

# Report di Sostenibilità

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

# 2019



**FIERA MILANO**



# Report di Sostenibilità

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

# 2019



**FIERA MILANO**

## Sommario

**4**

Messaggio  
agli Stakeholder

**5**

Mission

**6**

Business  
Principles

**8**

Il Gruppo  
Fiera Milano

Chi siamo

Impatto socio-economico  
generato

Strategia

L'analisi di materialità

Il nostro impegno  
nella sostenibilità

Il modello di risk  
management integrato

Gli Stakeholder del Gruppo  
Fiera Milano e il loro  
coinvolgimento

**26**

Come abbiamo  
redatto questo rapporto

Note relative agli indicatori

**30**

Performance del  
business ed economica

I risultati

Le attività del Gruppo

**36**

Contributo allo  
sviluppo dell'economia

Strumento per PMI

**38**

I rapporti  
con il territorio

Le iniziative delle  
manifestazioni direttamente  
organizzate sul territorio

Le attività nel sociale

**42**

La governance e  
l'etica di business

**46**

La catena di fornitura

Il contrasto al lavoro  
sommerso e irregolare

Lotta alla corruzione attiva  
e passiva

**52**

**Le nostre persone**

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

**70**

**La sicurezza**

Salute e sicurezza nei quartieri fieristici – safety mostre

**74**

**La soddisfazione dei clienti**

Il coinvolgimento degli Stakeholder delle manifestazioni direttamente organizzate  
La metodologia FM Index  
Il call center  
La certificazione Healthy Venue

**84**

**La gestione ambientale**

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

**97**

**Fieraccessibile**

**98**

**Principali fattori di rischio connessi ai temi di sostenibilità**

Ambiente  
Sociale  
Persone  
Diritti Umani  
Lotta alla corruzione attiva e passiva

**110**

**GRI Content Index**

**116**

**Attestazione della Società di Revisione**



# Messaggio agli Stakeholder

Nel 2019, il Gruppo Fiera Milano ha registrato performance di business ed economiche di grande soddisfazione, mettendo in risalto il punto di forza della nostra azienda: la capacità delle persone di lavorare con dedizione, qualità e professionalità.

Fiera Milano ha ormai intrapreso un percorso volto al rafforzamento delle politiche della sostenibilità, formalizzando obiettivi e target di medio-lungo periodo nei diversi ambiti in cui essa viene declinata, con la finalità di una progressiva integrazione nel business.

In questa direzione rientra un progetto diretto all'intera popolazione aziendale, volto alla diffusione di una maggiore consapevolezza dei temi legati alla sostenibilità. In tale ambito è stato utilizzato come leva chiave *l'empowerment* delle persone. In particolare, nell'aprile 2019 Fiera Milano ha lanciato un *contest* che ha coinvolto 87 dipendenti impegnati nell'ideazione di 8 progetti legati alla sostenibilità, identificando quattro aree di intervento: disuguaglianze, economia circolare, acqua e cambiamento climatico. Il "*Social Responsibility Contest*" ha dimostrato che è possibile raggiungere contestualmente più obiettivi: da una parte ha promosso la diffusione della cultura della sostenibilità; dall'altra l'esperienza ha contribuito allo sviluppo della collaborazione interfunzionale, incoraggiando il *team building*. L'azienda si è quindi impegnata nella prosecuzione del percorso realizzando concretamente gli otto progetti a partire dal 2020.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre associati gli obiettivi di sviluppo sostenibile previsti dall'Agenda ONU 2030 ai temi materiali rilevanti per il Gruppo Fiera Milano. Attraverso l'adesione alla CEOs Call to Action lanciata da CSR Europe, abbiamo voluto trasmettere un segnale di impegno ulteriore e concreto che ci vede uniti ad altre importanti aziende europee con le quali condividiamo il percorso di cambiamento verso un paradigma di sviluppo sostenibile.

Nel 2019 abbiamo proseguito il nostro impegno per conseguire prestazioni di qualità nell'ambito del risparmio energetico, dei rifiuti, della sicurezza e dei servizi presso i quartieri fieristici e congressuali, descritti nel presente Report.

A seguito dell'emergenza sanitaria sorta dal mese di gennaio 2020, Fiera Milano ha posto in essere tutte le azioni necessarie per tutelare ulteriormente la salute e la sicurezza dei dipendenti, degli organizzatori, degli espositori e dei visitatori.

Il 2020 vedrà Fiera Milano impegnata in un profondo processo di trasformazione digitale. Un quartiere "*smart*", dotato di tecnologie e sistemi evoluti come, ad esempio, gli schermi led che gradualmente sostituiranno i pannelli pubblicitari e che consentiranno di offrire una maggiore sostenibilità e un'interattività continua con i visitatori attraverso immagini e video. Tutto ciò porterà un tangibile miglioramento della *customer journey*, rendendo così unica l'esperienza di visita all'interno della manifestazione fieristica.

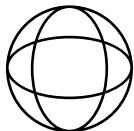
Continueremo poi il nostro impegno nella ricerca di una sempre maggiore integrazione fra il piano di sostenibilità del Gruppo e il business fieristico. L'intenzione è quella di realizzare un vero e proprio disegno strategico, nel quale la sostenibilità risulti pienamente integrata nel *business*, attraverso misure innovative, per la creazione di valore durevole e condiviso a beneficio di tutti gli Stakeholder.

Buona lettura,

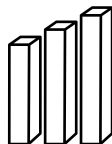
**Lorenzo Caprio**  
Il Presidente

**Fabrizio Curci**  
L'Amministratore Delegato

## Mission



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



Concorre allo sviluppo dell'economia.



Promuove il progresso socioeconomico del territorio in cui è inserito.

Essere tra i maggiori *player* internazionali del settore fieristico

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

I SUOI  
OBIETTIVI

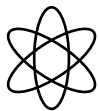
Presidiare le nuove aree di crescita nel mondo, supportando l'esportazione del *Made in Italy*

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



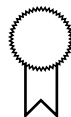
# Business Principles

*I principi definiti nel Piano Strategico 2018-2022  
cui il Gruppo si ispira sono:*



## ONE GROUP

un unico gruppo integrato



## PEOPLE ENGAGEMENT

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



## MARKET FOCUS

per cogliere ogni opportunità proveniente dal mercato



## EXECUTION EXCELLENCE

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

Nel 2018 la Società ha implementato una nuova struttura organizzativa, ispirata ai principi del Piano Strategico, il cui obiettivo principale è la creazione di un gruppo integrato che renda le persone fattivamente parte di un percorso di evoluzione, cambiamento e condivisione.

Nel 2019 l'azienda ha proseguito l'implementazione del modello organizzativo, intervenendo in termini di miglioramento e di fine tuning, in particolare nelle strutture commerciali e di Operation, accentrando ulteriormente attività e funzioni omogenee, con la finalità di una progressiva focalizzazione sui prodotti e sui clienti, un miglioramento della performance e un efficientamento di costi.





# Il Gruppo Fiera Milano

## CHI SIAMO

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

In Italia, il Gruppo, attraverso Fiera Milano S.p.A. (“Fiera Milano” o la “Capogruppo” o la “Società”), gestisce i due quartieri espositivi fieramilano presso Rho, primo quartiere fieristico in Italia con una superficie espositiva coperta di 345.000 metri quadrati lordi e 60.000 di area esterna e fieramilanocity a Milano, quartiere cittadino di 54.000 metri quadrati espositivi lordi. Fiera Milano Congressi S.p.A. (“Fiera Milano Congressi”) gestisce il MiCo – Milano Congressi (“MiCo”), centro congressuale fra i più grandi d’Europa, e il centro congressi Stella Polare ubicato nel Centro Servizi del quartiere di Rho, oltre al MoMec – Montecitorio Meeting Centre di Roma.

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

Fiera Milano è quotata sul Mercato Telematico Azionario di Borsa Italiana, segmento STAR, dedicato a società di piccola e media capitalizzazione che soddisfano elevati requisiti in materia di corporate governance e informativa societaria, dal 2002.

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



## Il Piano Investimenti di Fondazione Fiera Milano

Fondazione Fiera Milano ha, tra i suoi obiettivi strategici, il potenziamento del ruolo del Gruppo Fiera Milano, attraverso una serie di investimenti diretti ad aumentare la competitività dei quartieri fieristici e del sito congressuale, oltre che lo sviluppo territoriale adiacente. In particolare, nel biennio 2018-2019 ha sostenuto investimenti per complessivi 47 milioni di euro, relativi a:

### SAFE AND SMART DISTRICT

per lo sviluppo di tecnologie digitali dirette ad aumentare la sicurezza e l'interazione con i clienti

### SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E INNOVAZIONE

per il rispetto dell'ambiente, la diminuzione dei costi energetici e il miglioramento ulteriore dell'attrattività

### ECCELLENZA OPERATIVA

diretta a semplificare l'esperienza di partecipazione fuori e dentro le strutture

### ENHANCING CUSTOMER EXPERIENCE

per migliorare il *customer journey* e integrare *touch point* fisici e digitali

Il Piano Industriale 2020-2022 di Fondazione Fiera Milano ha rafforzato il programma degli interventi, stanziando per il triennio 2020-2022 ulteriori 75 milioni di euro. Investimenti aggiuntivi nello stesso triennio saranno destinati a infrastrutture per la ricettività a supporto del centro congressuale MiCo.

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

Fondazione Fiera Milano sostiene, inoltre, il terzo settore attraverso un modello di *charity* diretto a ridurre le disuguaglianze, sostenendo la cultura dell'inclusione e della legalità, attraverso partnership con soggetti istituzionali.

## Questa è Fiera Milano



### DECINE DI MIGLIAIA

di aziende di tutto il mondo che vi espongono.



### 4 MILIONI

di visitatori.



### UN'OFFERTA

di manifestazioni professionali unica per qualità e ampiezza.

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



## ATTIVITÀ FIERISTICHE

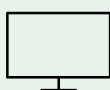
Fiera Milano è grandi mostre B2B, appuntamenti internazionali imperdibili per i settori economici di riferimento. Nel 2019 le manifestazioni fieristiche sono state 80<sup>1</sup> (di cui 28 all'estero) una parte delle quali direttamente organizzate. Le aziende espositrici che vi hanno preso parte sono state 33.870<sup>1</sup> (di cui 9.630 all'estero). Queste manifestazioni espositive sono per le aziende degli strumenti di comunicazione ideali per raggiungere con investimenti contenuti target profilati e mercati che altrimenti richiederebbero onerose attività commerciali. Fiera Milano presidia numerosi comparti produttivi. Moda, editoria, arredamento, sistema casa, meccanica strumentale, turismo, ospitalità professionale, alimentare, impiantistica ed energia, edilizia, arte e nautica sono solo alcuni dei settori rappresentati.

La Società è in grado di offrire, attraverso la controllata NoloStand S.p.A. ("NoloStand") e, a partire dal 2020 anche attraverso partnership commerciali, servizi tecnici per fiere, allestimenti personalizzati o standard, che si traducono in allestimenti di aree comuni, soluzioni pre-allestite e spazi eventi di fiere e congressi. Il Gruppo offre, inoltre, impianti illuminotecnici, americane, appendimenti, pedane, moquette e arredi. Assicura agli espositori un'assistenza dedicata e continua e li accompagna, se richiesto, nelle attività che svolgono al di fuori dei quartieri fieristici milanesi.



## CONGRESSI

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

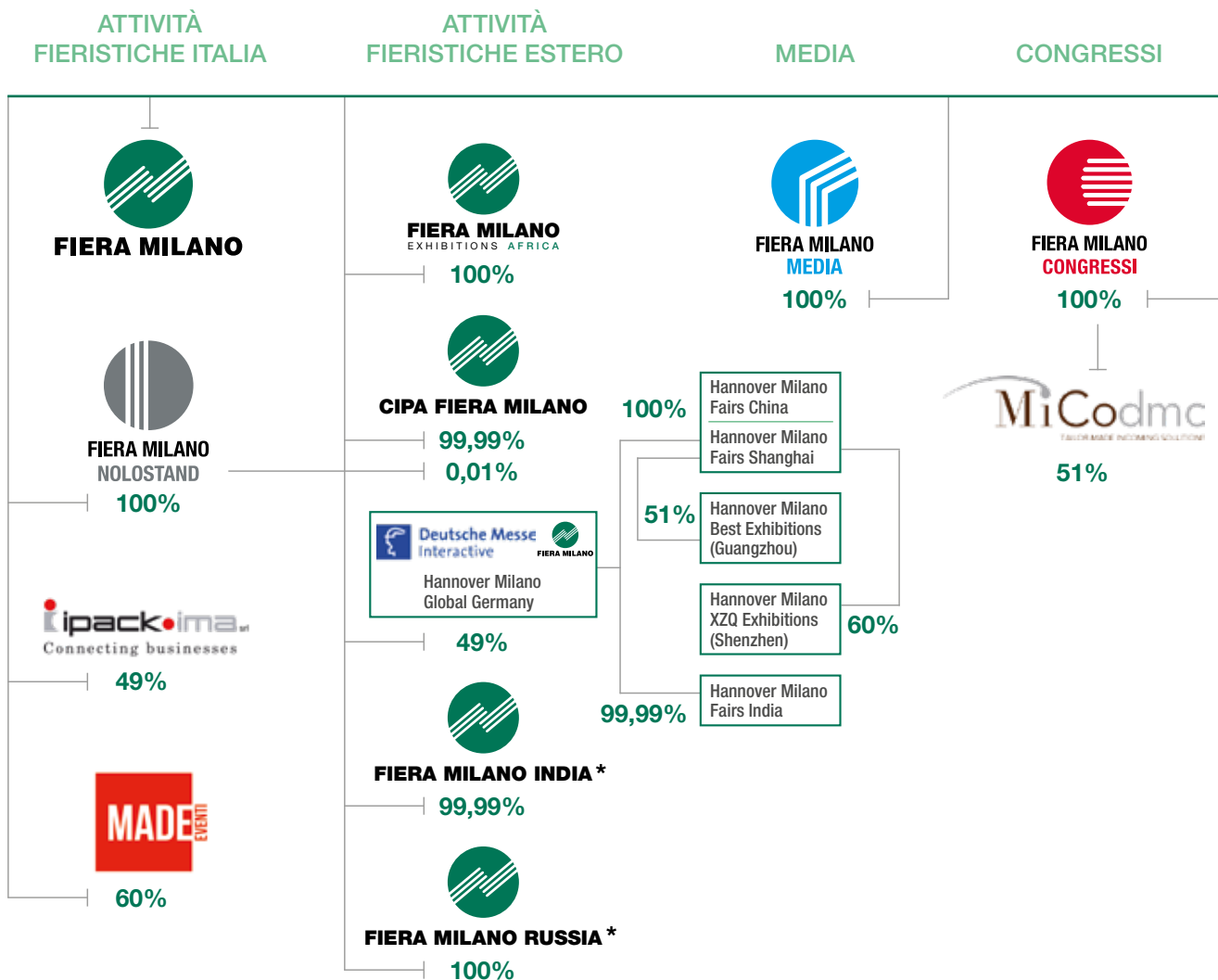


## MEDIA

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

<sup>1</sup> Il dato si riferisce alle manifestazioni che si sono svolte a livello di Gruppo, comprendendo anche le manifestazioni gestite in Joint Venture.

## Struttura del Gruppo Fiera Milano al 31/12/19



\* Società in liquidazione

In data 5 dicembre 2019, Fiera Milano ha acquisito il 60% di Made Eventi S.r.l., organizzatrice di Made Expo, fiera biennale internazionale nel settore dell'architettura e delle costruzioni. L'operazione rientra nell'esecuzione della linea strategica diretta a rafforzare il portafoglio delle manifestazioni direttamente organizzate.

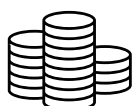
Nel 2019 il Gruppo ha proseguito il piano di sviluppo all'estero attraverso l'acquisizione da parte di Hannover Milano Fairs Shanghai del 60% di Hannover Milano XZQ Exhibitions, organizzatrice di LASERFAIR, la manifestazione più importante della Repubblica Popolare Cinese nel settore delle tecnologie dell'industria del laser che si tiene a Shenzhen, capitale hi-tech del paese.

Nell'ambito del piano di razionalizzazione della struttura societaria di Gruppo, in data 29 novembre 2019 la controllata La Fabbrica del Libro, detenuta al 51%, è stata liquidata. In data 6 giugno 2019, inoltre, è stato stipulato l'atto di fusione per incorporazione inversa della società Eurofairs International Consultoria e Participações Ltda nella propria controllata al 100% CIPA Fiera Milano Publicações e Eventos Ltda.

## IMPATTO SOCIO-ECONOMICO GENERATO<sup>2</sup>

L'impatto economico complessivo di Fiera Milano è stato pari a

**8,125** miliardi di euro



Equivalente a

**2,2%**

del PIL  
della Lombardia

**3,5%**

del PIL dell'area  
metropolitana di Milano

di cui

**6,642** miliardi di euro

sono stati retribuiti per effetto degli acquisti dai fornitori, dagli investimenti, dai salari e dalle spese degli espositori e dei visitatori associati agli stessi



**DIRETTO** **2,976** miliardi di euro

Impatto economico dovuto a: salari, acquisti diretti dai fornitori, investimenti diretti sui quartieri, spese dei visitatori e degli espositori, inclusi trasporti, alberghi, ristoranti, ecc.

**INDIRETTO** **1,588** miliardi di euro

Impatto economico dovuto a: consumi dei dipendenti, attività economica generata attraverso il secondo livello di fornitori

**INDOTTO** **2,077** miliardi di euro

Effetto pull supplementare (aumento del consumo generale) a causa della spesa per fornitori e salari

**1,483** miliardi di euro

di contribuzione al bilancio pubblico attraverso diverse imposte



L'effetto moltiplicatore è

**x2,23**

per un euro consumato in Fiera Milano, vengono trasferiti nell'economia **2,23 euro**

<sup>2</sup> Fonte, "Study of the socio-economic impact" elaborato da KPMG nel marzo 2019, su dati 2017.

## STRATEGIA

La strategia del Gruppo, definita nel Piano Strategico 2018-2022, è basata su una solida responsabilità sociale e sui seguenti pilastri e linee strategiche.



Il Gruppo si pone l'obiettivo di attrarre nuove fiere leader nei settori di riferimento e/o con elevate potenzialità, così come grandi congressi internazionali, supportando al contempo gli organizzatori nello sviluppo delle manifestazioni.

La valorizzazione dei servizi prevede una maggiore penetrazione degli allestimenti, l'offerta di servizi digitali e lo sviluppo delle attività Media come *content hub* per tutto il ciclo di vita degli eventi. Fiera Milano intende estendere ulteriormente i servizi di *destination management* a espositori italiani ed internazionali, oltre che a buyer e visitatori esteri.

Il Gruppo intende rafforzare le manifestazioni direttamente organizzate quali: HOST, la mostra internazionale dell'ospitalità professionale, TUTTOFOOD (alimentare) e HOMI (lifestyle e interior design, Fashion & Jewels e Outdoor), attraverso una ulteriore penetrazione nei settori merceologici rappresentati e/o completando le categorie merceologiche, ad incremento del tasso di internazionalità di espositori e buyer.

Con riferimento all'espansione del business internazionale, il Gruppo prevede lo sviluppo di geo-cloni delle manifestazioni leader di proprietà, anche attraverso accordi con primari partner locali ed un rafforzamento della vendita di servizi.

## Digital Transformation

Il Gruppo Fiera Milano ha avviato una strategia di Digital Transformation su quattro direttrici:

### VENUES

attraverso i progetti di digitalizzazione di Smart District, Smart Payment e Digital Signage

### PEOPLE & WORKPLACE

diretto a rivoluzionare il modo di lavorare delle persone attraverso la promozione di una cultura e strumenti digitali

### BUSINESS APPLICATION

con la finalità di trasformare l'architettura tecnologica a supporto dei processi di business e di funzionamento dell'azienda

### DATA

per l'evoluzione in "data-driven company"

A partire dal 2020 il progetto Smart District prenderà forma nel quartiere fieristico di Rho, grazie ai 1.620 sensori basso-emissivi installati presso il quartiere e alla creazione di una piattaforma innovativa/integrata basata su nuove tecnologie (IoT, Data analytics, Cloud, Mobile App). La tecnologia utilizzata integra diverse tecnologie per determinare il corretto posizionamento del dispositivo quali ad esempio BLE, geo-magnetismo terrestre e/o sistema inerziale del cellulare stesso). In particolare, la tecnologia Bluetooth 4.0 comprende una modalità "Bluetooth Low Energy" (BLE) che consente ottimizzazioni dal punto di vista energetico, anche grazie alle basse emissioni, essendo la tecnologia più utilizzata nei sistemi IoT con elevata concentrazione di persone e nei dispositivi wearable.

## Lo Smart District risulterà in un'evoluzione sistemica dell'esperienza dei visitatori ed espositori.

L'interazione in Fiera sarà maggiore grazie a specifici strumenti che comprenderanno dal pagamento digitale alla realizzazione di percorsi interattivi. Il Catalogo diventerà digitale e multi-piattaforma, unico e facilmente accessibile via web, APP e totem, in grado di riconoscere l'utente e guidarlo nella visita della manifestazione.

