamenti su ruota, con conseguente limitazione di emissione di CO₂ nell'aria e il coinvolgi-

mento degli imprenditori locali nel sistema nel quale operiamo.

Un'operazione che implica che le imprese coinvolte debbano raggiungere degli altissimi standard quanti-qualitativi.

In questo modo si genera valore anche attorno alla nostra organizzazione, producendo benessere.

Il 42% dei fornitori di prodotto è localizzato nelle regioni in cui Maiora sviluppa la propria rete.

1.327
Fornitori
di prodotto



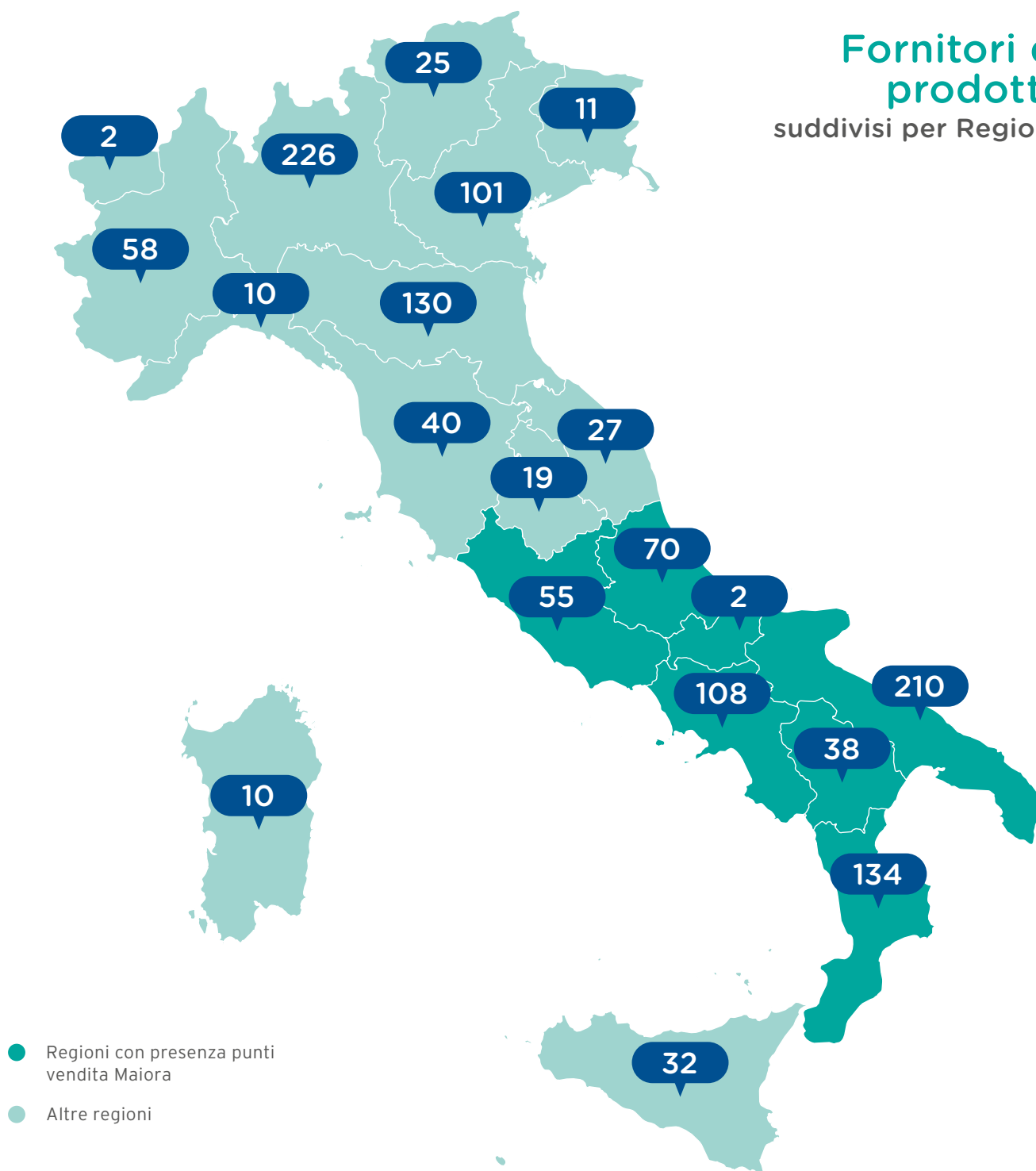
1.308
Fornitori Italiani

19
Fornitori Europei

560 Fornitori in
regioni Maiora

(Abruzzo, Calabria,
Campania, Puglia, Basilicata)
42% sul totale

Fornitori di prodotto suddivisi per Regione



TABELLA

Fornitori sottoposti a qualifica nel 2021

Reparto	Numero di fornitori
Grocery	37
Salumi e formaggi	13
Ortofrutta	13
Bls/Surgelati	10
Pane	8
Carne	8
Totale complessivo	100