## Smart District per...

### L'ORGANIZZATORE

Possibilità di disporre di maggiori servizi  
APP e totem di manifestazione  
Profilazione degli utenti  
Heatmap

### L'ESPOSITORE

Presenza digitale su web, totem e APP  
Claim/segnalazioni via APP  
Statistiche su visualizzazioni in APP e portale  
Portale unico di accesso ai servizi tramite unica utenza (Fiera ID)

### IL VISITATORE

Catalogo accessibile via APP, totem e web  
Biglietto digitale  
Mappa interattiva con localizzazione e wayfinding  
Scambio biglietti da visita digitali  
Raccolta foto, appunti e contatti



Attraverso un accordo siglato a fine 2019 con Samsung SDS, Fiera Milano punta ad accelerare la trasformazione digitale nei quartieri fieristici (fieramilano e fieramilanocity) e nel centro congressuale MiCo, offrendo maggiori servizi di qualità al visitatore, espositore e organizzatore, con un approccio in grado di assicurare una sempre migliore customer experience. Samsung metterà a disposizione la sua esperienza e conoscenza nei processi di trasformazione digitale grazie anche al suo “Digital Transformation Framework” che mira a sfruttare le soluzioni tecnologiche a sostegno dell’innovazione digitale in vari settori.

**Nel corso del 2020 verrà installata presso i quartieri fieristici e MiCo la nuova infrastruttura di segnaletica digitale (digital signage system), composta da un sistema innovativo di schermi ad alta risoluzione adattabili ad una grande varietà di applicazioni che renderà unica l’esperienza di visita nelle manifestazioni fieristiche e negli eventi.**

La strategia di digital transformation del Gruppo Fiera Milano prevede inoltre la trasformazione dell’architettura tecnologica a supporto dei processi di business e di funzionamento dell’azienda unitamente alla trasformazione del modo di lavorare delle persone, attraverso la promozione di una cultura e di strumenti digitali. Nel 2019 è stata sviluppata una APP dedicata ai dipendenti, rilasciata in modalità pilota ad una porzione della popolazione aziendale. Nel 2020 sarà estesa a tutti i dipendenti e saranno implementate ulteriori funzionalità al fine di farla diventare l’interfaccia digitale con l’azienda. Nel biennio 2020–2021 verranno sostituiti gli strumenti tecnologici a disposizione dei dipendenti per garantire la massima mobilità ed elasticità, in ambito lavorativo.

## I contenuti dell’APP Smart District

### INFORMATIVI



Infomobility



Disabili



Manifestazioni



News



V-card



Profilazione



Ristorazione



Claim management

### POSIZIONE



Mappa e Wayfinding



Feedback e segnalazione



Proximity marketing



Tracciamento automezzi e oggetti



Conformità policy WiFi



Tracciamento persone



Safe Area



Man Down



Gruppi



DPI

### PAYMENT



E-payments








Utility token



Cassa integrata

## L'ANALISI DI MATERIALITÀ

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

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

\* Relativo anche alla categoria Sociale


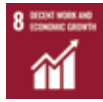



\*\* Relativo anche alla categoria Lotta alla corruzione attiva e passiva

\*\*\* Rendicontazione non estesa alle sedi della divisione Business International e del MoMec di Roma, in quanto non considerate significative in base alla dimensione rispetto al Gruppo. Con particolare riferimento ai consumi energetici 302-1, si escludono i consumi di gas per il riscaldamento delle sedi di Roma (non rilevanti).



## IL NOSTRO IMPEGNO NELLA SOSTENIBILITÀ

| Tema materiale   | Obiettivo   | Azioni/Risultati 2019  | Obiettivi 2020-2022  | Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)   |
|--|---|--|--|--|
| <p>Utilizzo consapevole delle risorse</p> <p>Gestione responsabile delle emissioni</p> <p>Gestione responsabile dei rifiuti</p> <p>Accessibilità e mobilità sostenibile*</p> | <p>Sviluppare una gestione strategica delle tematiche di sostenibilità ambientale per minimizzare gli impatti del Gruppo</p>  | <p>Allacciamento fieramilanocity e MiCo a teleriscaldamento cittadino</p> <p>Avvio progetto plastic free per MiCo e fieramilanocity</p> <p>Ottimizzazione del processo di gestione dei rifiuti (Piano Operativo)</p> <p>Avvio lavori per impianto fotovoltaico presso fieramilano</p> <p>Nuovo magazzino Nolostand presso fieramilano</p> <p><i>Green procurement</i></p> <p><i>Crisis Management Plan</i></p>   | <p>Progressiva riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e/o compensazione delle emissioni Scope 1 e Scope 2</p> <p>Calcolo Scope 3</p> <p>Incremento nell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili</p> <p>Riduzione della plastica monouso e dei rifiuti presso i quartieri espositivi e MiCo</p> <p>Certificazione LEED presso MiCo</p> <p>Piano Certificazioni</p> <p>Riduzione dell'impatto ambientale dei processi logistici</p> <p>Ulteriore promozione mobilità sostenibile</p>   | <br>     |
| <p>Sicurezza</p>   | <p>Tutelare la salute e la sicurezza di collaboratori e di tutte le persone presenti presso i quartieri fieristici e MiCo</p> | <p>Completamento Piano Security</p> <p>Avvio del piano di digitalizzazione della gestione del lavoro e sicurezza</p> <p><i>Crisis Management Plan</i></p>  | <p>Implementazione dei servizi volti al miglioramento della qualità e alla maggiore sicurezza del lavoro (Smart District)</p> <p>Investimenti in salute e sicurezza</p> <p>Rafforzamento della cultura della sicurezza e implementazione di un sistema di gestione</p>   | <br> |
| <p>Crescita professionale dei dipendenti</p> <p>Formazione dei dipendenti</p> <p>Sviluppo della cultura aziendale</p> <p>Diversity</p>                                       | <p>Valorizzare il capitale umano e promuovere lo sviluppo di una cultura del cambiamento</p>                                  | <p>Tutela dell'occupazione: nuove assunzioni</p> <p>Programma di sensibilizzazione e sviluppo in tema CSR per i dipendenti del Gruppo (<i>Social Responsibility Contest</i>)</p> <p>Piattaforma on-line "WellFair" per tutti i dipendenti in Italia</p> <p>Avvio del processo di inclusione di obiettivi CSR nel sistema di valutazione delle performance</p> <p>Avvio piano <i>Performance Leadership Management</i> (PLM)</p> <p>Avvio piano di <i>succession &amp; management continuity</i></p> <p>Avvio progetto di <i>employer branding</i></p> <p>Inserimento di Nolostand e Fiera Milano Media nel contratto di secondo livello della Capogruppo</p> | <p>Incremento nuove assunzioni</p> <p>Potenziamento di iniziative di worklife balance</p> <p>Rafforzamento del coinvolgimento dei dipendenti attraverso assegnazione di obiettivi CSR nel sistema di valutazione delle performance</p> <p>Estensione della PLM a tutto il Gruppo</p> <p>Estensione del piano di <i>succession &amp; management continuity</i></p> <p>Formazione per cultura digitale (Digital Workplace)</p> <p>Graduale incremento dei beneficiari di percorsi di formazione personalizzati</p> <p>Conclusione del percorso di armonizzazione dei contratti di secondo livello alle controllate italiane</p> <p>Ulteriori iniziative in ambito diversity e pari opportunità</p> |  |

| Tema materiale  | Obiettivo  | Azioni/Risultati 2019   | Obiettivi 2020-2022  |   |
|---|--|---|--|---|
| Contributo allo sviluppo dell'economia locale<br>Performance economica<br>Soddisfazione dei clienti | Promuovere lo sviluppo sociale ed economico del territorio locale<br>Maggiore integrazione della CSR nel business<br>Promuovere una cultura della qualità anche attraverso l'innovazione | Iniziative sul territorio in corrispondenza delle manifestazioni direttamente organizzate<br>Upgrade certificazione Healthy Venue da livello Silver a Gold per MiCo<br>Raccolta cibo post manifestazione<br>Processo di <i>debriefing</i> post show per tutte le manifestazioni<br><i>Customer Satisfaction Survey</i> per le manifestazioni di proprietà | Sviluppo contenuti CSR nelle manifestazioni direttamente organizzate<br>Attività di promozione della sostenibilità<br>Implementazione di iniziative di volontariato aziendale e sociali sul territorio<br>Implementazione di un sistema di gestione del claim per la valutazione di servizi venduti e la qualità dei servizi erogati | <br><br> |
| Gestione responsabile della catena di fornitura** (contrasto al lavoro sommerso e diritti umani)    | Continuare a sviluppare politiche di lotta alla corruzione attiva e passiva che promuovano la cultura e la divulgazione dell'etica, della legalità e dell'anticorruzione                 | Formalizzazione e sottoscrizione del Protocollo d'intesa per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso ed irregolare<br>Estensione della valutazione reputazionale e del processo di qualifica ai fornitori della controllata estera CIPA   | Implementazione del protocollo e impegno continuo nel contrasto del fenomeno del lavoro sommerso ed irregolare di terzi e formazione dedicata<br>Ulteriore miglioramento dei presidi di controllo dei fornitori  |    |
| Lotta alla corruzione attiva e passiva<br>Etica del business  | Miglioramento continuo in tema anticorruzione e implementazione di altri compliance program  | Aggiornamento delle linee guida anti corruzione all'estero<br>Integrity Due Diligence dei fornitori esteri<br>Formazione Consiglio di Amministrazione in tema di Modello 231  | Formazione per i dipendenti delle società estere su linee guida anticorruzione<br>Definizione e attuazione di ulteriori processi quali presidi anticorruzione  |    |

\* Relativo anche alla categoria Sociale

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

## Investimento sostenibile

Con il fine di rafforzare la politica di CSR di Fiera Milano e al tempo stesso di destinare una quota della liquidità disponibile in forme di impiego remunerative a medio termine, a dicembre 2019 il Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano ha deciso di destinare 5 milioni di euro ad un investimento socialmente responsabile; ossia in quei particolari fondi comuni che selezionano il proprio portafoglio titoli in base ai parametri ESG e indirizzano gli emittenti verso pratiche più sostenibili e responsabili. In particolare, ha individuato in Etica SGR l'operatore con il quale eseguire l'investimento destinando l'importo sopracitato a due fondi di categoria "Bilanciati".

## IL MODELLO DI RISK MANAGEMENT INTEGRATO

Fiera Milano adotta un processo strutturato e integrato di analisi e gestione dei rischi a livello di Gruppo, che si ispira a standard riconosciuti a livello internazionale in ambito ERM. Sulla base di una metodologia di mappatura e quantificazione dei rischi che prevede il coinvolgimento diretto del Management di Gruppo, il processo ERM del Gruppo Fiera Milano supporta da un lato la valutazione, definizione e pianificazione degli obiettivi e delle strategie aziendali, dall'altro la loro corretta esecuzione attraverso l'integrazione nei processi di pianificazione e gestione aziendali delle seguenti attività:

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

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

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

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

- **evitare**: il rischio identificato viene evitato;
- **mitigare**: il rischio identificato viene accettato entro un certo limite di tolleranza di perdita massima, quindi vengono intraprese azioni per ridurre la probabilità o l'impatto del rischio, o entrambe le dimensioni;
- **trasferimento/condivisione**: il rischio identificato viene trasferito e/o condiviso, viene ridotta cioè la probabilità e/o l'impatto trasferendo, oppure partecipando una parte del rischio, (ad esempio sottoscrivendo una polizza assicurativa per uno specifico rischio oppure tramite azioni di esternalizzazione / outsourcing o progetti di joint venture);
- **accettazione**: il rischio identificato viene accettato integralmente, viene scelto consapevolmente di non intraprendere azioni per incidere su probabilità e/o impatto del rischio, risposta che viene utilizzata di norma quando sia probabilità che impatto sono giudicati molto bassi.





Come elemento di novità nel corso del 2019 il processo di Enterprise Risk Management ha pienamente integrato i rischi con potenziali impatti ambientali, sociali, reputazionali e sulla salute e sicurezza (c.d. rischi ESG).

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





## GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO FIERA MILANO E IL LORO COINVOLGIMENTO

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

| Stakeholder  | Canali di comunicazione, ascolto e coinvolgimento  | Aspettative Stakeholder   |
|--|--|---|
| <p>PERSONE</p>                            | <p>Incontri con la popolazione del Gruppo per la condivisione dei risultati e aggiornamento sui piani di sviluppo (almeno 4 all'anno)</p> <p>Ascolto e coinvolgimento dei dipendenti attraverso incontri individuali periodici</p> <p>Formazione tecnica ed eventi formativi sulle procedure di nuova emissione/aggiornamento</p> <p>Intranet aziendale, mailing, survey su specifici argomenti</p> <p>Comitati inter-funzionali e inter-direzionali</p> <p>Piano di welfare aziendale</p> <p>Rapporti con rappresentanze sindacali per il rinnovo del contratto integrativo</p> <p>Attività in tema di salute e sicurezza</p> <p>Iniziative per la promozione della cultura della sostenibilità (<i>Social Responsibility Contest</i>)</p> <p>Iniziative di employer branding</p> | <p>Informazioni su strategie e risultati economico-finanziari del Gruppo</p> <p>Chiarezza degli obiettivi e del sistema di valutazione</p> <p>Formazione e sviluppo professionale</p> <p>Iniziative volte al benessere, salute e sicurezza dei dipendenti</p> <p>Pari opportunità</p> <p>Attenzione all'ambiente</p> <p>Presenza di iniziative di tipo "solidaristico"</p> <p>Creazione di una "community" più vivace fra le società del Gruppo</p> |
| <p>FORNITORI E PARTNER COMMERCIALI</p>  | <p>Contatti sistematici</p> <p>Portale fornitori (Albo)</p> <p>Esplorazioni di mercato</p> <p>Numero verde e mail di supporto tecnico per accreditamento fornitori</p> <p>Audit di supplier quality</p>  | <p>Continuità nella fornitura</p> <p>Rispetto delle condizioni contrattuali</p> <p>Visibilità e sviluppo di business (nuove partnership)</p>  |
| <p>ORGANIZZATORI</p>                    | <p>Relazioni quotidiane</p> <p>Questionari di soddisfazione a valle dell'evento</p> <p>Incontri dedicati per condivisione del progetto Smart District e altre iniziative promosse dal Gruppo</p>   | <p>Miglioramento e sviluppo dei servizi</p> <p>Promozione di iniziative win-win</p> <p>Informazioni su strategie del Gruppo</p> <p>Coinvolgimento per la condivisione di progetti di sostenibilità o per il conseguimento della certificazione ISO 20121</p>  |
| <p>ESPOSITORI</p>                       | <p>Contatti diretti</p> <p>Piattaforma e-service</p> <p>My Matching (interfaccia per l'organizzazione di incontri con Buyer)</p> <p>Call center</p> <p>Sito istituzionale</p> <p>Newsletter</p> <p>Social network</p> <p>Questionari per la soddisfazione delle manifestazioni direttamente organizzate</p>  | <p>Miglioramento e sviluppo delle manifestazioni direttamente organizzate</p> <p>Ampliamento offerta di servizi e qualità degli stessi</p> <p>Attività convegnistica durante la fiera</p> <p>Sviluppo di nuove merceologie delle manifestazioni direttamente organizzate</p> <p>Sviluppo di nuovi canali di vendita ed esportazione (es. e-commerce)</p>  |



| Stakeholder  | Canali di comunicazione, ascolto e coinvolgimento   | Aspettative Stakeholder   |
|--|---|---|
| <b>VISITATORI</b><br>                   | Sito istituzionale<br>App<br>My Matching<br>Call center<br>Fieraccessibile<br>Social network<br>Servizio Infomobility Fiera Milano  | Miglioramento e sviluppo dei servizi offerti<br>Varietà di prodotti e opportunità di business<br>Sicurezza dei quartieri<br>Informazioni statiche e in tempo reale su come raggiungere i quartieri fieramilano e fieramilanocity  |
| <b>ISTITUZIONI</b><br>                 | Contatti diretti<br>Comitati<br>Tavoli tecnici<br>Sito istituzionale<br>Newsletter<br>Social network  | Realizzazione di progetti ed eventi sul territorio, in corrispondenza delle manifestazioni di proprietà<br>Soluzioni di mobilità integrate<br>Presidio del territorio e sicurezza<br>Iniziative comuni in materia di prevenzione e contrasto al lavoro sommerso<br>Piani e procedure per il controllo e la gestione dei flussi dei clienti e dei fornitori<br>Gestione degli accessi e della viabilità di pertinenza dei quartieri fieramilano e fieramilanocity e relativi bacini di parcheggi |
| <b>AZIONISTI</b><br>                  | Assemblea degli Azionisti<br>Roadshow<br>Dialogo quotidiano<br>One-to-one meeting ed eventi presso la sede della Società<br>Sito istituzionale<br>Conference call post risultati  | Comprensione del modello di business, dei risultati economico-finanziari consuntivi e attesi<br>Creazione di valore<br>Diffusione di un'informativa esauriente e tempestiva<br>Dialogo  |
| <b>FONDAZIONE FIERA MILANO</b><br>    | Incontri periodici in relazione al piano di investimenti a supporto dei quartieri fieristici e del MiCo<br>Ricerche e analisi sul mercato fieristico<br>Format Exhibitionist (ciclo di incontri di edutainment sulla contaminazione digitale per il mondo fieristico)<br>Formazione di manager e professionisti per il sistema fieristico attraverso l'Accademia Fiera Milano   | Sviluppo e valorizzazione dei quartieri fieristici in gestione<br>Strumento di crescita e internazionalizzazione per le imprese espositrici<br>Promuovere il progresso socio-economico del territorio   |
| <b>OPERATORI ECONOMICI LOCALI</b><br> | Collaborazione quotidiana<br>Presenza di comitati e tavoli di lavoro<br>Sito istituzionale  | Partnership<br>Indotto  |
| <b>ASSOCIAZIONI FIERISTICHE</b><br>   | Creazione di tavoli di lavoro su Innovazione, HR, Waste Management<br>Assemblee e Congressi periodici<br>UFI UN SDG Reporting: iniziativa per la raccolta di attività e progetti che dimostrino il contributo degli operatori del Sistema Fieristico al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'ONU<br>UFI Award (Digital Innovation, HR, Management, Industry Partners, Marketing, Operations & Services, Sustainable Development) | Partecipazione attiva da parte degli operatori del Sistema Fieristico<br>Promozione e confronto su best practice del settore  |

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

Nel 2019, la Capogruppo ha aderito, inter alia, alle seguenti associazioni:



Fiera Milano Media ha aderito a



Fiera Milano Congressi si è iscritta a



Nolostand, invece, ha aderito a





## Adesione CEO Call to Action

Il 30 novembre 2019 l'Amministratore Delegato di Fiera Milano ha sottoscritto la Call to Action promossa da Fondazione Sodalitas, unitamente ad altri 77 CEO italiani. La CEOs Call to Action è l'appello dei leader delle imprese più impegnate nella sostenibilità, rivolto alle istituzioni europee, al mondo delle imprese e della società civile, per affrontare insieme le nuove sfide climatiche e sociali.

La Call to Action era stata avviata da CSR Europe a maggio 2019 alla presenza del Vice Presidente della Commissione Europea Franz Timmermans. Sono stati più di 370 i leader in tutta Europa che hanno complessivamente dato la propria adesione a questo appello, affermando il proprio impegno nella transizione verso un modello di business sostenibile.





## Come abbiamo redatto questo rapporto

Il Report di Sostenibilità 2019, Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “DNF”) ai sensi del Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 e successive integrazioni (di seguito anche “Decreto” o “D.Lgs. 254/2016”)<sup>2</sup> del Gruppo Fiera Milano integra le informazioni presenti nella Relazione finanziaria annuale, riportando in dettaglio le performance e i principali indicatori di settore secondo una prospettiva di sostenibilità e responsabilità sociale.

Il Report è stato redatto ai sensi della Procedura per la redazione della dichiarazione non finanziaria che formalizza il processo di raccolta e approvazione delle informazioni non finanziarie oggetto di rendicontazione.

Il Gruppo Fiera Milano, così come richiesto dal D.Lgs. 254/2016, ha individuato i temi materiali nell’ambito della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del 2017 nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta. Nel 2018 è stato effettuato un aggiornamento dei temi rilevanti alla luce del Piano Strategico 2018-2022, attraverso interviste con i primi riporti dell’Amministratore Delegato. I temi rilevanti sono stati successivamente condivisi e validati dall’Amministratore Delegato. Gli stessi temi materiali sono stati confermati in occasione della redazione della DNF 2019.

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

### Criterio utilizzato per escludere la Società dalla rendicontazione

| Società                                      | Fatturato rispetto al Gruppo 2019 | Ambito ambientale  | Ambito sociale | Ambito lotta alla corruzione                                       | Ambito gestione delle persone | Ambito diritti umani  |
|--|-----------------------------------|--|----------------|--|-------------------------------|---|
| Fiera Milano Exhibitions Africa Pty Ltd      | 0,3%                              | Dimensioni dell’azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di quartieri espositivi) |                | Nessuna esclusione. Tali ambiti saranno rendicontati nel documento |                               | Dimensioni dell’azienda; organizzazione di una sola manifestazione (nessuna gestione di quartieri espositivi) e conseguente limitata entità di servizi esternalizzati |
| CIPA Fiera Milano Publicações e Eventos Ltda | 1,3%                              | Dimensioni dell’azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di quartieri espositivi) |                | Nessuna esclusione. Tali ambiti saranno rendicontati nel documento |                               | Dimensioni dell’azienda; business puramente organizzativo (nessuna gestione di quartieri espositivi) e conseguente limitata esternalizzazione dei servizi             |
| Fiera Milano Russia                          | 0%                                | La società non svolge attività operative ed è in liquidazione  |                |  |                               |   |
| Fiera Milano India                           | 0%                                | La società non svolge attività operative ed è in liquidazione  |                |  |                               |   |

<sup>2</sup> Cfr. art 5, comma 1 del D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 e s.i.



Rispetto al Report del 2018 la società MiCodmc, detenuta al 51%, è stata esclusa dal periodo di rendicontazione, in quanto, a seguito della modifica degli accordi di governance con il partner AIM Group International S.p.A., la società è stata consolidata con il metodo del patrimonio netto nell'esercizio 2019.

La presente DNF non rendiconta i dati relativi alla controllata Made Eventi, la cui quota di controllo è stata acquisita in data 5 dicembre 2019.

Si segnala che il centro congressuale di Stresa, in precedenza gestito da Fiera Milano Congressi e già escluso dal perimetro di consolidamento con riferimento al tema ambientale nel 2018, non rientra più tra i centri gestiti, in quanto rilasciato nel corso del 2019.

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

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

Il Report di Sostenibilità 2019, Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e s.i., del Gruppo Fiera Milano è redatto secondo i GRI Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative, opzione "Core".

Le informazioni contenute nel documento fanno riferimento alle attività svolte da gennaio a dicembre 2019 dal Gruppo Fiera Milano, laddove non diversamente specificato. A fini comparativi è stato riportato il raffronto delle informazioni quantitative con il biennio 2017-2018, ove possibile.

Il presente Report di Sostenibilità 2019, Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e s.i., del Gruppo Fiera Milano è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano in data 10 marzo 2020 e pubblicato sul sito internet [www.fieramilano.it](http://www.fieramilano.it).





## NOTE RELATIVE AGLI INDICATORI

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

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

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

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

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

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

Per il calcolo delle emissioni equivalenti di CO<sub>2</sub> derivanti da teleriscaldamento, dai consumi di gas naturale (per riscaldamento e autotrazione) e diesel per autotrazione, sono stati utilizzati i fattori di emissione della Tabella dei parametri standard nazionali del Ministero dell'Ambiente, per i rispettivi anni di competenza. Per quanto concerne il calcolo delle emissioni equivalenti di CO<sub>2</sub> derivanti dai consumi di energia elettrica i coefficienti di conversione utilizzati sono stati forniti da Terna per l'approccio *location based* e da AIB per il calcolo secondo il metodo *market based* (ultime versioni disponibili).

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

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

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

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

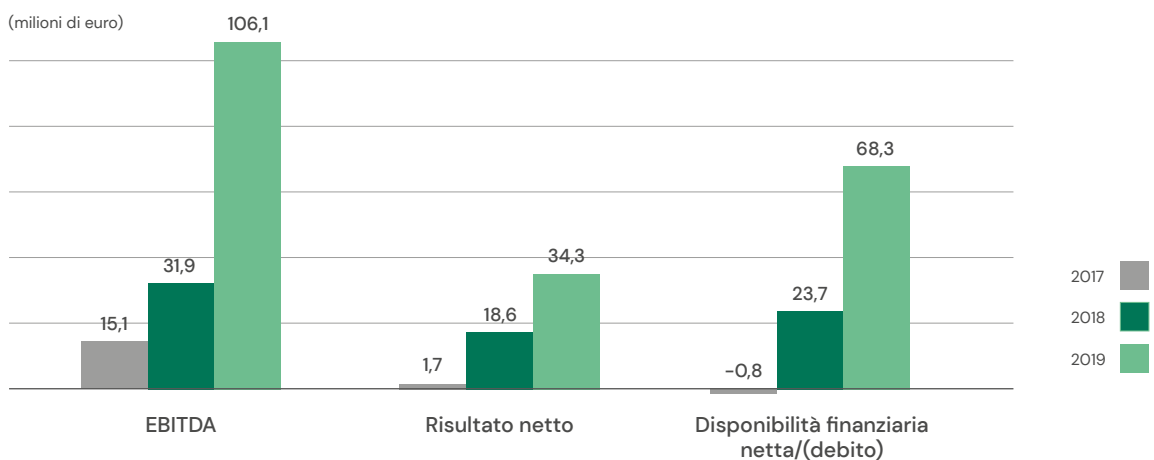
Le giornate di lavoro perse rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno stesso dell'infortunio.



# Performance del business ed economica

## I RISULTATI

### Principali highlights



I valori economici del 2019 recepiscono gli effetti del nuovo principio contabile IFRS 16 sulla contabilizzazione dei contratti di leasing, relativi principalmente ai contratti di locazione dei quartieri espositivi e del centro congressuale. L'effetto del citato principio contabile sull'EBITDA e sul Risultato netto è rispettivamente pari a 47,7 milioni di euro e -4,6 milioni di euro. L'applicazione del principio contabile non ha comportato la riesposizione dei periodi precedenti posti a confronto (modified retrospective approach). Il valore relativo alla Posizione finanziaria netta è esposto ante effetti IFRS 16.

Il 2019 chiude con un risultato netto record nella storia di Fiera Milano. I risultati conseguiti sono stati ampiamente superiori al target definito nel Piano Strategico 2018-2022 del maggio 2018, grazie ad un generale andamento positivo del business fieristico e congressuale e al conseguimento di ulteriori efficienze gestionali per azioni già avviate nel precedente esercizio.

Il Gruppo è stato impegnato nelle azioni di sviluppo definite nel Piano Strategico 2018-2022. In particolare, con riferimento al rafforzamento del portafoglio delle manifestazioni direttamente organizzate, la Società ha acquisito la maggioranza della società MADE Eventi S.r.l., organizzatrice di MADE expo, fiera biennale internazionale dell'architettura e delle costruzioni dedicata a progettisti, imprese, buyer e operatori specializzati. Il settore di riferimento di MADE expo è sinergico con la fiera Sicurezza, che vede tra le soluzioni proposte anche quelle relative al building automation, oltre che FISP, fiera internazionale per la sicurezza e la protezione, organizzata dal Gruppo Fiera Milano a San Paolo in Brasile. Nel corso del 2019 la Società ha acquisito, inoltre, il marchio di manifestazione Cartoomics, e il 62,5% del marchio di manifestazione Milan Games Week nel fumetto, gaming ed entertainment.

Con la finalità di sviluppare i servizi offerti, Fiera Milano ha siglato un accordo di partnership commerciale con Allestimenti Benfenati, azienda che vanta un'esperienza pluriennale nel mondo degli allestimenti e installazioni personalizzati. L'accordo consentirà di valorizzare le rispettive capacità di espansione commerciale in ambito fieristico, spaziando anche su eventi che si realizzano fuori dal perimetro fieristico.

Con riferimento allo sviluppo delle attività all'estero, in ottobre 2019 a Shanghai si è tenuta la prima edizione di E-Pack Tech, dedicata a tecnologie e soluzioni di confezionamento progettate per il mercato dell'e-commerce.

Nel 2019 il mercato finanziario ha riconosciuto al titolo Fiera Milano un apprezzamento del 65%, rispetto alla performance degli indici FTSE Italia All-Share e FTSE Italia STAR, rispettivamente pari a 27% e 28%.





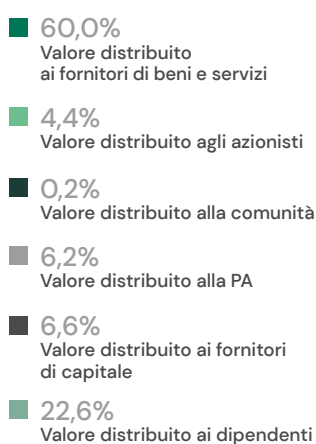
**Tabella 1 - La ripartizione del valore economico generato e distribuito dal Gruppo\***

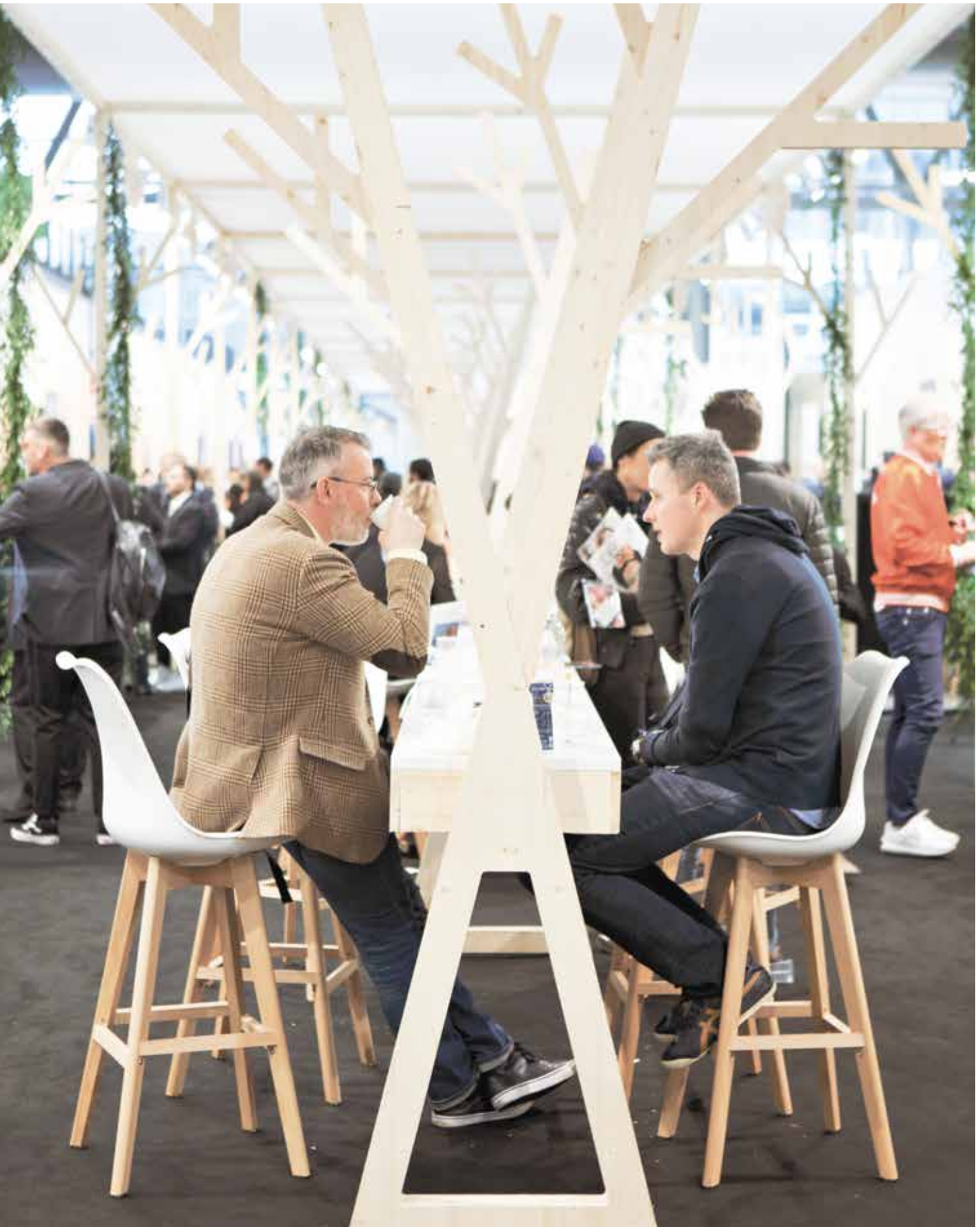
| (migliaia di euro)                                | 2019           | 2018           | 2017           |
|---|----------------|----------------|----------------|
| <b>Valore economico generato (A)</b>              | <b>286.403</b> | <b>255.475</b> | <b>278.018</b> |
| <b>Valore economico distribuito (B)</b>           | <b>209.486</b> | <b>230.949</b> | <b>258.481</b> |
| Valore distribuito ai fornitori di beni e servizi | 125.643        | 168.269        | 191.498        |
| Valore distribuito ai dipendenti                  | 47.432         | 47.037         | 48.860         |
| Valore distribuito ai fornitori di capitale       | 13.844         | 402            | 1.203          |
| Valore distribuito alla PA                        | 12.878         | 5.586          | 4.601          |
| Valore distribuito agli azionisti**               | 9.227          | 9.227          | -              |
| Valore distribuito alla comunità                  | 462            | 428            | 12.319         |
| <b>Valore economico trattenuto (A-B)</b>          | <b>76.917</b>  | <b>33.395</b>  | <b>19.537</b>  |

\* In linea con il Bilancio Consolidato del Gruppo Fiera Milano al 31 dicembre 2019, tali valori si riferiscono all'intero Gruppo Fiera Milano. Per la valutazione dei dati è opportuno considerare che l'attività del Gruppo presenta connotazioni di stagionalità per la presenza di manifestazioni fieristiche a cadenza biennale e pluriennale, rendendo difficile la comparazione tra i diversi esercizi.

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

\*\*L'importo del 2019 è stimato sulla base del dividendo proposto.





## LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

Media triennio 2017-2019 in Italia:

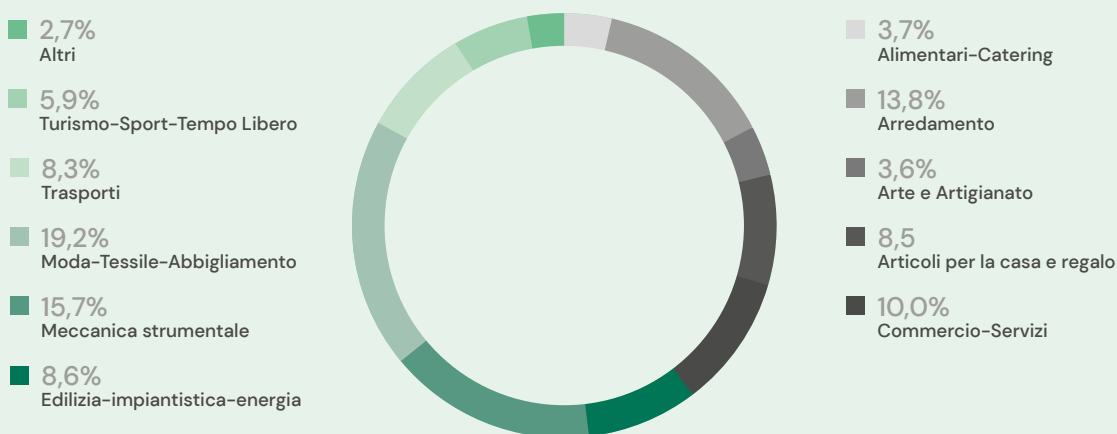
**53**

manifestazioni  
fieristiche all'anno

**82%**

manifestazioni B2B in termini  
di metri quadrati occupati

Le manifestazioni consentono di coprire la totalità dei settori merceologici di riferimento nel mercato domestico, espressione del "Made in Italy"



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

## Focus manifestazioni Italia 2019

**52**

manifestazioni  
in Italia

**1.462.365**

metri quadrati netti  
espositivi

**24.240**

espositori

di cui direttamente organizzate dal Gruppo

**15**

manifestazioni  
in Italia

**430.370**

metri quadrati netti  
espositivi

**7.305**

espositori

| MANIFESTAZIONI ITALIA          | 2019      | 2018      | 2017      |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Metri quadri netti espositivi  | 1.462.365 | 1.442.890 | 1.465.160 |
| Espositori                     | 24.240    | 24.150    | 24.865    |
| di cui provenienti dall'Italia | 65%       | 66%       | 67%       |
| di cui provenienti dall'estero | 35%       | 34%       | 33%       |
| Visitatori*                    | 3.573.159 | 4.048.628 | 3.919.711 |

\* Elaborazione a cura di Servizio Studi e Sviluppo Fondazione Fiera Milano su fonte ISFCERT, CFI online e comunicati stampa di mostra. Il dato include il numero dei visitatori della manifestazione B2C Artigiano in fiera pari a 1.000.000 nel 2019 e a 1.670.000 nel 2018 e 2017.



Nel 2019 il calendario fieristico ha visto la presenza di importanti manifestazioni biennali direttamente organizzate, quali Host e Tuttofood, in analogia con il 2017, e l'assenza dell'evento triennale The Innovation Alliance, tenuto nel 2018. Complessivamente le manifestazioni hanno registrato una superficie espositiva netta e un numero di espositori sostanzialmente allineati a quella degli esercizi precedenti.

La percentuale degli espositori esteri risulta in crescita rispetto al biennio precedente. In particolare, nel triennio in esame si evidenzia l'incremento di espositori esteri per le seguenti manifestazioni: Eicma Moto, Host e Milano Unica.

### Manifestazioni organizzate all'estero

|                                      | 2019    | 2018    | 2017    |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|
| <b>Metri quadri netti espositivi</b> | 23.160  | 49.290  | 21.445  |
| <b>Espositori</b>                    | 840     | 1.065   | 670     |
| <b>Visitatori</b>                    | 152.000 | 173.294 | 135.039 |

Nota: A seguito della modifica del perimetro di consolidamento della DNF 2018, i dati del 2019 e 2018 si riferiscono alle manifestazioni che si sono tenute in Brasile e Sudafrica; i dati del 2017 si riferiscono esclusivamente alle manifestazioni che si sono svolte in Brasile.

Il calendario fieristico del 2019 in Brasile risente dell'assenza delle biennali Fisp e Fesqua; l'annuale Exposec nell'edizione del 2019 ha inserito un nuovo settore "Parking Lab", relativo a Innovative Mobility e Parking Solutions, registrando un incremento nel numero dei visitatori rispetto all'edizione del 2018. Le altre manifestazioni a cadenza biennale che si sono svolte in Brasile e la manifestazione sudafricana Cape Town art fair hanno mantenuto il trend delle edizioni precedenti.

### Tabella 2 - L'attività congressuale

| Sede                      | 2019       |                | 2018       |                | 2017       |                |
|---------------------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|
|                           | n. eventi  | partecipanti   | n. eventi  | partecipanti   | n. eventi  | partecipanti   |
| MiCo - Milano Congressi   | 110        | 278.830        | 108        | 245.545        | 102        | 315.312        |
| Stella Polare - Rho       | 21         | 10.340         | 16         | 18.970         | 9          | 15.890         |
| Stresa Convention Centre* | -          | -              | 12         | 5.941          | 12         | 7.150          |
| MoMec                     | 40         | 1.373          | 33         | 790            | 42         | 1.160          |
| <b>Totale</b>             | <b>171</b> | <b>290.543</b> | <b>169</b> | <b>271.246</b> | <b>165</b> | <b>339.512</b> |

\* Il centro congressuale non rientra tra i centri gestiti da Fiera Milano Congressi, a seguito del rilascio avvenuto nel corso del 2019.



Il 2019 è stato un anno caratterizzato dalla presenza di importanti eventi internazionali associativi, tra cui il Congresso Mondiale di Dermatologia (WCD - World Congress of Dermatology) e la Convention Lions Club International. Nel medesimo esercizio hanno avuto luogo altri eventi internazionali di notevole rilievo, quali il Workday Rising e l'ESTRO Forum. Si sono svolti, inoltre, numerosi eventi corporate nazionali, riferibili in particolare al comparto ICT e a quello finanziario e assicurativo. A livello internazionale si conferma un notevole interesse da parte di clienti prestigiosi quali AWS (Amazon), Microsoft, Red Hat, Google e SAS verso Milano e il suo Centro Congressi internazionale.

**Tabella 3 - La produzione di Fiera Milano Media in sintesi**

|                    | 2019    | 2018    | 2017    |
|--------------------|---------|---------|---------|
| Periodici          | 9       | 10      | 10      |
| Copie              | 560.000 | 570.000 | 580.000 |
| Portali editoriali | 12      | 12      | 10      |
| Eventi formativi   | 98      | 127     | 114     |
| Convegni annuali*  | 17      | 19      | 24      |
| Partecipanti       | 4.900   | 5.800   | 5.800   |

\* Include le mostre-convegno

Nel 2019 si è consolidato il ruolo di Fiera Milano Media come società di servizi - digitali in particolare - volta al rinnovamento della comunicazione corporate (coadiuvando affari istituzionali) e quella delle mostre, nello specifico quelle direttamente organizzate per le quali ha sostanzialmente curato ogni aspetto della produzione e della diffusione di contenuti. Particolarmente significativo è stato l'inizio dei lavori della costruzione di un percorso di segnaletica digitale cosiddetto Digital Signage disegnato ad hoc insieme alla Coreana Samsung Sds, sistema che porterà nel corso del 2020 ad una totale rivoluzione nella qualità, e quindi nella vendita, di advertising nei quartieri. A questo si aggiungono, oltre ad un sostanziale andamento stabile del Publishing, le attività di formazione di Business International che hanno visto una nuova formulazione dell'offerta, essenzialmente strutturata in summit più grandi e quindi meno parcellizzata.