I Fornitori di prodotto e di servizio sono sottoposti ad un processo di qualifica prima di essere inseriti in assortimento. Nel 2021 sono stati sottoposti a qualifica 100 fornitori.

La tipologia e la quantità di verifiche preliminari condotte in qualifica sono variabili in funzione dell'analisi del rischio. La qualifica può essere solo documentale o seguita da un audit igienico sanitario sul campo.

Sviluppo di
prodotti a
marchio con
fornitori locali



Riprogettazione
del packaging
in ottica sempre
più sostenibile

200
Prodotti
IGP e DOP
a marchio
Despar

98%
Fornitori
italiani



Un nuovo e ambizioso progetto sulla sostenibilità è partito nel 2021 e coinvolge i fornitori dei prodotti a marchio:

Il percorso per la sostenibilità Despar

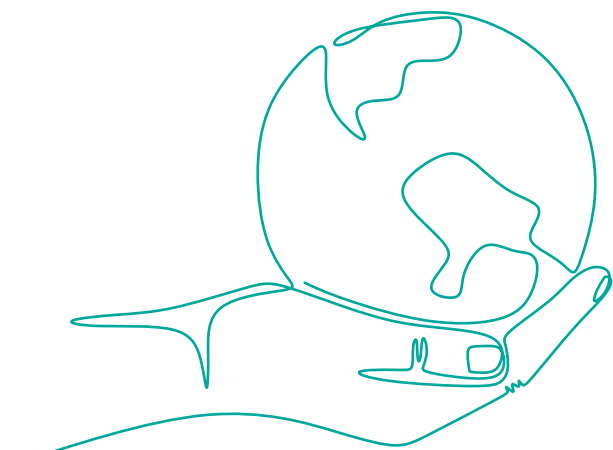


Le fasi del percorso



Gli obiettivi

- 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 ancora attivate



6.1 Le nostre principali linee a marchio

L'assortimento dei prodotti a marchio Despar è trasversale, in grado di soddisfare le esigenze di tutti garantendo qualità e sicurezza grazie a controlli e verifiche costanti.

Uno degli aspetti più preziosi dei prodotti a Marchio del Distributore consiste nella scelta di fornitori italiani.

Oggi, infatti, oltre il 98% delle linee dell'Insegna proviene da produttori della Penisola.

La valorizzazione delle eccellenze del territorio si traduce in un assortimento di oltre 200 prodotti IGP e DOP a marchio Despar e nella linea di vini di filiera, composta da prodotti di eccellenza provenienti da quasi tutte le regioni d'Italia.

Il risultato è un'offerta unica e moderna, un privilegio riservato ai nostri clienti.

3.397 prodotti
a marchio Despar nel 2021

 **98%**
Fornitori italiani



1.317 prodotti

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. E grazie alla seria politica di contenimento dei costi, i prezzi sono sempre convenienti.



475 prodotti

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 olii di Sicilia: tutti i prodotti di questa linea sono preparati facendo attenzione alla tradizione e ponendo una grande cura nella scelta delle materie prime.



558 prodotti

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.



110 prodotti

Con i prodotti della linea **Era Ora**, 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 primi piatti surgelati, sughi pronti, verdure surgelate, pizze e una vastissima gamma di insalate per tutti i gusti.



206 prodotti

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, Maioresi si affida a fornitori in possesso delle certificazioni previste dalla normativa europea sulla coltivazione biologica.



25 prodotti

I prodotti della linea **SCELTA VERDE Eco Logico Despar** sono prodotti non alimentari a ridotto impatto ambientale in risposta di Maioresi 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.



31 prodotti

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 una 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.



8 prodotti

Con la linea **Equo Solidale**, Maioresi 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.



145 prodotti

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.



60 prodotti

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.



8 prodotti

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.



68 prodotti

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.



109 prodotti

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.



34 prodotti

Despar ha pensato anche ai più piccoli con **Despar Bebé**, 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 Bebé 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 Bebé 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 Bebé sono ricchi di vitamine e sono adatti all'alimentazione dei bambini fin dai primi mesi.