# Contributo allo sviluppo dell'economia

## STRUMENTO PER PMI

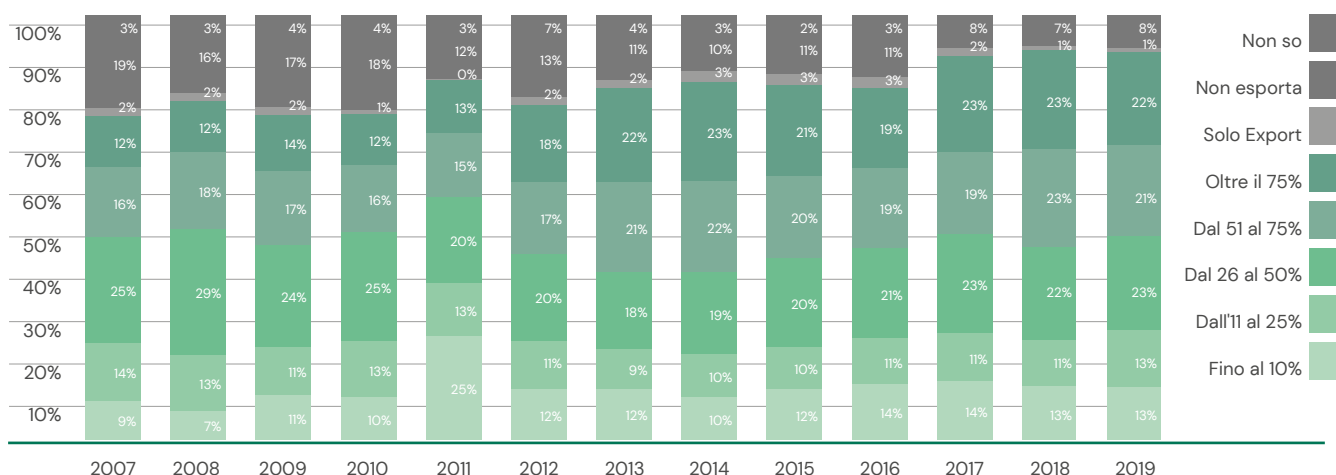
Sostenere il business delle aziende, in Italia e all'estero, è uno dei principali aspetti che caratterizza la missione del Gruppo Fiera Milano e ne alimenta il business.

Il Servizio Studi e Sviluppo di Fondazione Fiera Milano dal 2002 conduce annualmente sondaggi sulla struttura, la strategia e il *sentiment* delle aziende italiane che espongono nei quartieri di Fiera Milano. Si tratta di un campione di 3.000 interviste effettuate ogni anno agli espositori delle principali manifestazioni ospitate nei quartieri di Fiera Milano nei settori più rappresentativi del tessuto industriale italiano: arredamento, meccanica strumentale, moda, alimentare.

In generale, le aziende espositrici italiane che partecipano alle fiere di Fiera Milano sono molto innovative, l'84% degli espositori intervistati nel 2019, infatti, dichiara di introdurre ogni anno innovazioni di processo o di prodotto sul mercato. La ricerca evidenzia, inoltre, che circa il 50% degli espositori italiani intervistati dichiara di aver introdotto innovazioni nella propria azienda a seguito della partecipazione a una manifestazione presso i quartieri di Fiera Milano. Si tratta di aziende che, grazie alla presenza in fiera, hanno concluso non solo contratti ma hanno trovato anche ispirazione, possibilità di miglioramenti e nuove soluzioni. La capacità di diffondere cultura e innovazione è un ulteriore valore dato agli espositori da parte delle manifestazioni.

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

**Tabella 4 - Quota di fatturato degli espositori realizzata con export (2007-2019)**

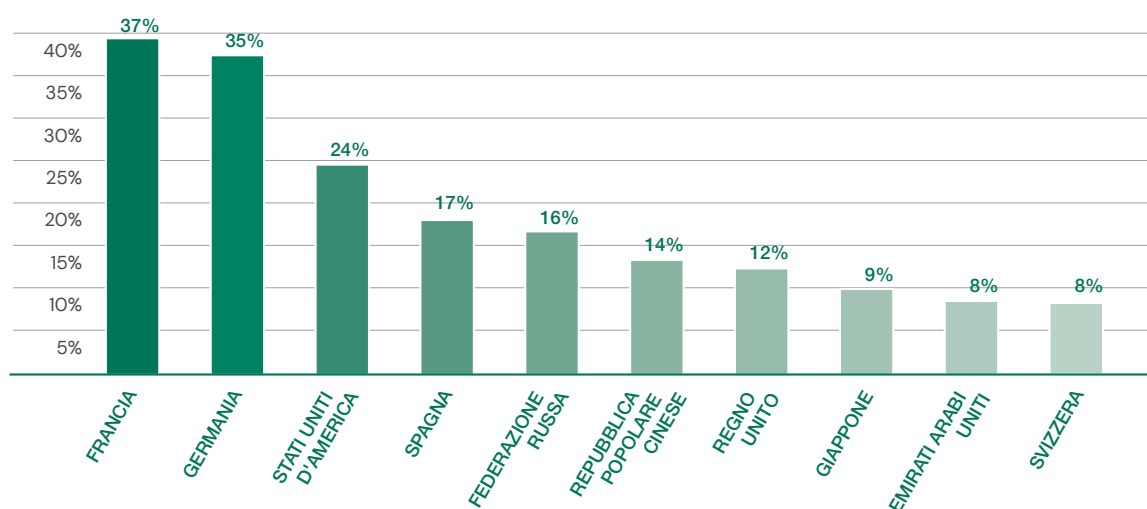


Fonte: Servizio Studi e Sviluppo Fondazione Fiera Milano

La quota di aziende che realizzano oltre il 50% del proprio fatturato con l'export rimane elevata e a livelli del 2018: nel 2019 si stabilizza sul 44% rispetto al 30% dell'anno di riferimento pre-crisi (2007). A livello nazionale, le aziende manifatturiere che esportano sono mediamente il 25% circa, mentre le aziende espositrici di Fiera Milano che esportano sono pari a 92%.

Nel 2019, il numero medio di paesi con i quali gli espositori italiani hanno rapporti commerciali è aumentato a 4,5 (era 3 nel 2018), mentre i paesi di destinazione sono rimasti pressoché inalterati. Il panel dei primi paesi di destinazione di export nel 2019 registra l'ingresso in classifica degli Emirati Arabi Uniti, che si sono posizionati alla nona posizione con l'8%. Si sono scambiate di posizione le prime due destinazioni: la Francia al primo posto con 37% e la Germania al secondo con 35%. Seguono USA, Spagna e la Federazione Russa, che si confermano buoni partner commerciali esteri, rispettivamente con il 24%, 17% e il 16% degli espositori che dichiarano di esportare in questi paesi. Fra i primi dieci paesi di esportazione si segnala inoltre la Repubblica Popolare Cinese - in costante crescita - con il 14%, il Regno Unito in calo con il 12% e il Giappone con il 9%.

Tabella 5 - I paesi di destinazione dell'export



Fonte: Servizio Studi e Sviluppo Fondazione Fiera Milano

Infine, il sondaggio ha rilevato anche la presenza di aziende di recente fondazione tra gli espositori delle manifestazioni che si svolgono nei quartieri fieristici di Fiera Milano. Nel 2019, le aziende fondate nei 60 mesi precedenti sono state pari al 9% degli intervistati.



### Accordo con SACE SIMEST

Il 18 luglio 2019 SACE SIMEST, il Polo dell'export e dell'internazionalizzazione del Gruppo CDP - Cassa Depositi e Prestiti, ha sottoscritto un accordo con Fiera Milano con la finalità di cooperare nello sviluppo di nuove iniziative fieristiche. In particolare, SACE SIMEST supporterà la partecipazione a fiere in Italia e all'estero attraverso prodotti specifici, quali finanziamenti agevolati o garanzie finanziarie, e la presenza di uffici locali nei mercati target per Fiera Milano.



# I rapporti con il territorio

## LE INIZIATIVE DELLE MANIFESTAZIONI DIRETTAMENTE ORGANIZZATE SUL TERRITORIO

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

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

Nel 2019 Fiera Milano ha promosso una serie di progetti speciali, legati alle manifestazioni direttamente organizzate, che hanno avuto l'obiettivo di supportare e integrare all'interno del tessuto cittadino le manifestazioni attraverso la realizzazione di iniziative specifiche.

HOMI ha ampliato, attraverso il suo nuovo format, lo spazio offerto alla formazione professionale: a settembre, durante HOMI Outdoor Home & Dehors, in collaborazione con una testata di settore, si sono tenuti incontri di aggiornamento validi per il conseguimento di crediti formativi per gli architetti. Una collaborazione ancora in atto che è stata replicata anche a gennaio 2020. Fiera Milano è stata tra i promotori delle ultime due edizioni di Design Competition ospitando a HOMI progetti e prototipi di decine di giovani creativi e promuovendoli presso la community dei designers.

Miart, grazie alla forte relazione con le più importanti istituzioni pubbliche e private di Milano, ha coordinato in corrispondenza della manifestazione - con una regia condivisa con il Comune di Milano - una intensa settimana dedicata all'arte caratterizzata da inaugurazioni, eventi e progetti speciali: la Milano Art Week. È stata una vera e propria settimana dedicata all'arte moderna e contemporanea che ha coinvolto anche le gallerie private e gli spazi no profit più interessanti in città. Nel 2019 miart ha ospitato uno stand della Fondazione IEO (Istituto Europeo di Oncologia) per un'iniziativa di fundraising. Tale iniziativa ha previsto il coinvolgimento del fotografo Giovanni Gastel per effettuare degli scatti a personaggi, pubblici e non, durante lo svolgimento della manifestazione e venderli a fronte di una donazione.

Durante il mese di maggio si è svolta la terza edizione di Milano Food City, il più grande appuntamento dedicato al cibo e alla cultura alimentare, nata da una idea di visione condivisa e dalla collaborazione tra Fiera Milano e Comune di Milano, Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi, Coldiretti Lombardia, Confcommercio Milano Lodi Monza e Brianza, Fondazione Giangiacomo Feltrinelli, Fondazione Umberto Veronesi, Assolombarda. L'edizione del 2019 è stata ispirata al genio creativo e alla capacità d'innovazione di Leonardo da Vinci e con più di 600 eventi ha animato la città di Milano nel segno della sana e corretta alimentazione coinvolgendo oltre 200.000 persone in appuntamenti con il gusto, talk, dibattiti, laboratori, prove sportive, gare di cucina e tanto altro in svariate location della città. Inoltre, Milano Food City ha lanciato l'iniziativa «Più giochiamo più doniamo», campagna di sensibilizzazione sullo spreco alimentare. Per ogni sport provato all'Arena Civica, i bambini hanno ricevuto un gettone, bottino convertito in derrate alimentari a favore di Banco Alimentare, Pane Quotidiano e Caritas Ambrosiana.

Al termine della manifestazione Tuttofood che si è svolta a maggio 2019, i volontari di Banco Alimentare, Caritas Ambrosiana e Pane Quotidiano hanno raccolto le eccedenze alimentari tra le corsie dei padiglioni. Grazie anche ad una comunicazione mirata verso l'espositore che si è dimostrato entusiasta dell'iniziativa, è stato possibile raccogliere un totale di 3.700 kg di cibo (pasta, dolci, pesce, sughi, scatolame) suddiviso in prodotti freschi e congelati.





La manifestazione Transpotec&Logitec, che si è svolta a febbraio 2019, ha contribuito alla cultura del settore attraverso oltre 70 appuntamenti realizzati in 4 giorni di manifestazione in collaborazione con editori e associazioni. Le tematiche degli eventi hanno riguardato il trasporto e la mobilità sostenibile, la salute dei trasportatori, la sensibilizzazione dei giovani verso un mercato che oggi lamenta la mancanza di oltre 15.000 autisti. La manifestazione ha accolto anche due Award – Le stelle del Trasporto organizzato dalla rivista tuttoTrasporti e il Premio Fabio Montanaro, realizzato dalla rivista Trasportare oggi in Europa – finalizzati all’individuazione delle eccellenze del settore. Nelle aree esterne della manifestazione è stata, inoltre, ospitata l’iniziativa EMOZIONI AL BUIO organizzata da Dark. Un’esperienza alternativa ed emozionante per aiutare i visitatori a comprendere l’importanza di servirsi al massimo dei propri sensi in ogni situazione. A bordo di un rimorchio sono state realizzate esperienze di degustazione “al buio”, un’occasione per vedere oltre i propri limiti e imparare a fidarsi e a fare tesoro delle proprie sensazioni. I fondi raccolti sono stati devoluti in beneficenza alle associazioni di vittime della strada.

HostMilano, da sempre proiettata verso tutto ciò che è formazione e futuro, ha promosso nel 2019 diversi progetti in collaborazione con testate, stakeholder e associazioni di categoria: il più rilevante, unico nel suo genere, è stato SMART Label Host Innovation award, organizzato in collaborazione con POLI.Design, Consorzio del Politecnico di Milano, e con il patrocinio di ADI – Associazione Italiana per il Disegno Industriale. Il concorso ha riconosciuto il tasso di innovazione e le “soluzioni più intelligenti” tra i prodotti, i servizi e i progetti presentati dalle aziende espositrici sulla base di alcuni elementi fondamentali: l’efficienza delle funzioni del prodotto o del servizio, l’efficacia delle prestazioni del prodotto o della fruibilità del servizio, l’innovatività delle modalità di fruizione delle tecnologie e i vantaggi per l’utenza. Le categorie indeterminate sono state: SMART Label per i prodotti con contenuto innovativo caratterizzante, Innovation SMART Label per i prodotti che propongano il superamento di trend consolidati, e Green SMART Label per i prodotti con caratteristiche distintive di ecosostenibilità. Nel corso della manifestazione si sono svolti, inoltre, 800 eventi organizzati con associazioni di categoria e stakeholder che hanno costituito un vero e proprio momento di formazione per operatori ed espositori del settore horeca, mettendo in evidenza i plus dell’innovazione tecnologica unita all’expertise del professionista per anticipare i trend dell’ospitalità del Terzo Millennio.

SICUREZZA e Smart Building Expo hanno proposto oltre 100 convegni e incontri professionali, a sostegno della cultura del settore e le sue professionalità registrando in tre giorni oltre 4.000 partecipanti. Diversi appuntamenti realizzati da primarie realtà editoriali e associative, hanno consentito agli operatori di ottenere crediti formativi per differenti figure professionali (periti industriali, ingegneri, installatori, operatori della vigilanza). Tra i principali temi trattati quello relativo al valore delle risorse umane e all’importanza della formazione continua. All’interno della manifestazione è stata creata la Cyber Arena, un’area formativa e informativa organizzata da Business International (la divisione di Fiera Milano Media) e dedicata al tema del rischio informatico. Tre sono state le giornate con talk e tavole rotonde di approfondimento, in cui sono intervenuti grandi esperti nazionali ed internazionali di cyber security. SICUREZZA ha accolto inoltre due award – L’installatore certificato, organizzato dalla rivista Essecome, e Il Premio H D’oro, organizzato dalla Fondazione Enzo Hruby – finalizzati a premiare l’eccellenza professionale, intesa come competenza e capacità di proporre installazioni su misura per singoli contesti.



## LE ATTIVITÀ NEL SOCIALE

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

Nel 2019 è proseguita la raccolta di tappi delle bottigliette di plastica e sughero da parte dei dipendenti di Fiera Milano per sostenere la Fondazione per le Malattie del Sangue Onlus del Niguarda che si occupa di ricerca biologica e genetica in campo ematologico.

Il 21 novembre 2019, presso il quartiere fieramilano, si è svolta la giornata riservata alla donazione del sangue, in collaborazione con Avis Milano.

Fiera Milano Congressi è stata nel 2019 sponsor ufficiale della Stramilano, con l'obiettivo di acquisire visibilità in ambito cittadino e di rispettare la prescrizione della World Obesity Federation, in base alla quale la struttura certificata Healthy Venue deve impegnarsi a promuovere pratiche salutari per il benessere non solo degli ospiti, ma anche dei propri dipendenti e in generale per il territorio. Hanno preso parte alla competizione otto dipendenti. L'8 giugno 2019, inoltre, tre dipendenti di Fiera Milano Congressi hanno partecipato alla Lierac Beauty Run.

Il Gruppo, a gennaio e dicembre 2019, ha concesso gratuitamente alla Lega Italiana per la Lotta contro i tumori uno spazio presso Fiera Milano Congressi per un evento dedicato ai volontari della Lega stessa.

A dicembre 2019, MiCo ha attivato un apiario urbano, la cui finalità è offrire un sostegno attivo alla proliferazione della specie sotto minaccia di estinzione e creare benefici all'ambiente circostante (in particolare al verde pubblico di CityLife), contribuendo alla difesa ed all'incremento della biodiversità. Le api rappresentano un indicatore spia per verificare la qualità dell'aria e la loro presenza garantirà a MiCo una produzione annua di circa 40 kg di miele che sarà utilizzato come *giveaway* per i suoi clienti. L'apiario potrà, inoltre, essere visitato da gruppi e scolaresche accompagnati da personale qualificato, utilizzando apposite protezioni individuali.

Dal 28 novembre 2019 al 18 gennaio 2020, il Gruppo ha messo a disposizione 5.000 metri quadrati lordi espositivi del quartiere fieramilano al Banco Alimentare per lo stoccaggio temporaneo delle merci donate dai cittadini in attesa della distribuzione ai beneficiari.

A dicembre 2019, in occasione della Giornata Internazionale delle Disabilità, è stato ospitato un evento sociale di beneficenza presso l'Auditorium a fieramilano-Rho.

A fine 2019 Fiera Milano ha contribuito al rifacimento dell'area giochi del Parco Pomé, situato nel centro di Rho e che ospita al suo interno un Chiosco bar gestito dalla Società Cooperativa Sociale Arca di Noè: spazio di socialità per la città frequentato in particolare dalle famiglie. Nel 2019 il Chiosco Pomé si è posto come punto di riferimento di proposte educative, culturali, di animazione, formative, il più delle volte realizzate in collaborazione con importanti soggetti del territorio: scuole, associazioni, servizi sociali, cooperative sociali.

Durante il 2019 sono stati presi contatti con l'Amministrazione Penitenziaria di Milano per un progetto che prevede l'inserimento di detenuti in alcune attività lavorative svolte nell'ambito della Direzione Security. Tale progetto è in fase di definizione e l'avvio è previsto nel 2020.

Nel 2020 verrà lanciato un contest che vedrà impegnati giovani writer nella creazione di opere d'arte usando come supporto la superficie dei new jersey installati nel quartiere fieramilano a protezione dei flussi pedonali.





## La governance e l'etica di business

Il sistema di *governance* societario di Fiera Milano, che esercita attività di direzione e coordinamento nei confronti delle società italiane che rientrano nel perimetro di rendicontazione della DNF, si fonda sul modello di amministrazione e controllo tradizionale caratterizzato, quindi, dalla presenza del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

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

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

Il mandato del Consiglio di Amministrazione, attualmente in carica, è stato conferito dall'Assemblea dei Soci del 21 aprile 2017 e scadrà con l'Assemblea che approva il bilancio al 31 dicembre 2019. Proprio in vista della nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione da parte dell'assemblea dei soci convocata per il 20 aprile 2020, nel rispetto delle previsioni del Codice di Autodisciplina, l'attuale Consiglio di Amministrazione ha pubblicato, nel febbraio 2020, un documento nel quale sono espressi gli orientamenti agli azionisti sulle figure manageriali e professionali, la cui presenza in consiglio sia ritenuta opportuna.

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

Per quanto attiene le politiche in materia di diversità applicate dalla Società con riferimento alla composizione degli organi di amministrazione, gestione e controllo, esistono specifiche previsioni nello Statuto Sociale della Società. In particolare, la composizione del Consiglio di Amministrazione deve garantire, alla luce del processo di autovalutazione svolto con riferimento all'esercizio 2019, l'equilibrio tra i generi previsto dalla legge. Inoltre, la composizione deve riflettere un adeguato grado di diversificazione in termini di competenze, esperienze, età, genere e proiezione internazionale.

Il Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano si compone di 9 persone, di cui 4 donne e 5 uomini come dettagliato nella tabella seguente. Per ulteriori approfondimenti, si rimanda alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2019, al paragrafo 4.2 "Composizione (ex art. 123-bis, comma 2, lettere d) e d-bis), TUF".

**Tabella 6 - Composizione del Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano**

| Genere               | Fascia d'età     | 2019     | 2018     | 2017     |
|----------------------|------------------|----------|----------|----------|
| Uomini               | Tra 30 e 50 anni | 1        | 1        | 2        |
|                      | Over 50 anni     | 4        | 4        | 3        |
| <b>Totale Uomini</b> |                  | <b>5</b> | <b>5</b> | <b>5</b> |
| Donne                | Tra 30 e 50 anni | 0        | 0        | 0        |
|                      | Over 50 anni     | 4        | 4        | 4        |
| <b>Totale Donne</b>  |                  | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>4</b> |
| <b>TOTALE</b>        |                  | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>9</b> |



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

- conoscenza del settore fieristico e delle tecniche di gestione dei rischi connessi all'esercizio dell'attività;
- esperienza di gestione imprenditoriale e/o di organizzazione aziendale, acquisita tramite un'attività pluriennale di amministrazione, direzione o controllo in imprese o gruppi di dimensioni simili;
- capacità di lettura e di interpretazione dei dati di bilancio, acquisita tramite una esperienza pluriennale di amministrazione e controllo in imprese o di esercizio di attività professionali o di insegnamento universitario;
- competenza nella *governance* di impresa (*audit*, legale, societario, ecc.), acquisita tramite esperienze pluriennali di *audit* o di controllo di gestione svolte all'interno di imprese di rilevanti dimensioni o di esercizio di attività professionali o di insegnamento universitario;
- esperienza internazionale e conoscenza dei mercati esteri, acquisite attraverso lo svolgimento di attività imprenditoriali o professionali pluriennali svolte presso imprese o gruppi a vocazione internazionale;
- conoscenza dei pacchetti remunerativi;
- gestione dei rischi d'impresa.

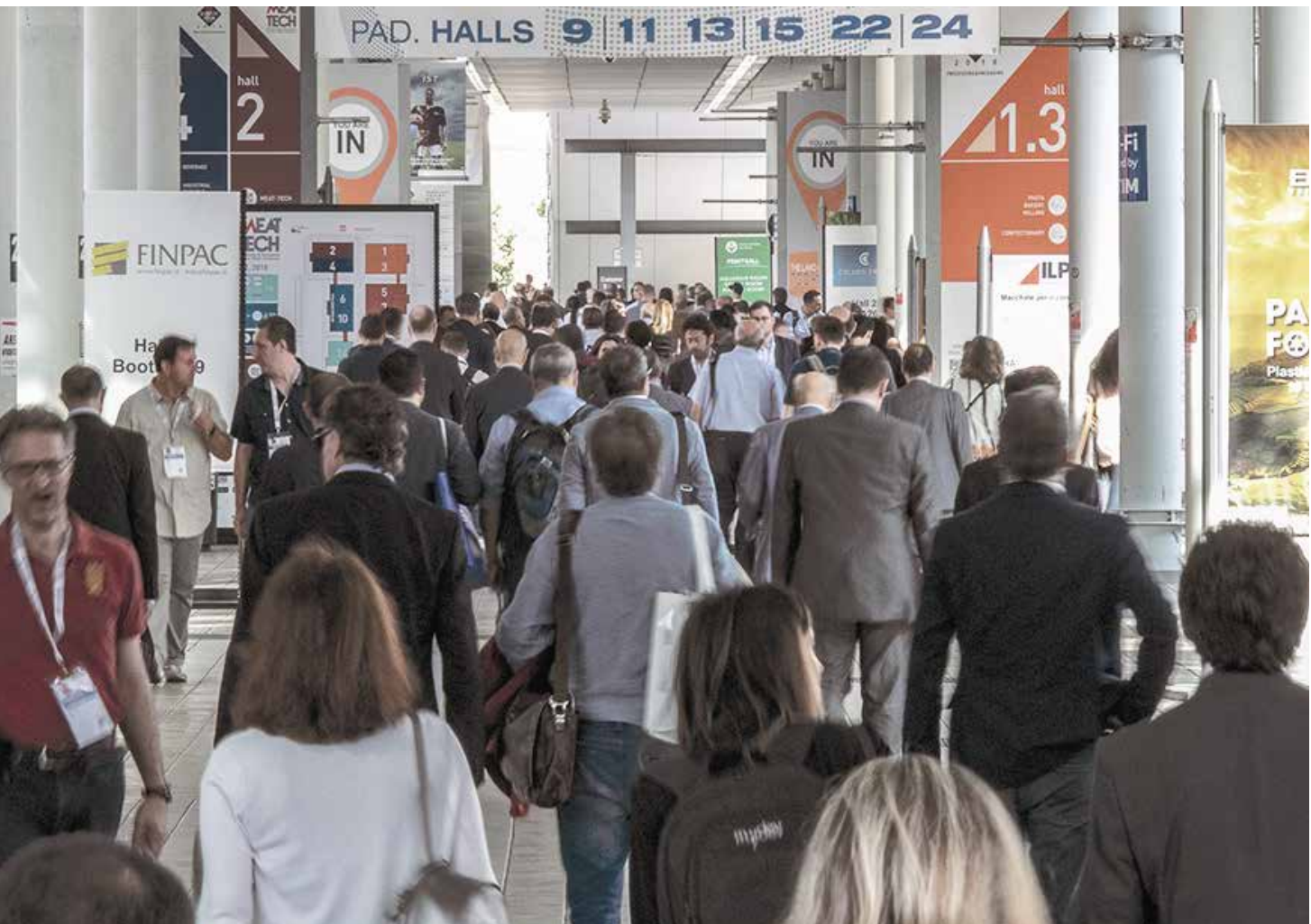
Il Consiglio di Amministrazione ha istituito al suo interno due Comitati i cui ruoli e funzioni sono allineati agli standard indicati dal Codice di Autodisciplina e dalle *best practice* in tema di corporate governance.

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

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

Il Collegio Sindacale di Fiera Milano è stato nominato dall'Assemblea dei Soci in data 23 aprile 2018 e scadrà con l'Assemblea che approva il bilancio al 31 dicembre 2020. Esso vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto Sociale, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste da codici di comportamento redatti da società di gestione di mercati regolamentati ed infine sull'adeguatezza delle disposizioni impartite dalla Società alle controllate. Inoltre, il Collegio Sindacale vigila sia sulla revisione legale dei conti annuali e consolidati che sull'efficacia dei sistemi di controllo interno, di revisione interna e di gestione del rischio, nonché sul processo di informativa finanziaria. Il Collegio Sindacale vigila altresì sull'osservanza delle disposizioni previste in materia di Dichiarazione di carattere non finanziaria ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e riferisce in proposito nella relazione annuale all'Assemblea.

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



Nel corso dell'esercizio 2019, in sostituzione del precedente Regolamento in materia di esercizio del potere di Direzione e Coordinamento da parte della Capogruppo, Fiera Milano si è dotata delle Linee Guida Direzione e Coordinamento, la cui disciplina ha l'obiettivo di garantire l'unitarietà al governo d'impresa, identificando le funzioni e gli Organi di controllo di ciascuna società del Gruppo, al fine di individuare i necessari collegamenti che devono sussistere tra gli stessi per una efficace collaborazione nell'interesse di ciascuna società del Gruppo. Tale disciplina si rivolge, pertanto, a tutte le società controllate assoggettate alla direzione e coordinamento di Fiera Milano.

Nell'ambito del sistema di governo societario, Fiera Milano ha, inoltre, adottato nel corso del 2019, le Linee Guida Gestione Flussi Informativi fra gli organi di controllo, con lo scopo di definire la gestione di flussi informativi minimi sia infra-Gruppo che in seno alla Capogruppo, al fine di stabilire un adeguato livello di separazione dei compiti e supportare l'attuazione dei principi etici e di comportamento contenuti nel Codice Etico di Gruppo e dei protocolli di controllo previsti dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 (di seguito, il "Modello 231").

Nel corso del 2019, si è altresì proceduto all'aggiornamento dell'intero Modello 231 della Società previa mappatura delle procedure interne applicabili con riguardo alle singole attività sensibili a rischio reato ex D.Lgs. 231/2001. A completamento delle attività di Risk Assessment sono stati elaborati una *gap analysis* e un *action plan* per la definizione delle azioni di *remediation* individuate. Nel contempo, sono state aggiornate le parti generali dei Modelli 231 di tutte le società italiane del Gruppo Fiera Milano e alcune parti speciali. In particolare, è stata aggiornata la parte speciale del Modello 231 di Fiera Milano Media e di Fiera Milano Congressi relativa ai reati in materia di Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro; mentre gli aggiornamenti al Modello 231 di Nolostand hanno riguardato le seguenti parti speciali: Reati Ambientali, Reati di Abuso di Mercato, Reati contro la Pubblica Amministrazione e Corruzione fra Privati e Reati in materia di Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro.



La Direzione Affari Legali e Societari, attraverso la funzione Segreteria Societaria, Governance e Compliance, monitora costantemente il livello di compliance delle procedure e delle policy adottate da tutte le società del Gruppo, al fine di assicurare il miglior livello possibile di conformità alla normativa vigente e alle indicazioni delle organizzazioni nazionali ed internazionali di riferimento. In particolare, la suddetta funzione ha il compito di monitorare e sostenere la conformità delle attività aziendali rispetto alle disposizioni organizzative interne (manuali, policy, procedure, codice di condotta) e alle normative esterne del Gruppo Fiera Milano, così da garantire un adeguato livello di allineamento alle *best practice* delle società quotate in Borsa. L'attività di compliance è regolata dal Manuale di Compliance, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fiera Milano, e definita da uno specifico piano di lavoro annuale, cui fa seguito la puntuale rendicontazione delle verifiche svolte.

Nel corso dell'esercizio di riferimento, è stato intrapreso un importante progetto finalizzato all'ulteriore miglioramento della compliance in materia di privacy. In particolare, la Società ha proceduto alla nomina del *Data Protection Officer* e all'emanazione della Politica in Materia di Protezione dei Dati Personali, con lo scopo di definire le politiche e linee guida generali applicate da Fiera Milano in materia di protezione dei dati personali, con particolare riguardo all'organizzazione implementata in funzione dell'applicazione della normativa vigente in tale materia, nonché alle policy, procedure, disposizioni, misure e documentazioni adottate per assicurare la conformità a tale normativa. Sul tema sono state tenute due sessioni formative, l'una diretta al management e l'altra rivolta a tutti i dipendenti del Gruppo in Italia.

Nel corso del 2019 il Gruppo Fiera Milano non ha ricevuto sanzioni significative per la non *compliance* normativa, in ambito sociale ed economico.

Fiera Milano si è dotata, a dicembre 2019, di un *Crisis Management Plan* finalizzato a gestire i possibili eventi di crisi per quanto attiene gli ambiti afferenti l'infrastruttura e le funzioni operative. L'obiettivo del *Crisis Management Plan* è quello di riconoscere e analizzare le possibili situazioni di crisi riguardanti l'infrastruttura e le Operation dei quartieri fieristici, che possono verificarsi internamente o nelle aree limitrofe all'azienda. Tale piano consente anche di disciplinare le attività di prevenzione e le modalità di governo degli stati di emergenza implementando un piano di gestione a tutela della sicurezza per le presenze rilevanti nei quartieri espositivi, che identifichi le figure coinvolte o da coinvolgere al fine di definire le possibili azioni da intraprendere. Il piano verrà implementato a partire dai primi mesi del 2020; in particolare l'attività riguarderà la formazione del personale coinvolto e l'individuazione della modalità più idonea per la manutenzione e l'aggiornamento dello stesso.

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

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

Nel corso del 2019 è stato avviato il processo per certificare ISO 20121:2013 Fiera Milano, in riferimento alle fasi di progettazione, gestione e realizzazione delle manifestazioni ed estendere l'attuale campo di applicazione del sistema di gestione della qualità, ISO 9001:2015, a tutti i servizi erogati, al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni dell'azienda anche dal punto di vista ambientale, sociale ed economico. L'ottenimento di tale certificazione è previsto nel 2020.

Nel corso del 2020 è previsto l'aggiornamento del Sistema di Gestione di Nolostand con la norma ISO 45001:2018.

Per ulteriori dettagli relativi alle tematiche di Corporate Governance del Gruppo Fiera Milano si rimanda ai seguenti documenti disponibili sul sito internet [www.fieramilano.it](http://www.fieramilano.it), nella sezione Investitori:

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



## La catena di fornitura

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

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

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

Le attività in questo ambito sono regolate da un set procedurale, che include, inter alia, la Procedura approvvigionamento beni, servizi e consulenze, la Procedura di qualificazione tecnico-economica dei fornitori, la Procedura valutazione reputazionale e la Procedura gestione dei rapporti con intermediari commerciali.

Nell'ambito di un progetto di semplificazione del corpo procedurale di Gruppo, nel 2019 è stata aggiornata la Procedura approvvigionamenti beni e prestazioni di servizi per favorirne una migliore comprensione ed applicazione. In corso d'anno, è stata emessa la revisione della Procedura di qualificazione tecnico-economica dei fornitori, con la finalità di razionalizzare ed ottimizzare il processo di valutazione anche in relazione alle funzionalità della piattaforma on-line che gestisce l'Albo Fornitori. A fine esercizio, inoltre, è stata effettuata un'ulteriore semplificazione del processo di acquisto attraverso l'unione delle procedure: consulenze, approvvigionamenti beni e prestazioni di servizi e gestione delle indicazioni di fornitori da parte dei clienti, in un unico documento.

La Società è dotata di un Albo che permette di registrare le richieste di qualifica e la gestione delle stesse con funzionalità digitali per i fornitori, siano essi appaltatori o subappaltatori del Gruppo. Il continuo aggiornamento dell'Albo permette un costante monitoraggio del mercato al fine di confermare e rinnovare competenze, capacità operative e competitività. La piattaforma on-line consente di gestire, nella fase preliminare dell'ingaggio, la valutazione tecnico-economica, di competenza della Direzione *Procurement*, e reputazionale, di competenza della direzione Security. Il workflow approvativo del sistema informatico segue le regole previste dalle procedure delle due direzioni coinvolte direttamente nel processo valutativo ed autorizzativo e consente, attraverso dei report consultabili in tempo reale, di informare le funzioni richiedenti del Gruppo circa lo stato di qualifica dei fornitori. Nel 2019 sono state rilasciate circa 1.100 valutazioni reputazionali.

In fase di qualifica in Albo, viene richiesta a tutti i fornitori la condivisione dei principi di comportamento contenuti nel Modello 231 e nel Codice Etico, volta a garantire la correttezza e la legalità del rapporto di fornitura. In aggiunta, per poter essere qualificati i fornitori devono caricare alcuni documenti necessari per le valutazioni tecnico-economica e reputazionale. L'esito del processo di valutazione consente di stabilire quali fornitori abbiano i requisiti necessari per poter operare con il Gruppo. Nella piattaforma dell'Albo vengono conservati i documenti dei fornitori e le schede di valutazione, segregati secondo quanto previsto dalle norme in materia di trattamento dei dati, come dagli aggiornamenti introdotti dalla norma GDPR. La creazione di un repository unico garantisce la tracciabilità e la trasparenza dei processi autorizzativi.



Un'attenzione costante dall'inizio alla fine della fornitura:  
il processo di valutazione e gestione della catena di fornitura



Nel 2019, attraverso la maggiore digitalizzazione dei processi di acquisto è stato possibile ridurre l'utilizzo dei documenti cartacei in questo ambito. La nuova *practice* prevede, ad esempio, la trasmissione dei contratti trasmessi a mezzo pec e l'archiviazione dei documenti contrattuali nel data base informatico, portando così ad un minor consumo di carta.

Le funzionalità della nuova *release* del software dell'Albo Fornitori ha migliorato il processo di gestione dell'iter di qualifica, prevedendo inoltre l'acquisizione delle eventuali certificazioni di sostenibilità rilasciate da ente accreditato - ISO o certificazioni specifiche di prodotto. Il numero dei fornitori presenti in Albo in possesso di tali certificazioni al 31 dicembre 2019 si è incrementato del 72% rispetto al 2018.



I fornitori censiti nell'Albo Fornitori del Gruppo Fiera Milano al 31 dicembre 2019 sono 3.464. Tra i fornitori italiani qualificati, l'86% ha la sede operativa ubicata a distanza inferiore a 300 km, mentre la restante parte ha la sede operativa a distanze superiori. Lo *scouting* verso fornitori esteri è funzionale all'ottimizzazione del rapporto qualità/prezzo ed al rinnovamento delle tecnologie tradizionali. Inoltre, le politiche commerciali volte allo sviluppo della presenza di manifestazioni estere nel portafoglio del Gruppo richiedono un corrispondente sviluppo del parco fornitori nei paesi interessati.

Nell'ambito delle proprie attività, la Direzione *Procurement* adotta politiche operative nell'ambito della sostenibilità, ai sensi della Procedura approvvigionamenti beni e prestazioni di servizi (*Green Procurement*), revisionata nel luglio 2019. Da maggio 2019, ove prevista una Commissione di valutazione tecnico-economica nell'ambito del processo di selezione, vengono attribuiti punteggi tecnici ai fornitori in possesso di certificazioni di sostenibilità. Il punteggio tecnico attribuito concorre al punteggio tecnico totale nell'ambito del processo di selezione competitiva.

La Procedura approvvigionamenti di beni e servizi in vigore per le controllate italiane prevede che l'acquisto di una serie di prodotti di regolare consumo (ad esempio carta per stampa, batterie) sia basato su criteri tipici del *green procurement*, volti a: i) proteggere l'ambiente e la salute pubblica, ii) conservare le risorse naturali, iii) minimizzare gli smaltimenti e iv) ridurre la tossicità. Nel 2019, nell'ambito del contratto quadro per la cancelleria, è proseguita la sostituzione di articoli tradizionali con prodotti green (es. raccoglitori), così come è stato inibito l'utilizzo di codici prodotto non green. Questa azione ha consentito di registrare nel 2019 il 79% di consumo di prodotti eco-sostenibili di quella categoria.

Inoltre, il fornitore assegnatario del contratto quadro per la fornitura dei prodotti di cancelleria, nell'ambito del processo di ampliamento della flotta di mezzi ecologici, nel 2019 ha incrementato l'utilizzo di veicoli elettrici e a gas naturale: su 120 mezzi, sono attualmente in funzione 22 mezzi a gas naturale e 10 mezzi elettrici.

Nel corso del 2020 il Gruppo intende proseguire nelle azioni volte all'introduzione di elementi legati alla sostenibilità nei processi di selezione dei fornitori, a conferma dell'impegno di Fiera Milano nel perseguimento degli obiettivi di sostenibilità.

Sulla base della Procedura servizio reso, emessa nel mese di aprile 2019, rivolta a tutte le Direzioni/Funzioni aziendali del Gruppo Fiera Milano che hanno necessità di approvvigionarsi di un bene o di un servizio o di una consulenza, la Direzione *Procurement*, attraverso la funzione *Supplier Quality*, affianca le funzioni richiedenti nel processo di monitoraggio di primo livello del servizio, attraverso dei controlli a campione di secondo livello sul servizio reso dai fornitori del Gruppo.

La funzione *Supplier Quality* garantisce inoltre la qualità del servizio reso da parte dei fornitori, nel rispetto degli accordi contrattuali e supporta il raggiungimento degli obiettivi di business mediante audit di controllo di secondo livello focalizzati anche sui temi della sostenibilità. Nel 2019, tali controlli qualitativi e quantitativi effettuati sia durante le manifestazioni, sia presso le sedi operative, sono aumentati. La funzione *Supplier Quality* ha, infatti, effettuato nell'anno 2.512 controlli di forniture su cui è stato rilevato circa il 93% di conformità.

Fiera Milano nel 2019 ha implementato, inoltre, l'attività di controllo documentale delle tessere di ingresso per i fornitori con maggior presenza di maestranze, grazie all'utilizzo del data base degli ingressi gestito dalla Direzione Security, col fine di verificare la presenza o meno nel quartiere dei subappalti autorizzati sulla base del contratto di appalto effettuato con la società titolare del contratto di fornitura e/o del servizio.

Il processo di approvvigionamento delle controllate estere è gestito dalle strutture locali in base a procedure ispirate alle linee guida corporate. La Direzione *Procurement* di Gruppo è destinataria di flussi informativi periodici sui principali contratti stipulati.

Nel corso del 2019 è stato avviato un processo di adeguamento delle procedure legate al *Procurement* di Gruppo alle controllate estere. Tale processo dapprima ha previsto lo svolgimento delle analisi di valutazione reputazionale a cura della Security di Gruppo su fornitori della controllata brasiliana CIPA. Da settembre 2019 è in vigore la *Procurement and Purchasing Procedure*, ispirata alle linee guida della relativa procedura recepita dalle società italiane. Mentre la Procedura di qualifica dei fornitori è stata adottata a febbraio 2020.



## IL CONTRASTO AL LAVORO SOMMERSO E IRREGOLARE

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

Le tipologie di fornitori di cui si avvale il Gruppo Fiera Milano per l'erogazione dei propri servizi comprendono aree merceologiche alle quali sono correlati livelli di rischio variabili in relazione soprattutto all'incidenza della componente manodopera. Casistiche di rischio legate al lavoro sommerso afferiscono esclusivamente alla catena di fornitura del Gruppo, in quanto non sono presenti operai fra i dipendenti del Gruppo Fiera Milano, che demanda a terzi tutte le attività di manovalanza. Nell'ambito dei processi di approvvigionamento, i fornitori maggiormente esposti al rischio di lavoro nero sono quelli che svolgono attività di Operation per la gestione dei quartieri e del centro congressuale ed i fornitori della controllata Nolostand. Per tale ragione, all'interno dei propri presidi procedurali, come ad esempio la Procedura di valutazione reputazionale, il Gruppo Fiera Milano pone particolare attenzione alle classi di fornitori caratterizzate da elevata incidenza di manodopera (es. pulizie, allestimenti, vigilanza, ristorazione), prevedendo controlli più stringenti sia in fase di selezione del fornitore che in fase di verifica sul campo, al fine di assicurarsi che non siano presenti pratiche di lavoro sommerso nella propria catena di fornitura. Come da ultima revisione della Procedura di valutazione reputazionale, le valutazioni hanno tutte validità di 12 mesi. In fase di qualifica, a seconda della rischiosità della classe merceologica, vengono previsti controlli più rigidi.