73 prodotti

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.



44 prodotti

La linea **Despar Enjoy** è dedicata a chi cerca soluzioni veloci, pratiche e ricche di gusto pronte da mangiare o da bere per colazioni, pranzi o semplici snack. Tanti prodotti freschi e pronti da gustare: dalle sfiziose insalate, ai tradizionali tramezzini, fino ad estratti di frutta e verdura.



57 prodotti

Competenza, artigianalità e gusto: ecco come prepariamo le irresistibili bontà **Storie di Gusto**. La nostra selezione di prodotti unici e specialità tipiche, preparati con materie prime di qualità ed una sapienza che si tramanda da generazioni. Un'offerta unica di prodotti che raccontano una storia, un territorio e la cultura del cibo, con tutte le sue sfumature e le sue possibili combinazioni. Scopri il sapore autentico della cucina italiana con i nostri preparati di carne, pesce, frutta, panetteria e salumi e formaggi.

Prodotti a marchio sviluppati con fornitori locali



Carta

Nuovo fornitore MGI Industry con sede a Ruvo di Puglia (BA).

Una gamma completa di prodotti appartenenti al mondo **Eco Rispetto** con le seguenti caratteristiche:

- 100% cellulosa vergine;
- certificazione FSC.



Acqua

Sorgente Aranceto: dal cuore della Calabria.



Interventi sul packaging

La linea **Despar** è il marchio di prodotti per la spesa quotidiana che riserva particolare attenzione, non solo al rapporto qualità - prezzo, ma anche all'ambiente. La linea di affettati Freschi in tavola, infatti, ha presentato una novità nella confezione: a vaschetta in plastica ha lasciato spazio al **vassoio riciclabile nella carta**.

Tra le novità del 2021, inerenti ai prodotti Despar, possiamo annoverare la besciamella con **confezione prodotta con materie di origine vegetale per l'86%**, i mix di frutta secca (arachidi, anacardi, mandorle con mirtilli e arachidi, anacardi, noci

brasiliene con uvetta), le cui confezioni sono **riciclabili nella carta**.

Per alcuni prodotti per la cura della casa, come il detergente per pavimenti al lime e menta e quello alla lavanda, sono stati utilizzati dei flaconi in **plastica 100% riciclata**. Inoltre, durante tutto il 2021, è stato realizzato un importante lavoro di etichettatura ambientale, relativo all'inserimento delle informazioni sulle corrette modalità di **smaltimento delle confezioni**. Un adeguamento normativo che ha coinvolto più di 3.300 referenze.



Besciamella pronta per cucinare
Despar

Confezione per l'86% prodotta con materie di origine vegetale



Mix frutta secca gusti assortiti
Despar

Confezioni riciclabili nella carta



Detergente pavimenti
Despar

Flaconi realizzati con il 100% di plastica riciclata



Affettati gusti assortiti
Despar

Vassoio riciclabile nella carta

Premio PLMA



I prodotti a marchio Altasfera



L'offerta dei nostri cash&carry 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 una vasta ampiezza di gamma e da un'elevata convenienza, i prodotti della linea

Altasfera sono realizzati esclusivamente 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.

TABELLA

Offerta dei prodotti a marchio Altasfera

Etichette di riga	Numero referenze	Percentuale referenze
Cura casa	38	30,40%
Cura persona	2	1,60%
Drogheria alimentare	44	35,20%
Food confezionato	39	31,20%
Surgelati	2	1,60%
Totale complessivo	125	100,00%



6.2 Logistica

La **nostra mission** risiede nella **capacità di proporre** prodotti sempre freschi, grazie ad una gestione del tempo estremamente ottimizzata. Lavoriamo anche di notte per migliorare costantemente i tempi di consegna e utilizziamo mezzi Eur5 ed Eur6, di nuova generazione, per ridurre le emissioni di CO₂ nell'atmosfera.

Maioresi può contare su **3 piattaforme** posizionate

in modo geograficamente strategico tra **Puglia** e **Calabria**.

In un'ottica di ottimizzazione geografica e al fine di ridurre sempre di più l'impatto ambientale, si sta valutando l'implementazione di una nuova piattaforma che migliorerà il processo di rifornimento dei punti vendita.

Puglia

28,93mln
Colli movimentati

62,27mila
Consegne

Barletta

Corato

San Marco
Argentano

Calabria

13,48mln
Colli movimentati

23,26mila
Consegne

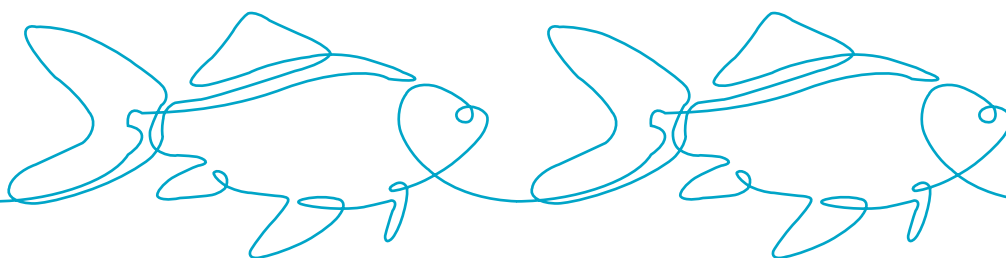
Pescheria

Tra i progetti logistici più interessanti troviamo la piattaforma per la centralizzazione dell'ittico. Avviata nel 2020 con la gestione diretta delle pescherie, la centralizzazione è entrata a pieno regime nel 2021. Il centro di distribuzione dell'**ittico** si trova a **Corato** (BA) ed è stato inserito in un contesto preesistente, completamente ristrutturato ed adattato alla gestione di questa categoria di prodotti. La superficie dedicata alla logistica dell'ittico è di 500 m² ed è completamente refrigerata.

Tutti i prodotti in ingresso sono sottoposti a verifica qualitativa da parte del Controllo Qualità

che ne verifica aspetti di natura igienico sanitaria, etichettatura, confezionamento e di conformità agli standard commerciali definiti. Solo dopo aver ricevuto il parere positivo del Controllo Qualità, i prodotti vengono accettati e distribuiti presso i punti di vendita della rete.

Nel **2021** la piattaforma ha **movimentato 623.630 kg** ed ha servito 30 punti di vendita distribuiti su 5 regioni Maioresi. La centralizzazione ha migliorato il livello qualitativo del reparto in quanto ha permesso un controllo uniforme e costante del prodotto ed una standardizzazione del livello qualitativo offerto dai fornitori.



Laboratori di panetteria

Sono stati inaugurati **due laboratori** di produzione di panetteria, ubicati presso gli Interspar a Modugno e Pescara.

All'interno dei laboratori vengono preparate ogni giorno diverse specialità di pane e di gastronomia, rispettando le ricette e i sapori tradizionali.

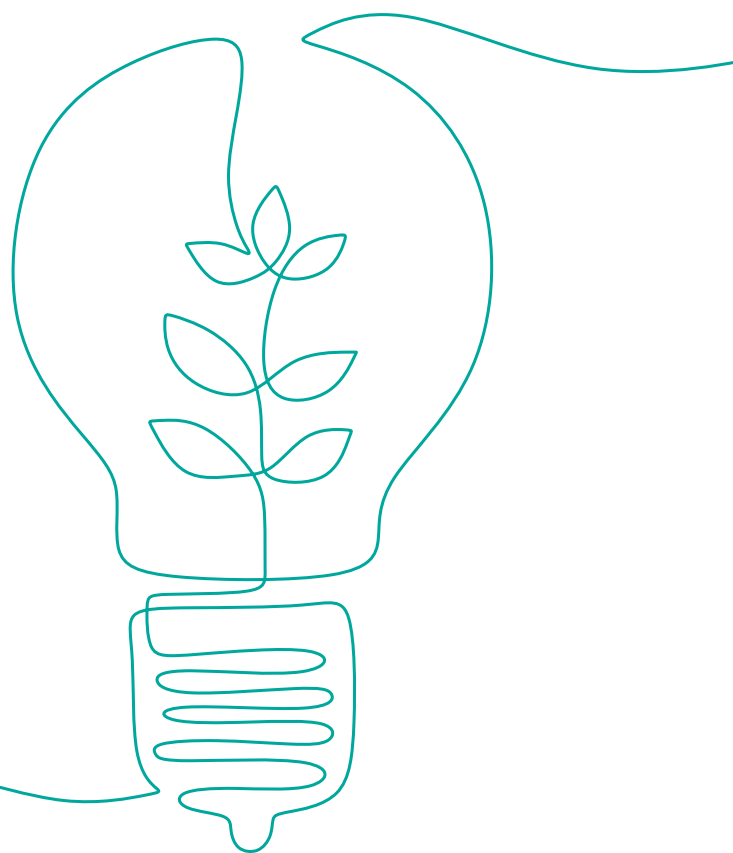
Si tratta di uno sviluppo volto a potenziare l'offerta di qualità proposta ai nostri clienti consumer.