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

Il 21 giugno 2019 è stato sottoscritto il Protocollo d'intesa per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso e irregolare nell'ambito dei quartieri fieristici gestiti da Fiera Milano tra Prefettura di Milano e Ispettorato Territoriale del Lavoro di Milano-Lodi, INPS Filiale Metropolitana Milano, INAIL Direzione Regionale Lombardia, ATS Città Metropolitana di Milano, Fiera Milano e CGIL - CISL - UIL, FILCAMS Cgil - FISASCAT Cisl - UILTUCS Uil. L'obiettivo è creare una rete di coordinamento, atta a garantire la tempestività degli interventi sul piano della prevenzione, della vigilanza e dell'azione di contrasto. Tale protocollo prevede una più efficace e coordinata programmazione dell'attività di vigilanza e di contrasto dell'eventuale fenomeno del lavoro sommerso e irregolare, all'interno dei quartieri fieristici, l'organizzazione di corsi integrati di informazione e formazione volti a promuovere la cultura della legalità e della sicurezza nei rapporti di lavoro.

In esecuzione di tale protocollo è stato costituito un Osservatorio permanente, riunitosi per la prima volta a febbraio 2020, finalizzato a promuovere la massima diffusione della cultura della legalità. L'Osservatorio procederà alla costituzione di un Tavolo tecnico operativo composto da tutti gli enti firmatari sotto l'egida della Prefettura. I componenti del Tavolo tecnico operativo, con il coordinamento della Prefettura, continueranno nell'implementazione del Protocollo. Il maggiore sforzo sarà concentrato sulla formazione, in modo da coinvolgere tutti gli attori in un'attività sempre più efficace.

Il Protocollo d'intesa fa seguito ad un precedente protocollo, siglato nel 2007, tra Fiera Milano e le OO.SS. territoriali di Milano CGIL, CISL e UIL, con le organizzazioni di categoria e la RSU, che aveva consentito di integrare un insieme di clausole contrattuali nei contratti e appalti stipulati da Fiera Milano e di aprire lo Sportello Lavoro gestito dalle tre Organizzazioni Sindacali territoriali di Milano all'interno del quartiere fieramilano.

Nel 2019 l'ufficio *Labor Supplier Quality*, in collaborazione con Accessi Servizi Generali e Relazioni Industriali Giuslavoro, ha effettuato in alcuni casi specifici un'attività di controllo e verifica sui dati dei fornitori e quelli del controllo accessi, nel rispetto delle leggi vigenti in materia di tutela della privacy, finalizzate ad appurare la responsabilità solidale del committente per debiti di natura contributiva e retributiva.

Nel 2019, sono state effettuate opportune verifiche anche a seguito di segnalazioni ricevute presso lo Sportello Lavoro, precedentemente citato, ubicato all'interno del quartiere.



## LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

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

I Modelli 231 adottati riservano, inoltre, al tema della corruzione parti speciali *ad hoc*, relative ai reati commessi nei rapporti con la pubblica amministrazione e alla corruzione fra privati, nelle quali sono descritte le fattispecie di reato potenzialmente realizzabili da parte di dipendenti o soggetti apicali a vantaggio o nell'interesse dell'ente, le attività sensibili nel cui ambito potrebbero essere commessi reati in materia di corruzione e i relativi protocolli di controllo a presidio delle tematiche sensibili in oggetto. Tali protocolli di controllo sono poi declinati in specifiche procedure aziendali, fra le quali rivestono rilievo ai fini di cui in oggetto tutte quelle afferenti l'area *Procurement*.

Ogni cliente e fornitore, e più in generale tutte le terze parti che operano con Fiera Milano e le singole società del Gruppo sono informate circa il Modello 231 (Parte Generale) di ciascuna società e circa il Codice Etico di Gruppo; sono inoltre previste, all'interno dei contratti, specifiche clausole con cui la terza parte dichiara di conoscere il contenuto del D.Lgs. n. 231/2001 e si impegna ad astenersi da comportamenti idonei a configurare le ipotesi di reato di cui al Decreto (a prescindere dalla effettiva consumazione del reato o dalla punibilità dello stesso). L'inosservanza di tale impegno è considerata un inadempimento grave e motivo di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

Per quanto riguarda le controllate estere, nel corso del 2019 sono state emesse le Linee guida per l'applicazione da parte delle società Controllate Estere di Presidi Anti-Corruzione e di Compliance Program che sono state adottate dalla società brasiliana CIPA e dalla società sudafricana Fiera Milano Exhibition Africa.

Nella prima parte del 2020 verrà effettuata un'attività di risk assessment da parte delle funzioni Risk management e Compliance volte a definire la necessità di introdurre nel corpus procedurale delle società controllate estere ulteriori presidi per implementare pienamente le previsioni delle citate linee guida.

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





Quale presidio alla lotta alla corruzione passiva, la Procedura approvvigionamenti di beni e servizi prevede un meccanismo di *job rotation* per gli esponenti delle funzioni aziendali a contatto con fornitori appartenenti a classi merceologiche a rischio medio/alto, prevedendo periodi di turnazione differenti a seconda della *seniority* delle risorse coinvolte.

Le società italiane del Gruppo sono, inoltre, dotate di una Procedura di gestione delle segnalazioni, anche anonime - *Whistleblowing*, che regola il processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni, anche in forma anonima o confidenziale, effettuate da terzi e dal personale delle società del Gruppo relative a potenziali reati, illeciti o comportamenti irregolari, commessi in violazione del Codice Etico del Gruppo, dei Modelli 231 adottati dalle società del Gruppo, di normative interne (manuali, policy, procedure, istruzioni, ecc.), di leggi o regolamenti o provvedimenti delle autorità o comunque atti a cagionare danno o pregiudizio, di qualsiasi natura al Gruppo Fiera Milano. In linea con la predetta procedura un apposito comitato interno, Comitato Segnalazioni composto da HR, Security e Internal Audit, ha il compito di svolgere verifiche nell'ipotesi in cui vengano segnalati fatti e/o condotte illecite. Tale comitato, nello svolgimento delle funzioni che gli sono assegnate, collabora con l'Organismo di Vigilanza in caso di segnalazioni aventi ad oggetto illeciti rilevanti ex D.Lgs. 231/2001. Si precisa che le segnalazioni oggetto di disamina da parte del Comitato Segnalazioni nell'anno 2019 non sono state ritenute rilevanti ai fini del D.Lgs. 231/2001.

La Società è inoltre dotata di una Procedura accreditamento e controllo accessi come ulteriore presidio sulla catena di fornitura.

Nel corso del 2019, ha trovato applicazione la Procedura per la gestione degli omaggi, liberalità e sponsorizzazioni. In linea con quanto disposto dal Codice Etico, il Gruppo si impegna a sponsorizzare e organizzare solo eventi che siano di respiro nazionale e/o internazionale. Fiera Milano non sponsorizza e/o organizza eventi promozionali o di formazione per persone e/o Paesi che siano inclusi nelle Liste di Riferimento, emanate da Pubbliche Autorità in materia di contrasto alla criminalità organizzata, al terrorismo e al riciclaggio. Omaggi o forme di ospitalità, corrisposti o ricevuti, sono consentiti solo nell'ipotesi in cui siano di modico valore, non superiore a 250 euro, e siano tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati come finalizzati a conseguire vantaggi impropri.

A tutti i neo assunti viene consegnato un modulo tramite il quale possono prendere visione dei documenti organizzativi rilevanti per il Gruppo, tra cui procedure, Codice Etico e Modello 231 della società di riferimento e della modalità in cui devono effettuare una sessione obbligatoria di formazione e-learning in tema 231 attraverso la intranet aziendale. La formazione e-learning 231 per le società italiane ha coinvolto nel 2019 8 dirigenti (31% del totale) e 43 quadri e impiegati (7% del totale) per un totale di 102 ore di formazione.

Inoltre, per le società italiane è stato organizzato un corso sull'aggiornamento del Modello 231, ai quali hanno partecipato 16 dirigenti (62% del totale) e 461 quadri e impiegati (78% del totale).

I consiglieri, quali destinatari (e soggetti competenti all'approvazione) del Modello 231, sono tenuti ad adeguarsi ai processi e alle previsioni in materia di anti-corruzione. Nel 2019 si è tenuta una sessione formativa del Consiglio di Amministrazione della Società e, inoltre, i consiglieri ed i sindaci sono stati invitati alla formazione organizzata per i dipendenti del Gruppo Fiera Milano, anche con il supporto di consulenti penalisti esterni.

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

Le attività di audit vengono svolte al fine di monitorare il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi dell'intera organizzazione aziendale. In particolare, le suddette attività vengono svolte sulla base di un Manuale di Audit e di un Piano di Audit annuale approvato dal Consiglio di Amministrazione, nonché sulla base di eventuali segnalazioni di criticità riscontrate dal top management. Nel corso del 2019 gli audit hanno riguardato, *inter alia*, la gestione del sistema ambientale, l'implementazione dell'Albo fornitori, la scontistica, l'accreditamento e il controllo accessi, la *Cyber Security*, liberalità, omaggi e sponsorizzazioni. Inoltre, la Direzione Controllo Interno svolge attività di verifica anche per tutte le società del Gruppo soggette a direzione e coordinamento da parte di Fiera Milano. Nel 2019, la Direzione Controllo Interno ha effettuato attività di full audit anche sulle società estere consolidate integralmente.

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

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



## Le nostre persone

**646** Risorse

**605** A tempo indeterminato

**41** A tempo determinato

**+70** Nuove assunzioni



**+37** A tempo indeterminato

Di cui **24** a rafforzamento delle aree commerciali e sviluppo business ed in adempimento delle normative di legge (Legge n. 68/1999 e art. 18), **13** a rafforzamento delle aree di staff deputate al presidio della governance aziendale

**+33** A tempo determinato

Di cui **31** a rafforzamento delle aree commerciali e di staff e **2** in sostituzione di personale assente per maternità

**+16** Conferme di giovani risorse a tempo indeterminato

Principalmente nelle aree di business e operation a consolidamento della politica aziendale che prevede il graduale inserimento delle risorse junior

**21,5%**

Turnover complessivo di Gruppo

Di cui

**10,8%** **10,7%**

In entrata

In uscita

**73**

Dipendenti part time

Di cui

**70** **3**

Donne

Uomini

**49,4%**

Laureati

**44,1%**

Dipendenti con età inferiore ai **45,1** anni

**94** Esperienze di stage ospitate (61 attivati nel 2019, 34 attivati in precedenza) con il Politecnico di Milano, l'Università Bocconi, l'Università Bicocca, l'Università Cattolica del Sacro Cuore, l'Università IULM, l'Università Carlo Cattaneo - LIUC, l'Università degli Studi di Genova, Università degli Studi di Pisa, la Business School Sole 24 Ore, l'Accademia di Comunicazione, L'Accademia di Fondazione Fiera Milano, AFOL Metropolitana, ACTL Associazione per la cultura ed il tempo libero, ADECCO, FourStars Impresa Sociale, Università LUSMA di Roma, Università degli Studi di Roma Tor Vergata, Gema Business School di Roma.



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

La valorizzazione del capitale umano è al centro della strategia del Gruppo Fiera Milano, in quanto il valore e la qualità delle risorse sono essenziali per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. La Direzione Risorse Umane si impegna a sviluppare le competenze di ciascun dipendente del Gruppo Fiera Milano, affinché l’energia e la creatività dei singoli trovi piena espressione per la realizzazione del proprio potenziale, nel rispetto del Codice Etico. La continua introduzione di strumenti innovativi, l’individuazione delle migliori soluzioni organizzative, il mantenimento di un efficace sistema di relazioni industriali e l’attuazione di politiche retributive in linea con il mercato, contribuiscono a determinare le migliori condizioni per la crescita della professionalità e la motivazione delle persone.

I principali strumenti di cui si avvale il Gruppo Fiera Milano in ambito HR sono di seguito rappresentati:

- un modello organizzativo e gestionale della Direzione HR, che combina responsabilità e competenze degli HR Business Partner e dell’Organizzazione. La Direzione è quindi strutturata a matrice, coniugando competenze e responsabilità a presidio di tutti i processi tipici di HR quali selezione, formazione, sviluppo, politiche retributive, relazioni industriali, competenze e conoscenze di tutti i processi e aree organizzative del Gruppo. Questo modello di funzionamento permette l’individuazione di un unico interlocutore HR per ciascun dipendente, l’HR Business Partner, chiamato a gestire un’area di business in tutti i processi riguardanti le risorse umane: sviluppo organizzativo, reclutamento, formazione, gestione delle performance, sviluppo delle persone, politiche retributive e budget;
- una procedura di ricerca e selezione del personale a favore della mobilità interna, e in maniera subordinata al *recruiting* esterno, con la finalità di garantire l’accrescimento di capacità manageriali nelle risorse in crescita attraverso formazione e azioni di sviluppo mirate e per facilitare anche la definizione dei percorsi di successione;
- l’*employer branding*, diretto al rinnovamento generazionale dei dipendenti, attraverso la collaborazione con l’Accademia di Fondazione Fiera Milano e accordi con le principali università milanesi per l’individuazione di giovani talenti e per attrarre nuove competenze;
- un processo indirizzato alla formazione generale e specialistica dei dipendenti per l’aggiornamento continuo delle competenze tecniche e manageriali;
- un modello di *Performance Leadership Management* (PLM) per la valutazione delle performance e della leadership che consente anche di definire le azioni da intraprendere sia in termini di politica salariale sia in termini di sviluppo e crescita delle persone in un’ottica di diffusione di una cultura meritocratica;
- una procedura per l’erogazione degli MBO – *Management by Objectives* rivolta al management e alle strutture commerciali del Gruppo Fiera Milano;
- un contratto integrativo basato sul principio della maggiore responsabilizzazione del dipendente in cambio di una rilevante elasticità, a favore del *work-life balance*;
- un sistema di *welfare* di varia natura esteso a tutti i dipendenti del Gruppo in Italia;
- una copertura assicurativa vita/sinistri/legale che tutela i dipendenti anche al di fuori dell’ambito lavorativo.

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

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

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



Il Gruppo è dotato di un Team di Sostenibilità interfunzionale di Gruppo a supporto delle tematiche di CSR. I componenti hanno il compito di ricoprire il ruolo di principale referente per la propria area di appartenenza nel processo di redazione della DNF e di promuovere iniziative di sostenibilità. In particolare il team nel corso del 2019 ha partecipato attivamente alle fasi del *Social Responsibility Contest* descritto di seguito.

In coerenza con la strategia del Gruppo Fiera Milano, l'azienda proseguirà nella sua politica HR anche attraverso nuovi strumenti, quali un progetto pilota previsto nel 2020 per il volontariato aziendale e iniziative sociali sul territorio nell'ottica della promozione della sostenibilità. Il Gruppo intende, inoltre, proseguire il potenziamento della strategia di *employer branding*, estendendo gli accordi agli atenei fuori Milano e a scuole superiori specialistiche.

## LO SVILUPPO DELLA CULTURA AZIENDALE

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

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

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

Nel 2018, il Gruppo Fiera Milano ha adottato un modello di Performance Leadership Management, applicato a un gruppo pilota di dipendenti. Nei primi mesi del 2019 si è svolta la fase formale di autovalutazione delle performance individuali della popolazione coinvolta nel 2018, cui è seguita la fase di valutazione manageriale e la conseguente definizione del piano di sviluppo. Il sistema è strutturato in modo da favorire la collaborazione interfunzionale e sviluppare un costante confronto capo-collaboratore consentendo feedback continui.

**Tabella 7 - Dipendenti destinatari del sistema di valutazione delle performance**

|  | 2019       |            |          |          | 2018       |            |          |          |
|--|------------|------------|----------|----------|------------|------------|----------|----------|
|  | ITALIA     |            | ESTERO   |          | ITALIA     |            | ESTERO   |          |
|  | UOMO       | DONNA      | UOMO     | DONNA    | UOMO       | DONNA      | UOMO     | DONNA    |
| Dirigenti                                | 19         | 4          |          |          | 22         | 5          |          |          |
| Quadri e impiegati (inclusi giornalisti) | 135        | 203        |          |          | 79         | 111        |          |          |
| Operai                                   |            |            |          |          |            |            |          |          |
| <b>Totale</b>                            | <b>154</b> | <b>207</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>101</b> | <b>116</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |

Il 2019 ha visto l'estensione del sistema di Performance Leadership Management ad ulteriori figure delle società italiane ritenute idonee, in base al nuovo modello organizzativo. Al 31 dicembre 2019 i dipendenti del Gruppo destinatari di un sistema di valutazione delle performance sono stati pari al 56% della popolazione, rispetto al 36% del totale al 31 dicembre 2018. Entro il 2020 è prevista l'applicazione del sistema a tutto il Gruppo Fiera Milano.

Per favorire il raggiungimento degli obiettivi volti all'integrazione degli aspetti ambientali e sociali nel business, nel 2019 la quasi totalità dei riporti dell'Amministratore Delegato e ulteriori dipendenti hanno avuto nel piano di performance individuale almeno un obiettivo di *Corporate Social Responsibility* coerente con quelli del Gruppo. Nel 2019 il 20% dei dipendenti aventi PLM ha ricevuto almeno un obiettivo di CSR.





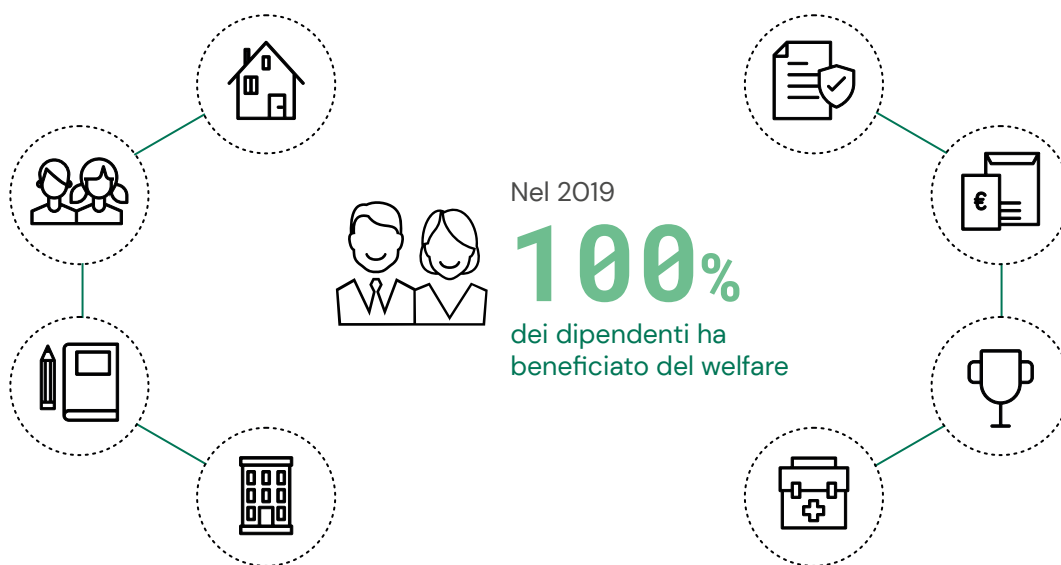
Nel corso del 2019 è stato avviato un piano di *succession & management continuity* che prevede l'identificazione di potenziali successori di figure chiave del Gruppo. Tale piano consiste nell'individuazione di risorse ad alto potenziale in grado di sostituire in prospettiva i responsabili di alcune aree strategiche per il Gruppo, anche attraverso piani di formazione e sviluppo delle competenze. In particolare il *succession plan* riguarda gli Amministratori Esecutivi e i Dirigenti che ricoprono un ruolo strategico all'interno del Gruppo; in tal senso tutte le figure, in sede di valutazione della PLM, hanno identificato una risorsa sostitutiva idonea nell'immediato oppure in seguito all'inserimento in un piano di sviluppo e formazione. Tale piano ha in effetti già portato alla sostituzione di un diretto riporto dell'Amministratore Delegato, con effetto da gennaio 2020.

In tema di *change management*, nel corso del 2019 è stato attuato un piano di prepensionamenti con mobilità volontaria, con l'obiettivo di favorire un ricambio generazionale e avviare l'introduzione di nuove competenze, anche digitali a supporto della *Digital Transformation*, che coinvolgerà l'intero Gruppo da un punto di vista tecnologico a supporto dei processi di business e di funzionamento dell'azienda. A tale proposito lo sforzo è continuativo per reperire sul mercato le migliori figure professionali in entrata, sia dal punto di vista di competenze specifiche ("fit" con le posizioni da andare a ricoprire), sia in termini di adeguatezza e *fit* culturale (per permettere supporto al cambiamento). Il cambiamento e le necessità di *re-skilling* implicheranno anche un importante investimento in formazione, in linea con gli obiettivi aziendali.

Nel 2019 la Direzione Risorse Umane ha, infine, finalizzato il processo di esplorazione di mercato ed assegnazione per la fornitura di un gestionale HCM - Human Capital Management, da implementare nel 2020, che permetterà di incrementare notevolmente la capacità analitica e operativa per una sempre più efficace gestione e valorizzazione del capitale umano di Fiera Milano.

Fiera Milano è dotata di un Piano di Incentivazione di medio-lungo termine strutturato nella forma mista cash e performance share. Tale sistema consente di (i) allineare gli interessi del management a quelli degli azionisti, (ii) legare il processo di incentivazione delle figure manageriali e delle persone chiave del Gruppo all'effettivo risultato della Società e (iii) sviluppare politiche finalizzate ad attrarre e trattenere professionisti di talento. I destinatari del Piano, individuati dal Consiglio di Amministrazione, sono l'Amministratore Delegato, il Dirigente con Responsabilità Strategiche e ulteriori membri del management del Gruppo identificati in virtù della rilevanza della posizione ricoperta.