Capitolo 7

La nostra azienda green



17.466^{ton}
rifiuti non pericolosi
destinati a riciclo

9,47 mln kWh
Consumo di energia
da fonti rinnovabili



Auto elettriche
inserite nella flotta
aziendale e utilizzate per
le brevi percorrenze

7.1 Rifiuti

Il tema “**Rifiuti**” per **Maiora** continua ad essere un argomento che segue e gestisce con estrema attenzione. Attraverso un aggiornamento costante del registro dei rifiuti ed una forte azione di sensibilizzazione sul tema sui propri dipendenti, Maiora, ne controlla **costantemente i quantitativi intervenendo tempestivamente per ottimizzare costi** afferenti il loro **smaltimento** ed i conseguenti costi di gestione. Mediante l'iscrizione a consorzi dedicati, Maiora verifica anche la produzione e lo smaltimento di rifiuti speciali come pile, toner e materiale RAEE.

Per il 2022 Maiora conta di esser ancora più parte attiva di questa sensibilizzazione, pensando all'introduzione di apparecchiature per lo smaltimento della

plastica, smaltimento/riciclo dell'olio esausto dei consumatori, nell'ambito di una vera e propria isola ecologica a servizio degli utenti.

Relativamente ai rapporti con i fornitori di ritiro e smaltimento rifiuti, Maiora attraverso controlli a campione, provvede a controllare sull'albo gestori ambientali i mezzi utilizzati dagli stessi per l'espletamento del servizio, come anche la loro verifica, ai fini della white list.

Dalla tabella si evince che quasi la **totalità** dei rifiuti **smaltiti** da Maiora sono stati destinati a **riciclo**. Si nota un importante aumento dei rifiuti a seguito delle molteplici ristrutturazioni che Maiora ha messo in atto su diversi punti di vendita.

GRAFICO

Dettaglio gestione dei rifiuti smaltiti espresso in tonnellate

	2021		2020	
	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi
Riutilizzo	0	0	0	0
Riciclo	0	17.466,58	0	2.591,83
Recupero (anche di energia)	0	2,36	0	1.151,51
Totale	0	17.468,94	0	3.743,34

Relativamente alle spese di carburante della flotta aziendale, Maiora registra nel 2021 un lieve aumento dei consumi, dovuto all'ampliamento della flotta per nuove figure itineranti inserite. Il 2021 per Maiora è stato l'anno in cui ha sperimentato l'utilizzo delle auto

elettriche, inserite nella flotta aziendale per le brevi percorrenze, dimostratosi abbastanza soddisfacente e soprattutto che avalla la posizione di Maiora rispetto alla sostenibilità ambientale.

TABELLA

Consumi energetici della flotta aziendale

	2021		2020	
	Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Diesel (per flotta aziendale)	232.929 litri	613,61	187.503 litri	496,96
Energia Elettrica rinnovabile	9.472.435 kWh	34.101	10.950.916 kWh	39.423
Energia Elettrica non rinnovabile	47.699.346 kWh	171.718	40.700.004 kWh	12.629

Con l'obiettivo di incrociare una sostenibilità anche verso i clienti, Maiora ha intrapreso la valutazione del progetto delle colonnine elettriche da installarsi presso i punti di vendita muniti di parcheggio.

7.2 Energia

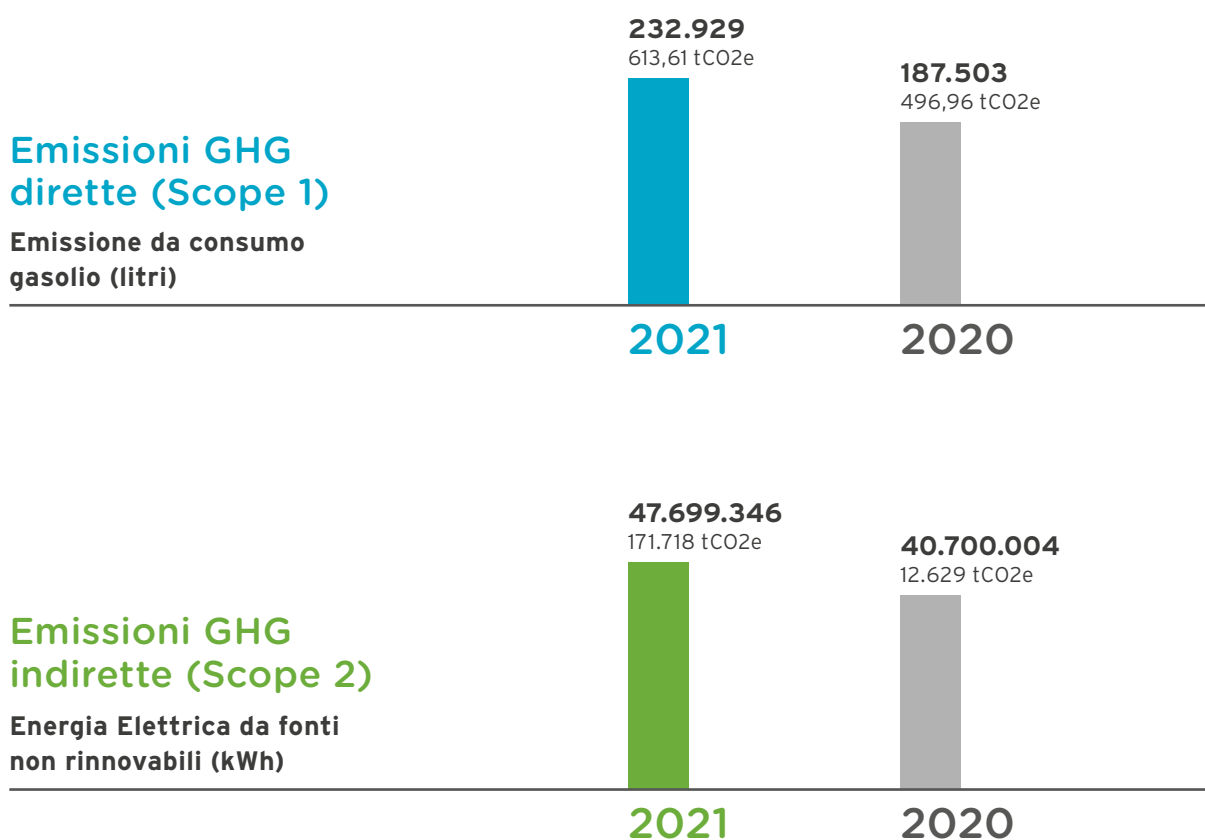
Maiora pur non essendo un'azienda energivora, rientra nel campo di applicazione del Decreto Legislativo 102/2014, in quanto grande impresa. Pertanto, in ottemperanza a quanto previsto, la Società svolge periodiche diagnosi energetiche finalizzate a monitorare i consumi e porre in essere delle azioni di efficientamento energetico.

Con il supporto di una società di consulenza esterna, **Maiora si impegna ad attuare misure comportamentali e gestionali volte ad eliminare cattive abitudini e a ridurre il consumo di energia** tramite la sostituzione di apparecchiature obsolete o troppo energivore.

7.3 Emissioni

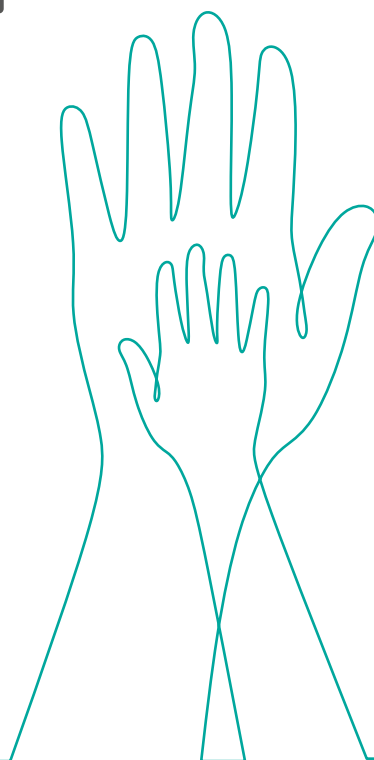
Le emissioni di CO₂ derivano dai consumi riportati nel paragrafo precedente. Maiora calcola la propria "impronta carbonica" in termini di CO₂, rendicontando:

- emissioni di gas ad effetto serra dirette (Scope 1), derivanti dal consumo di combustibili per il funzionamento dei mezzi di trasporto di proprietà o sotto la completa gestione della Società;
- emissioni ad effetto serra indirette (Scope 2), derivanti dai consumi energetici provenienti da fornitura esterna (elettricità).