## IL SISTEMA DI WORK-LIFE BALANCE



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



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

In aggiunta, Fiera Milano Congressi beneficia di una convenzione indiretta con l'istituto Auxologico Italiano per l'erogazione di prestazioni sanitarie multidisciplinari ai propri dipendenti, ai quali viene rilasciata una "Carta della Salute" valida per tutta la famiglia. Fiera Milano Congressi ha poi proseguito l'iniziativa di assegnare cinque borse di studio da destinare ai figli dei dipendenti con il curriculum scolastico più meritevole.

Le società italiane del Gruppo Fiera Milano adottano il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ("CCNL") per i dipendenti di Aziende del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi. Nel 2019 hanno fatto eccezione le società operanti nel settore dell'editoria che adottavano il CCNL per i dipendenti delle Aziende Grafiche ed Affini e delle Aziende Editoriali anche Multimediali e il Contratto Nazionale dei Giornalisti. All'estero ogni società applica la contrattualista vigente del paese di appartenenza.

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

Il 15 gennaio 2019 è stato sottoscritto il nuovo Contratto Integrativo Aziendale di Fiera Milano con validità 4 marzo 2019 - 31 dicembre 2022. In febbraio 2019 è stata sottoscritta l'adesione di Nolostand al Contratto Integrativo di Fiera Milano, seguita nel dicembre dello stesso anno dal subentro della controllata Fiera Milano Media.

Il rinnovo del Contratto Integrativo Aziendale di Fiera Milano unitamente ai subentri di Nolostand e Fiera Milano Media in quello della Capogruppo, rientra nel processo di allineamento delle regole di gestione dei rapporti di lavoro del Gruppo Fiera Milano. All'interno del Gruppo coesistevano, infatti, diversi regimi normativo/gestionali.

Il nuovo Contratto ha apportato numerose novità in tema di orario di lavoro, clausole sociali e di supporto alla famiglia e alla genitorialità nonché in tema di welfare. In materia di orario e organizzazione del lavoro, il nuovo contratto ha l'obiettivo di armonizzare e rendere compatibili le esigenze organizzative aziendali, peculiari del business fieristico, caratterizzato da picchi di attività e periodi di minore intensità e le necessità personali e professionali delle persone, allo scopo di favorire un sempre maggiore equilibrio tra vita professionale e personale. Sono stati, inoltre, introdotti nuovi istituti di stampo sociale e familiare.



## Il nuovo Contratto Integrativo

### WORK LIFE BALANCE

Welfare riparametrato per fasce di retribuzione annua lorda, in modo inversamente proporzionale, così da erogare un importo più alto alle fasce di reddito più basse

40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, con un minimo giornaliero di 4 ore

Maggiore elasticità e flessibilità nell'orario di lavoro in entrata ed in uscita

L'adozione dell'istituto del "Tempo solidale" consentendo di cedere, su base volontaria e a titolo gratuito, ferie e/o ROL a beneficio di colleghi che abbiano già esaurito i propri istituti

80 ore di Riduzione Orario di Lavoro rispetto alle 72 del CCNL Commercio

Possibilità di recuperare l'eventuale prestazione lavorativa del sabato, in una giornata dal lunedì al venerdì nella stessa settimana della sua effettuazione, ovvero al più tardi entro la settimana successiva; la domenica viene retribuita in toto, qualora segua a un sabato recuperato

### FAMIGLIA

Integrazione del congedo parentale fino all'80%, attualmente pagato dall'INPS al 30%, per la parte goduta, da entrambi i genitori, entro il primo anno di vita del bambino

25 ore di permessi retribuiti all'anno per l'inserimento dei figli all'asilo nido e alla scuola primaria di ciascun figlio

1.000 euro di contributo per la nascita/adozione di figli o per il decesso di parenti entro il primo grado (il coniuge o il convivente more uxorio)

Parcheggi riservati alle colleghe in gravidanza

### SALUTE E BENESSERE

Mensa aziendale e alta qualità dei servizi di ristorazione

Estensione del periodo di comporto per un periodo massimo di 365 giorni nell'arco di due anni solari, con relativa integrazione dell'indennità fino al 100% della retribuzione

50 ore di permessi retribuiti all'anno per visite specialistiche, cure mediche o/e esami clinici di laboratorio, anche qualora riguardino parenti e/o affini di primo grado, ovvero il coniuge o il convivente more uxorio

40 ore di permessi retribuiti e 108 ore non retribuite all'anno per cure ai familiari disabili o anziani non autosufficienti

### ALTRE INIZIATIVE

Previdenza integrativa aziendale secondo cui l'azienda concorre con il 3% della RAL ai dipendenti che aderiscono al fondo PREVIP

Premio di produzione, fruibile in denaro o welfare, per i dipendenti non beneficiari del sistema di incentivazione individuale, la cui erogazione è subordinata al conseguimento della soglia di EBITDA consolidato di budget

Assicurazione infortuni professionali ed extraprofessionali, invalidità permanente e morte, anche per i contratti a termine

Concessione di prestiti agevolati

Ore di permessi studio ulteriori rispetto a quelli previsti dal CCNL



La controllata Fiera Milano Congressi è dotata di un Regolamento che prevede, tra l'altro, un'assicurazione sanitaria estesa ai familiari dei dipendenti. Inoltre, per conciliare il rapporto vita privata/vita lavorativa, le 40 ore lavorative settimanali previste dal contratto integrativo vengono usufruite con criteri di flessibilità giornaliera sulla base di meccanismi di turnazione.

Il completamento dell'armonizzazione dei trattamenti aziendali delle società italiane del Gruppo è previsto nel 2021 con l'adesione della controllata Fiera Milano Congressi al Contratto Integrativo di Fiera Milano.

Nell'ambito del progetto di *Digital Workplace*, nel 2019 è stata sviluppata una APP dedicata ai dipendenti, successivamente rilasciata in modalità pilota ad una porzione della popolazione aziendale. Nel 2020 sarà estesa a tutta la popolazione aziendale e saranno implementate ulteriori funzionalità al fine di farla diventare l'interfaccia digitale con l'azienda. Nell'APP oltre al calendario delle manifestazioni e le relative mappe dei padiglioni, il dipendente troverà anche le ultime notizie di "Noi Fiera" e tutte le informazioni utili relative al quartiere. Attraverso l'APP sarà inoltre possibile effettuare segnalazioni in *real time*, creare il proprio biglietto da visita, avere uno *smart badge* e calcolare il percorso più veloce per raggiungere un posto definito. In futuro consentirà anche di effettuare pagamenti nel quartiere e digitalizzare i buoni pasto.

Nel biennio 2020-2021 verranno sostituiti gli strumenti tecnologici a disposizione dei dipendenti per garantire la massima mobilità ed elasticità possibile, in coerenza con una linea di sviluppo *digital* e quindi con una nuova cultura del lavoro a favore di maggiore integrazione, collaborazione e mobilità.

A completamento del progetto di *Digital Workplace* e degli investimenti tecnologici e, come corollario a queste iniziative, la Società intende avviare un progetto pilota di *Smart Working*. L'analisi e lo studio di fattibilità avverrà nell'ultimo trimestre dell'anno con l'obiettivo di partire con un progetto pilota dal 2021 relativamente ad alcune aree all'interno delle funzioni di staff.

## LA FORMAZIONE E I PERCORSI DI SVILUPPO

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

La formazione professionale per il Gruppo Fiera Milano è un elemento chiave per consolidare le capacità gestionali, rafforzare l'identità del Gruppo incrementandone il senso di appartenenza e i processi di integrazione e di cambiamento organizzativo.

L'obiettivo del piano formativo 2019 ha visto la valorizzazione delle abilità professionali e comportamentali delle proprie persone adeguandole ai nuovi contesti di riferimento.

Partendo dal sistema di Performance & Leadership Management introdotto nel Gruppo, il programma formativo si è focalizzato sui punti di forza e sulle aree di miglioramento per costruire attitudini e comportamenti volti ad acquisire strumenti e nuovi modelli atti a migliorare la propria efficacia manageriale e le performance. In particolare è iniziato un percorso sul feedback rivolto al Middle Management che si trova a gestire, quotidianamente, sistemi complessi di relazione. Il percorso ha consentito ai Manager, che coordinano risorse, di acquisire gli strumenti utili necessari per gestirle in un'ottica di crescita personale e professionale.

È proseguita la formazione, aperta a tutti dipendenti del Gruppo, in materia di nuove *policy* e procedure emesse in corso d'anno (*Policy* Gestione della sicurezza dei dati nei rapporti con le terze parti, Gestione della *Cyber Security*, Procedura in materia di operazioni con le parti correlate, *Privacy e Compliance*).

Nel corso dell'anno, sono stati completati anche i percorsi di aggiornamento in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché gli aggiornamenti normativi in materia di primo soccorso, antincendio e preposti. Sono stati, inoltre, effettuati corsi per nuovi addetti all'interno delle diverse società del Gruppo.

Attraverso l'utilizzo del conto individuale del fondo interprofessionale For.Te è stato completato il piano formativo che ha visto il rafforzamento e l'aggiornamento delle competenze di *leadership* volte a garantire la costante professionalità delle persone. Il piano è stato concepito con un approccio totalmente concreto e pratico, dove i partecipanti sono stati i veri protagonisti dell'esperienza e i trainer facilitatori del processo



di apprendimento e motivatori della crescita e dello sviluppo. Si è voluto incidere sulle abilità proprie delle persone mettendo in stretta connessione le competenze specificatamente operative (competenze tecniche professionali) con lo sviluppo delle abilità manageriali, la gestione delle risorse umane, l'attitudine alla creatività e all'innovazione; competenze che hanno un peso rilevante e determinate per il successo dell'intero complesso organizzativo.

Il piano è stato ripartito per obiettivi funzionali dell'organizzazione e per tipologie di traguardi fondati sulle specifiche competenze.

| CAMPO D'AZIONE                  | OBIETTIVI   |
|---------------------------------|---|
| COMUNICAZIONE                   | Miglioramento delle abilità di comunicazione in pubblico con <i>focus</i> sulle tecniche di utilizzo del tempo, dei contenuti al fine di accattivarsi l'audience; Gestione dello stress legato al "palco".  |
| TECNICHE DI VENDITA E MARKETING | "Decidere, Negoziare, Accordarsi" (DNA delle vendite); conoscenza dei meccanismi decisionali e delle tecniche mentali di persuasione e di un loro equilibrato ed efficace utilizzo ai fini di una vendita davvero vincente.   |
| COMPETENZE TECNICHE             | Rafforzamento e sensibilizzazione sull'importanza delle tematiche relative alla protezione dei dati personali, con condivisione <i>best practice</i> e risolvere problematiche quotidiane.  |
| GESTIONE DEL CAMBIAMENTO        | Consapevolezza del ruolo di leader del cambiamento; dove l'autoefficacia, l'assunzione di responsabilità individuale, la proattività e la capacità di lavorare in team, anche multifunzionali, diventano elementi imprescindibili; saper trasformare la sensazione di minaccia in opportunità.  |
| LEADERSHIP                      | Sviluppare il proprio stile di <i>leadership</i> massimizzandone l'impatto su team e sui singoli collaboratori; gestione del <i>feedback</i> continuo.  |
| LAVORO IN TEAM                  | Creare un approccio più integrativo e partecipativo; consapevolezza delle dinamiche di gruppo e delle differenze tra essere gruppo ed essere team; Capacità di declinare gli obiettivi di gruppo; saper conciliare le esigenze del singolo con quelle del team, "patrimonio" di energie, competenze, idee, visioni, proposte e soluzioni differenti che danno la possibilità di imparare costantemente qualcosa di nuovo, raggiungere gli obiettivi prefissati. |
| APPROCCIO ALL'INNOVAZIONE       | Raccogliere e sensibilizzare le persone intorno alla sfida dell'innovazione allo sviluppo del pensiero creativo fornendo strumenti di gestione dei progetti.  |

Il Gruppo Fiera Milano riconosce le proprie risorse umane come vero capitale umano a sostegno del prestigio e della credibilità aziendale. Per garantire il continuo aggiornamento delle proprie persone, anche nel 2019 è stata rinnovata l'adesione al *Network Business International* che ha consentito la partecipazione ai diversi eventi, seminari e *workshop* organizzati nelle aree *Finance, Legal, Human Resource, Marketing e Supply Chain*.

È stata anche rinnovata l'iscrizione all'*Executive Club* con incontri riservati ai *business leader* e all'alta direzione aziendale durante la quale si sono potute condividere e scambiare idee e *best practice*, facilitare nuovi contatti e individuare opportunità di *business*. Anche attraverso l'iscrizione ad Asseprim e a Quadrifor, per i Quadri aziendali, è stato completato il percorso tecnico di aggiornamento delle competenze con particolare riferimento alle abilità informatiche e manageriali.

Il processo di aggiornamento è proseguito anche per la popolazione di giornalisti presenti nella Media Company del Gruppo. Un costante processo che, oltre a consentire l'acquisizione dei crediti necessari per mantenere l'iscrizione all'ordine, permette alle persone di aggiornarsi su tematiche deontologiche e di attualità.

Nel 2019 per il leadership team del Gruppo, oltre alla partecipazione ai momenti di aggiornamento in plenaria e alle iniziative proposte da Business International è stata organizzata un'iniziativa formativa "outdoor" che prevedeva la visita di un sito industriale a Torino con l'obiettivo di trovare ispirazione ed acquisire nuovi processi che avrebbero potuto essere applicati anche nel contesto fieristico. Un'occasione anche, in fase di *debrief* della visita, per conoscersi meglio, potersi esprimere e lavorare su temi quali il team *working*, la fiducia, la trasparenza, il tutto per creare solidità degli obiettivi puntando sull'impegno personale e di squadra (*trust, team working, transparency and accountability*).

L'investimento formativo sul capitale umano è un processo costante e continuo all'interno del Gruppo Fiera. L'impegno per i prossimi anni sarà focalizzato a supportare la trasformazione digitale che coinvolgerà l'intero Gruppo da un punto di vista tecnologico a supporto dei processi di business e di funzionamento dell'azienda. La trasformazione richiederà un investimento nella riqualificazione delle competenze "hard" e nell'introduzione di nuove competenze digitali necessarie per poter supportare i nuovi modelli di business.



L'attenzione alle persone e ai team nel transitare attraverso questo ulteriore cambiamento sarà l'altro pilastro che guiderà il Gruppo verso nuovi obiettivi.

Nel 2019 sono stati organizzati, infine, diversi incontri da parte dell'Amministratore Delegato con tutti i dipendenti del Gruppo con l'obiettivo di dare un costante aggiornamento sulla progressiva esecuzione del Piano Strategico 2018-2022 del Gruppo, sull'evoluzione del business e sui risultati economici conseguiti ogni trimestre.

CIPA Fiera Milano si è focalizzata sulla formazione tecnica e linguistica volta allo sviluppo delle risorse. La controllata africana nel 2019 non ha realizzato piani di formazione individuale.

Le persone complessivamente coinvolte nella formazione sono state nell'anno 733 per un numero di corsi pari a 104 per un totale complessivo di ore frequentate pari a 12.901. L'investimento per la formazione delle società italiane del Gruppo nel 2019 è stato pari a 124.008 euro, con un'incidenza dello 0,3% rispetto al totale del costo del lavoro consolidato (0,4% nel 2018).

**Tabella 8 - Ore di formazione erogata**

| QUALIFICA                                  | 2019         |              |            |            | 2018         |              |            |            | 2017         |              |            |            |
|--|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|
|  | ITALIA       |              | ESTERO     |            | ITALIA       |              | ESTERO     |            | ITALIA       |              | ESTERO     |            |
|  | UOMO         | DONNA        | UOMO       | DONNA      | UOMO         | DONNA        | UOMO       | DONNA      | UOMO         | DONNA        | UOMO       | DONNA      |
| Dirigenti                                  | 280          | 43           | 54         | 0          | 345          | 175          | 54         | 0          | 179          | 56           | 226        | 0          |
| Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti) | 4.411        | 7.078        | 697        | 338        | 5.025        | 7.253        | 104        | 207        | 2.133        | 2.597        | 383        | 521        |
| Totale ore di formazione erogata           | <b>4.691</b> | <b>7.121</b> | <b>751</b> | <b>338</b> | <b>5.370</b> | <b>7.428</b> | <b>158</b> | <b>207</b> | <b>2.312</b> | <b>2.653</b> | <b>609</b> | <b>521</b> |

**Tabella 9 - Ore/uomo di formazione erogata sul totale dei dipendenti**

| QUALIFICA  | 2019        |             |             |             | 2018        |             |             |            | 2017       |            |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
|  | ITALIA      |             | ESTERO      |             | ITALIA      |             | ESTERO      |            | ITALIA     |            | ESTERO      |             |
|  | UOMO        | DONNA       | UOMO        | DONNA       | UOMO        | DONNA       | UOMO        | DONNA      | UOMO       | DONNA      | UOMO        | DONNA       |
| Dirigenti  | 12,7        | 10,8        | 54,0        | 0,0         | 15,7        | 34,9        | 54,0        | 0,0        | 7,8        | 9,3        | 226         | 0,0         |
| Quadri e Impiegati (inclusi i Giornalisti)           | 17,9        | 20,7        | 63,4        | 17,8        | 21,2        | 20,0        | 8,7         | 9,9        | 9,2        | 7,3        | 22,5        | 27,4        |
| Ore/uomo di formazione erogata sul totale dipendenti | <b>17,4</b> | <b>20,6</b> | <b>62,6</b> | <b>17,8</b> | <b>20,7</b> | <b>20,2</b> | <b>12,2</b> | <b>9,9</b> | <b>9,0</b> | <b>7,3</b> | <b>33,8</b> | <b>27,4</b> |



## Stage & employer branding in Fiera Milano

In un'ottica di sviluppo e valorizzazione del capitale umano i tirocini rappresentano per l'azienda fonte di inserimento principale. Nel corso dell'anno sono transitati nel Gruppo Fiera Milano 94 stage di cui 61 attivati nel 2019. Le richieste di stage arrivano da tutte le aree aziendali; i tirocinanti hanno la possibilità di collaborare dinamicamente alle attività quotidiane e a progetti particolari, riuscendo così a completare la formazione scolastica e acquisendo innumerevoli competenze dalle più *hard* alle più *soft*. Il periodo medio di tirocinio nel 2019 è stato pari a 6 mesi ed il 18% degli stage è stato trasformato in contratto a termine nel corso del 2019.

Tabella 10 - Presenza stagisti nel 2019

|                              | 2019      |           |          |          | 2018      |           |          |          | 2017      |           |          |          |
|------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|
|                              | ITALIA    |           | ESTERO   |          | ITALIA    |           | ESTERO   |          | ITALIA    |           | ESTERO   |          |
|                              | UOMO      | DONNA     | UOMO     | DONNA    | UOMO      | DONNA     | UOMO     | DONNA    | UOMO      | DONNA     | UOMO     | DONNA    |
| Già attivi                   | 8         | 25        | 0        | 0        | 9         | 11        | 1        | 0        | 4         | 11        | 0        | 0        |
| Attivati nel corso dell'anno | 24        | 37        | 0        | 0        | 13        | 35        | 0        | 0        | 14        | 24        | 1        | 1        |
| <b>Totale</b>                | <b>32</b> | <b>62</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>22</b> | <b>46</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>18</b> | <b>35</b> | <b>1</b> | <b>1</b> |

A supporto del processo di selezione dei nuovi talenti è stato avviato un progetto di *Employer branding* che permetterà di essere riconoscibili sul mercato delle nuove generazioni. Il progetto ha trovato modo di svilupparsi con la stipula di *partnership* con i principali atenei di Milano, che non solo sono bacino di utenza per l'inserimento di giovani talenti, bensì promotori di eventi e organizzatori di momenti di confronto, utili al riconoscimento del *brand*.



## Social Responsibility Contest

Fiera Milano, nel corso 2019 ha promosso un progetto per la diffusione di una cultura della sostenibilità, intesa, non solo come salvaguardia dell'ambiente, ma anche come responsabilità sociale e di rafforzamento della propria identità aziendale in tale ambito. Fiera Milano ha immaginato di dare vita a un percorso condiviso, utilizzando come leva chiave l'empowerment delle proprie persone, in cui gli aspetti economici vengono coniugati con le attenzioni sociali e ambientali dei comportamenti individuali, nell'ottica di uno sviluppo sostenibile di lungo periodo. L'esigenza di intraprendere un percorso di questo tipo è stato coerente con il piano strategico del Gruppo che prevede, inter alia, la promozione di una cultura volta al cambiamento e il miglioramento delle prestazioni di sostenibilità. Il percorso innovativo ha previsto il coinvolgimento di una massa critica di risorse interne all'azienda che, attraverso lo stimolo al cambiamento, avrebbero sviluppato nuovi progetti per migliorare la cultura della sostenibilità, attivando idee ed azioni concrete.