Capitolo 8

Impegno verso la collettività



Maiora è consapevole di ricoprire un **ruolo strategico** all'interno della società.

Ecco perché risponde, da sempre, con puntuale **responsabilità**, alle **esigenze** del **territorio** e delle persone che lo popolano.

La **Responsabilità Sociale d'Impresa**, per noi, è una vera e propria esigenza.

Crediamo che ogni progetto imprenditoriale debba tenere conto del contesto ed è per questo motivo che ci impegniamo

attivamente per migliorare il territorio nel quale ci muoviamo.

Il 2021 è stato teatro di numerose iniziative di responsabilità sociale d'impresa, volte a promuovere valori sociali relativi alla solidarietà, alla sostenibilità e alla consapevolezza sociale.

Ogni impresa vincente **deve partire** dai **valori** che **condivide** internamente e anche con **l'esterno**.



Maiora - Despar Centro Sud al fianco di Legambiente

Consolidare e rafforzare il proprio impegno nei confronti della **sostenibilità** e del **rispetto per l'ambiente**. Con questo intento Maiora ha rinnovato la propria partnership con **Legambiente**, già avviata nel 2020, in occasione della XXIX edizione di "Puliamo il Mondo" (edizione italiana di Clean up the World), appuntamento di volontariato ambientale tra i più importanti in Italia, programmato e sviluppato a livello nazionale dal 24 al 26 settembre, dello scorso anno.

Durante il 2021 Maiora ha promosso attivamente l'iniziativa nei propri negozi, sensibilizzando e invitando i clienti a partecipare all'evento e a unirsi ai dipendenti per raggiungere assieme l'obiettivo: rendere

le città più pulite e vivibili. È stato potenziato, inoltre, il presidio sul territorio con l'incremento dei Comuni coinvolti rispetto alle precedenti edizioni: 20 le città, divise tra Puglia (Barletta, Corato, Terlizzi, Canosa, Minervino Murge, San Ferdinando di Puglia, Trani e Giovinazzo), Basilicata (Policoro), Calabria (Belvedere, Scalea, Siderno, Paola, Rende, Lamezia, Cosenza), Campania (Marigliano) e Abruzzo (Pescara, Vasto, Silvi Marina), nelle quali si sono svolte azioni di cittadinanza attiva finalizzate a ripulire strade, vie, piazze e parchi cittadini, ma anche spiagge e sponde dei fiumi dai rifiuti abbandonati. Un percorso virtuoso costruito negli anni per difendere l'ambiente e rafforzare il senso di comunità e il lavoro di squadra.



*Un mondo
migliore
è un mondo pulito.*

"Buono e Solidale"

Autismo e lavoro. L'inserimento lavorativo per persone affette da neurodiversità

L'impegno di Maiora nel sociale è stato importante anche nel 2021.

Grazie a **"Buono e Solidale"**, il progetto targato **Maiora** dedicato all'inclusione di lavoratori con neurodiversità, in collaborazione con la Cooperativa **WorkAut** (lavoro e autismo), alcuni ragazzi autistici hanno potuto svolgere delle prestazioni lavorative regolarmente retribuite, al termine di un percorso formativo sul confezionamento e sulla promozione di uno dei prodotti tipici dell'autunno: l'uva.



Aumentare e favorire le occasioni che permettano sempre maggiori opportunità di inclusione sociale sul territorio è uno degli obiettivi principali di **Maiora**, che dal 2019 è impegnata concretamente anche con il Comune di Trani per il progetto **"Trani Autism Friendly"**, favorendo e semplificando la fruizione dei servizi e l'accoglienza delle persone con disturbo dello spettro autistico all'interno dei propri punti vendita nella Città.

Despar per la ricerca contro il cancro

Anche nel 2021 Despar conferma il suo impegno nel sostegno alla ricerca contro il cancro.

Attraverso l'iniziativa "Arance rosse per la ricerca", Despar sostiene Airc.



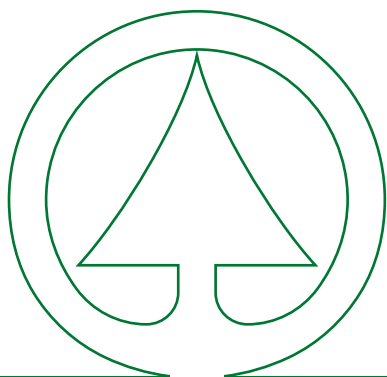


I sacchi della solidarietà a favore dei più bisognosi

Il 2021 è stato l'anno in cui il Natale è diventato un'occasione, per restituire un pizzico di gioia a tante famiglie del Mezzogiorno in difficoltà a causa delle ristrettezze economiche.

Per il secondo anno consecutivo **Maiora** ha trasformato le storiche **"Cene della Solidarietà"**, iniziative volte a regalare un sorriso alle persone che non godono di una stabilità economica, ne **"i Sacchi della Solidarietà"**.

Si è trattato di una importante donazione di pacchi natalizi (oltre 4.000) custoditi in caldi sacchi di juta che Maiora, ha devoluto in favore delle Caritas cittadine di 23 Comuni che sorgono tra Puglia, Basilicata, Calabria, Campania e Abruzzo in cui opera la propria rete. Ciascun sacco, preparato dal personale dei punti vendita Despar e consegnato ai volontari Caritas, conteneva generi alimentari di prima necessità e a lunga conservazione a marchio Despar.



Conclusioni

Il 2021 ha rappresentato un anno di **forte crescita** per **Maiora** che sta attraversando il quinquennio di un ambizioso piano di investimenti del valore di € 70 milioni.

Il giro di affari alle casse, nel 2021, ha superato i 900 milioni di euro, con un +5,3% di ricavi e un +42% di utili, che hanno raggiunto i 22 milioni di euro.

Numeri, questi, che rappresentano l'espressione concreta di scelte strategiche e imprenditoriali che continuano a dimostrarsi vincenti:

- Investimenti nel rinnovamento e ammodernamento della rete di vendita;
- Piani di sviluppo e acquisizioni ben ponderate;
- Attenzione ai bisogni del consumatore;
- Cura quotidiana per il welfare e la formazione professionale degli oltre 2.300 collaboratori.

Progetti e previsioni 2022

Gli ambiziosi risultati raggiunti confermano che l'imponente progetto è destinato ad un'attuazione concreta e costante, nel rispetto del programma.

Maiora, dunque, rappresenta l'espressione di un'imprenditoria sana e attenta al territorio e si è dimostrata ampiamente capace di generare valore per la società nella quale opera, potenziando costantemente placement e benessere.

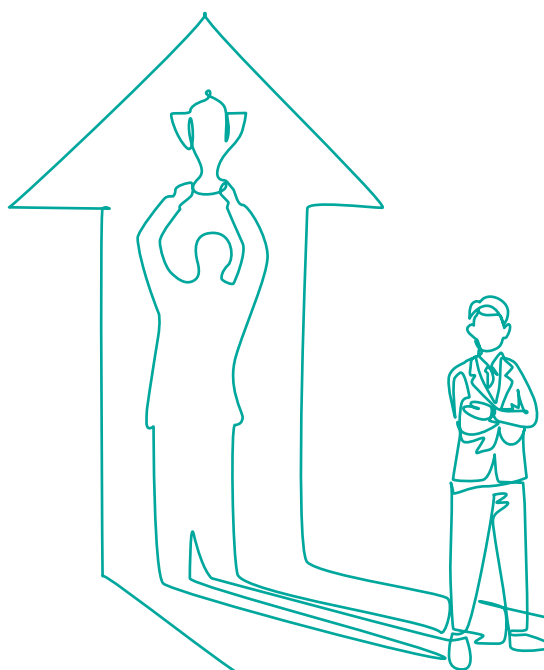
Il placement garantito da Maiora, infatti, per il 2021, conta 2.323 unità ed è contraddistinto da un'alta incidenza femminile che rende l'ambiente professionale omogeneo e meritocratico.

La strada intrapresa è quella corretta per raggiungere un futuro consapevole e costellato di nuovi ambiziosi successi sia per l'azienda che per tutti i suoi stakeholder. È in programma, infatti, l'apertura di nuovi punti vendita.

Per il **2022** di **Maiora**, si prevede un'ulteriore crescita di fatturato seguendo il trend degli ultimi anni e un mantenimento della marginalità dell'anno precedente.

Il Team

Silvana Riondino - Coordinatrice del progetto
Grazia de Gennaro
Antonella Luisi
Valeria Montano
Mariangela Russo
Michele Tarricone





Maiora S.r.l.

Via San Magno 31 - 70033 Corato (BA)

www.maiora.com

info@maiora.com