Unitamente al supporto esterno tecnico-scientifico fornito da un team di consulenti di The European House - Ambrosetti - Fiera Milano ha avviato in aprile 2019 un *Social Responsibility Contest*, una competizione aperta a tutta la popolazione aziendale in Italia del Gruppo Fiera Milano, che ha coinvolto 87 dipendenti. La finalità del Contest era l'ideazione di progetti nell'ambito della sostenibilità. Il processo di selezione che ha portato alla definizione delle aree di impatto in cui orientare i progetti del Contest ha preso le mosse dalla matrice di materialità contenente le tematiche di sostenibilità rilevanti per Fiera Milano, rielaborata alla luce delle istanze più pressanti derivanti dal contesto esterno (le urgenze del Sistema Paese, i principali rischi identificati dal World Economic Forum, gli SDGs, l'Agenda per il clima, la Plastic strategy, il pacchetto sull'economia circolare). Sono state identificate dunque quattro aree di impatto in cui sviluppare otto nuovi progetti: Disuguaglianze, Economia Circolare, Acqua e Cambiamento Climatico.

Durante il percorso sono stati utilizzati i più innovativi strumenti di Design Sprint ed i principi di sperimentazione tipici del mondo delle startup come il Business Model Canvas che consente di disegnare un modello di business partendo da un'idea, analizzandone tutte le possibili criticità. Sono stati inoltre approfonditi gli ingredienti fondamentali per costruire il Pitch perfetto. Con tutti questi elementi i gruppi hanno lavorato assiduamente durante il periodo che li separava dal Pitch Day, giornata dedicata alla presentazione dei progetti davanti al Comitato Valutativo, costituito da componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale. Tale comitato avrebbe votato il miglior progetto e quelli che sarebbero passati alla fase esecutiva. Per tutta la durata del percorso il livello di commitment è risultato molto elevato, i gruppi sono ricorsi a diversi metodi organizzativi per ritagliare tempo e lavorare sui progetti.

Il Contest si è concluso con l'assegnazione del premio "Al miglior progetto" conferito a "Green gift" dal Comitato Valutativo. I partecipanti del team hanno ricevuto una bicicletta elettrica ciascuno. Inoltre, il pubblico in platea, attraverso un sistema di instant poll, ha assegnato l'Employee Award a "More water, less waste", premiando il team con un giardino idroponico. Tuttavia, tutti i progetti sono stati considerati validi dal Comitato Valutativo che li ha ritenuti meritevoli di passare alla fase esecutiva, premiando anche dedizione, passione ed entusiasmo di tutti i partecipanti.







## Le tappe del percorso



L'esperienza del Contest nel caso Fiera Milano ha dimostrato che è possibile raggiungere contestualmente più obiettivi: da una parte è stato elevato il livello di sensibilità collettivo della popolazione aziendale sui temi della sostenibilità, dall'altra l'esperienza del Contest si è rivelata fruttuosa anche sotto un profilo squisitamente HR, incoraggiando il team building e la collaborazione interfunzionale.

L'impatto è stato trasversale su tutto il Gruppo, che si è dimostrato sensibile e disponibile a esercitare comportamenti individuali virtuosi. A testimoniare, l'esito molto positivo del test di gradimento effettuato a tutta la popolazione aziendale a fine percorso che conferma l'avvio del processo di cambiamento in atto all'interno del Gruppo Fiera Milano. L'azienda si è impegnata a proseguire il percorso mantenendo vivo l'entusiasmo di questa esperienza e a realizzare gli otto progetti concreti di seguito elencati.

**KID CAMPUS:** l'obiettivo del progetto è attivare un campus dedicato ai figli dei dipendenti di Fiera Milano durante i momenti della pausa scolastica estiva;

**CHARITY MATCHING:** l'obiettivo del progetto è creare un link diretto tra espositori di Fiera Milano e realtà associative del territorio, valorizzando le relazioni di business per la donazione di beni/materiali utilizzati durante le manifestazioni fieristiche;

**WATER WONDERFUL WORLD:** l'obiettivo del progetto è realizzare un evento formativo, per la sensibilizzazione e la formazione di clienti e dipendenti sul tema della corretta gestione della risorsa idrica sia nel contesto business sia nel quotidiano;

**MORE WATER LESS WASTE:** l'obiettivo del progetto è ridurre la plastica prodotta in Fiera Milano, favorendo un consumo dell'acqua più sostenibile, attraverso anche una migliore raccolta della plastica PET nei quartieri fieristici;

**ISOLA CIRCOLARE:** prevede la progettazione e realizzazione di uno spazio concepito con materiali ecosostenibili, da allestire durante le manifestazioni, dove esporre best practice di *Corporate Social Responsibility* inerenti alle quattro aree di impatto su cui si è basato il contest e applicabili al contesto fieristico;

**EVENTO SOSTENIBILE:** l'obiettivo del progetto è l'integrazione di tutte le tematiche proposte dal Contest con il core business aziendale, mediante l'implementazione del Sistema di Gestione Sostenibile dell'organizzazione e degli eventi secondo lo standard ISO:20121;

**GREEN GIFT:** il progetto ha l'obiettivo di implementare anzitutto il Life Cycle Assessment delle manifestazioni, un metodo riconosciuto per calcolare l'impatto ecologico di un'attività, con la finalità di compensare parte delle emissioni attraverso progetti sul territorio;

**GREEN POWER:** il progetto intende promuovere tra la popolazione aziendale la mobilità sostenibile ottimizzando/integrando risorse aziendali già disponibili e individuando più iniziative che facilitino uno stile più sostenibile delle proprie abitudini.



## DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

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

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

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

L'occupazione femminile a fine 2019 incide per il 57% sul totale dei dipendenti. In particolare, l'incidenza delle donne sul totale dei Quadri e Impiegati è pari al 58% mentre per la categoria dei Dirigenti si attesta sul 15%.

Dal 2018 al 2019 il personale femminile in organico è passato da 388 unità a 365. Nel corso del 2019, su 86 nuove entrate, 42 sono state di donne.

**Tabella 11 - Composizione per qualifica del personale femminile**

|   | 2019       |            |            |            | 2018       |            |            |            | 2017       |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   | UOMO       | DONNA      | Totale     | %          | UOMO       | DONNA      | Totale     | %          | UOMO       | DONNA      | Totale     | %          |
| Dirigenti                                     | 23         | 4          | 27         | 15%        | 23         | 5          | 28         | 18%        | 24         | 6          | 30         | 20%        |
| Quadri e Impiegati<br>(inclusi i Giornalisti) | 258        | 361        | 619        | 58%        | 249        | 383        | 632        | 61%        | 250        | 378        | 628        | 60%        |
| <b>Totale</b>                                 | <b>281</b> | <b>365</b> | <b>646</b> | <b>57%</b> | <b>272</b> | <b>388</b> | <b>660</b> | <b>59%</b> | <b>274</b> | <b>384</b> | <b>658</b> | <b>58%</b> |

## COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: I NUMERI

Nelle società italiane del Gruppo il tasso di ritorno e di permanenza dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale legato alla maternità, nel corso del biennio di riferimento è stato del 100%. La totalità delle persone - pari a 10 donne nel 2019 e 12 nel 2018 - che hanno usufruito del congedo parentale legato alla maternità, al netto dei congedi non ancora terminati, risulta dipendente dopo i 12 mesi successivi.

**Tabella 12 - Composizione dei dipendenti**

|                     | 2019       |            |           |           | 2018       |            |           |           | 2017       |            |           |           |
|---------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|
|                     | ITALIA     |            | ESTERO    |           | ITALIA     |            | ESTERO    |           | ITALIA     |            | ESTERO    |           |
|                     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     |
| Tempo Indeterminato | 250        | 324        | 12        | 19        | 246        | 345        | 12        | 22        | 244        | 342        | 18        | 19        |
| Tempo Determinato   | 19         | 22         | 0         | 0         | 13         | 22         | 0         | 0         | 12         | 23         | 0         | 0         |
| <b>Totale</b>       | <b>269</b> | <b>346</b> | <b>12</b> | <b>19</b> | <b>259</b> | <b>367</b> | <b>12</b> | <b>22</b> | <b>256</b> | <b>365</b> | <b>18</b> | <b>19</b> |

Il Gruppo Fiera Milano si avvale di personale con contratto a termine per far fronte ai picchi di attività legate all'andamento del calendario fieristico e all'avvio di progetti straordinari. Il personale con contratto a tempo determinato al 31 dicembre 2019 era di 41 unità.

**Tabella 13 - Composizione dei dipendenti per categoria**

|   | 2019       |            |           |           | 2018       |            |           |           | 2017       |            |           |           |
|---|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|
|   | ITALIA     |            | ESTERO    |           | ITALIA     |            | ESTERO    |           | ITALIA     |            | ESTERO    |           |
|   | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     |
| Dirigenti                                     | 22         | 4          | 1         | 0         | 22         | 5          | 1         | 0         | 23         | 6          | 1         | 0         |
| Quadri e Impiegati<br>(inclusi i Giornalisti) | 247        | 342        | 11        | 19        | 237        | 362        | 11        | 22        | 233        | 359        | 17        | 19        |
| Operai  | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0         | 0         |
| <b>Totale</b>                                 | <b>269</b> | <b>346</b> | <b>12</b> | <b>19</b> | <b>259</b> | <b>367</b> | <b>12</b> | <b>22</b> | <b>256</b> | <b>365</b> | <b>18</b> | <b>19</b> |

**Tabella 14 - Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto**

|               | 2019       |            |           |           | 2018       |            |           |           | 2017       |            |           |           |
|---------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|
|               | ITALIA     |            | ESTERO    |           | ITALIA     |            | ESTERO    |           | ITALIA     |            | ESTERO    |           |
|               | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     |
| Full time     | 266        | 285        | 12        | 19        | 256        | 293        | 12        | 21        | 253        | 293        | 18        | 19        |
| Part-time     | 3          | 61         | 0         | 0         | 3          | 74         | 0         | 1         | 3          | 72         | 0         | 0         |
| <b>Totale</b> | <b>269</b> | <b>346</b> | <b>12</b> | <b>19</b> | <b>259</b> | <b>367</b> | <b>12</b> | <b>22</b> | <b>256</b> | <b>365</b> | <b>18</b> | <b>19</b> |

**Tabella 15 - Dirigenti per fascia d'età**

|                     | 2019      |          |          |          | 2018      |          |          |          | 2017      |          |          |          |
|---------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|
|                     | ITALIA    |          | ESTERO   |          | ITALIA    |          | ESTERO   |          | ITALIA    |          | ESTERO   |          |
|                     | UOMO      | DONNA    | UOMO     | DONNA    | UOMO      | DONNA    | UOMO     | DONNA    | UOMO      | DONNA    | UOMO     | DONNA    |
| Sotto i 30 anni     | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        |
| tra i 30-50 anni    | 10        | 2        | 1        | 0        | 11        | 2        | 1        | 0        | 10        | 2        | 1        | 0        |
| sopra 50 anni d'età | 12        | 2        | 0        | 0        | 11        | 3        | 0        | 0        | 13        | 4        | 0        | 0        |
| <b>Totale</b>       | <b>22</b> | <b>4</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>22</b> | <b>5</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>23</b> | <b>6</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |

**Tabella 16 - Dipendenti (esclusi i dirigenti) per fascia d'età**

|                     | 2019       |            |           |           | 2018       |            |           |           | 2017       |            |           |           |
|---------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|
|                     | ITALIA     |            | ESTERO    |           | ITALIA     |            | ESTERO    |           | ITALIA     |            | ESTERO    |           |
|                     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     | UOMO       | DONNA      | UOMO      | DONNA     |
| Sotto i 30 anni     | 17         | 33         | 2         | 6         | 14         | 27         | 1         | 6         | 15         | 31         | 1         | 5         |
| tra i 30-50 anni    | 132        | 183        | 6         | 9         | 128        | 212        | 7         | 13        | 127        | 216        | 10        | 12        |
| sopra 50 anni d'età | 98         | 126        | 3         | 4         | 95         | 123        | 3         | 3         | 91         | 112        | 6         | 2         |
| <b>Totale</b>       | <b>247</b> | <b>342</b> | <b>11</b> | <b>19</b> | <b>237</b> | <b>362</b> | <b>11</b> | <b>22</b> | <b>233</b> | <b>359</b> | <b>17</b> | <b>19</b> |

Tabella 17 - Numero entrate di dipendenti

|                     | 2019      |           |          |          | 2018      |           |          |          | 2017      |           |          |          |
|---------------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|
|                     | ITALIA    |           | ESTERO   |          | ITALIA    |           | ESTERO   |          | ITALIA    |           | ESTERO   |          |
|                     | UOMO      | DONNA     | UOMO     | DONNA    | UOMO      | DONNA     | UOMO     | DONNA    | UOMO      | DONNA     | UOMO     | DONNA    |
| Sotto i 30 anni     | 6         | 16        | 1        | 3        | 7         | 15        | 2        | 4        | 13        | 14        | 0        | 1        |
| tra i 30-50 anni    | 21        | 7         | 1        | 3        | 10        | 17        | 0        | 2        | 21        | 13        | 0        | 2        |
| sopra 50 anni d'età | 6         | 2         | 2        | 2        | 3         | 1         | 0        | 0        | 7         | 2         | 0        | 0        |
| <b>Totale</b>       | <b>33</b> | <b>25</b> | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>20</b> | <b>33</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>41</b> | <b>29</b> | <b>0</b> | <b>3</b> |

Tabella 18 - Turnover in entrata

|                     | 2019        |             |              |              | 2018        |             |             |              | 2017        |             |             |             |
|---------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                     | ITALIA      |             | ESTERO       |              | ITALIA      |             | ESTERO      |              | ITALIA      |             | ESTERO      |             |
|                     | UOMO        | DONNA       | UOMO         | DONNA        | UOMO        | DONNA       | UOMO        | DONNA        | UOMO        | DONNA       | UOMO        | DONNA       |
| Sotto i 30 anni     | 1,0%        | 2,6%        | 3,2%         | 9,7%         | 1,3%        | 2,4%        | 5,9%        | 11,8%        | 2,1%        | 2,3%        | 0,0%        | 2,7%        |
| tra i 30-50 anni    | 3,4%        | 1,1%        | 3,2%         | 9,7%         | 1,8%        | 2,7%        | 0,0%        | 5,9%         | 3,4%        | 2,1%        | 0,0%        | 5,4%        |
| sopra 50 anni d'età | 1,0%        | 0,3%        | 6,5%         | 6,5%         | 0,2%        | 0,2%        | 0,0%        | 0,0%         | 1,1%        | 0,3%        | 0,0%        | 0,0%        |
| <b>Totale</b>       | <b>5,4%</b> | <b>4,1%</b> | <b>12,9%</b> | <b>25,8%</b> | <b>3,2%</b> | <b>5,3%</b> | <b>5,9%</b> | <b>17,6%</b> | <b>6,6%</b> | <b>4,7%</b> | <b>0,0%</b> | <b>8,1%</b> |

Tabella 19 - Numero uscite di dipendenti

|                     | 2019      |           |          |           | 2018      |           |          |           | 2017      |           |          |          |
|---------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
|                     | ITALIA    |           | ESTERO   |           | ITALIA    |           | ESTERO   |           | ITALIA    |           | ESTERO   |          |
|                     | UOMO      | DONNA     | UOMO     | DONNA     | UOMO      | DONNA     | UOMO     | DONNA     | UOMO      | DONNA     | UOMO     | DONNA    |
| Sotto i 30 anni     | 1         | 3         | 0        | 3         | 7         | 15        | 1        | 8         | 5         | 9         | 0        | 0        |
| tra i 30-50 anni    | 8         | 17        | 2        | 7         | 4         | 11        | 4        | 4         | 13        | 10        | 2        | 1        |
| sopra 50 anni d'età | 13        | 12        | 2        | 1         | 6         | 4         | 2        | 2         | 7         | 3         | 0        | 0        |
| <b>Totale</b>       | <b>22</b> | <b>32</b> | <b>4</b> | <b>11</b> | <b>17</b> | <b>30</b> | <b>7</b> | <b>14</b> | <b>25</b> | <b>22</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |

Tabella 20 - Turnover in uscita

|                     | 2019        |             |              |              | 2018        |             |              |              | 2017        |             |             |             |
|---------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                     | ITALIA      |             | ESTERO       |              | ITALIA      |             | ESTERO       |              | ITALIA      |             | ESTERO      |             |
|                     | UOMO        | DONNA       | UOMO         | DONNA        | UOMO        | DONNA       | UOMO         | DONNA        | UOMO        | DONNA       | UOMO        | DONNA       |
| Sotto i 30 anni     | 0,2%        | 0,5%        | 0,0%         | 9,7%         | 1,1%        | 2,4%        | 2,9%         | 23,5%        | 0,8%        | 1,4%        | 0,0%        | 0,0%        |
| tra i 30-50 anni    | 1,3%        | 2,8%        | 6,5%         | 22,6%        | 0,6%        | 1,8%        | 11,8%        | 11,8%        | 2,1%        | 1,6%        | 5,4%        | 2,7%        |
| sopra 50 anni d'età | 2,1%        | 2,0%        | 6,5%         | 3,2%         | 1,0%        | 0,6%        | 5,9%         | 5,9%         | 1,1%        | 0,5%        | 0,0%        | 0,0%        |
| <b>Totale</b>       | <b>3,6%</b> | <b>5,2%</b> | <b>12,9%</b> | <b>35,5%</b> | <b>2,7%</b> | <b>4,8%</b> | <b>20,6%</b> | <b>41,2%</b> | <b>4,0%</b> | <b>3,5%</b> | <b>5,4%</b> | <b>2,7%</b> |



## Working Group HR di UFI

Fiera Milano partecipa attivamente al Working Group HR di UFI, the Global Association of the Exhibition Industry, impegnato nella gestione delle sfide relative al personale nel settore fieristico. Le tematiche vengono condivise all'interno della più ampia community UFI attraverso vari eventi (HR Management Forum e HR Special Interest Group che si tiene in occasione dei Global Congress di UFI). Tra le altre attività, il Working Group promuove le best practice attraverso award, che nel 2019 ha riguardato "Employer branding, how to attract and retain key skills?". A tal riguardo, il Direttore Risorse Umane del Gruppo Fiera Milano ha contribuito alla selezione del progetto vincente proclamato durante lo European Meeting di UFI tenutosi a Birmingham in maggio. In occasione del Congresso Mondiale di UFI tenutosi a Bangkok Fiera Milano ha gestito la sessione dell'HR Special Interest Group, dedicata al tema "Trust in the workplace".

## SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI

Il Gruppo Fiera Milano si è dotato di un insieme di misure per assicurare l'osservanza del disposto normativo nazionale, comunitario e le norme tecniche in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, individuando i rischi con conseguente attuazione delle necessarie misure di prevenzione e protezione. La funzione Prevenzione e Protezione è la struttura preposta nell'ambito del Gruppo alle attività di presidio per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro. L'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza è stata condotta:

- capitalizzando l'esperienza maturata *on field* sulle problematiche relative alla realtà aziendale in esame;
- esaminando la tipologia degli infortuni;
- analizzando le mansioni e le attività svolte dai lavoratori;
- eseguendo sopralluoghi presso le aree interessate.

Nel corso dell'analisi si è tenuto anche conto delle specifiche esigenze regolamentari, nonché di standard tecnici e/o regole provate o basate sull'esperienza (analisi degli infortuni o incidenti passati).

L'analisi dei rischi fa riferimento alle fonti di rischio legate alla tipologia degli immobili, degli impianti tecnologici fissi di servizio e delle attività lavorative che cadono sotto la responsabilità di Fiera Milano e specificatamente a questi connesse ed esposte. A seguito dell'identificazione delle fonti di pericolo potenziale si è proceduto alla valutazione dei rischi mediando tra vari aspetti tra cui:

- la possibilità di eliminare/presidiare il rischio, ovvero qualora il rischio non sia eliminabile, si applicano gli strumenti e i metodi di presidio: impiantistici, procedurali, comportamentali e formativi che possono eliminare/presidiare il fattore di rischio;
- la riduzione della prevedibilità di accadimento dell'evento incidentale, ovvero adottando quegli interventi di prevenzione che minimizzano l'insorgenza del rischio stesso;
- la mitigabilità delle conseguenze del rischio: qualora il rischio sia prevedibilmente non eliminabile e/o intrinsecamente connesso alla specifica attività lavorativa l'adozione di sistemi tecnici, impiantistici, procedurali, comportamentali e formativi che possano mitigare le potenziali conseguenze dannose per lavoratori, entità biologiche e cose.

Attraverso la suddetta metodologia Fiera Milano ha approntato, oltre alle misure impiantistiche, un sistema procedurale rivolto alla prevenzione e protezione dei lavoratori sia interni che esterni. Inoltre, è stato costituito un ampio sistema documentale a supporto degli espositori per consentire una maggior tutela dei propri lavoratori durante le fasi di montaggio e smontaggio connesso allo svolgimento degli eventi fieristici. Per maggiori dettagli si veda il capitolo Salute e sicurezza nei quartieri fieristici - safety mostre a pagina 72.



Le misure di prevenzione e protezione applicate da Fiera Milano prevedono:

- percorsi formativi per i lavoratori in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro con le modalità previste dall'accordo della Conferenza permanente Stato-Regioni del 2011;
- verifica scrupolosa, nell'ambito del processo di selezione dei fornitori, tra gli altri, degli aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- presenza di un call center tecnico per la raccolta di tutte le segnalazioni riguardanti le necessità di manutenzione; l'impiego di un software per la gestione informatizzata della manutenzione attraverso il quale sono attivati oltre 19.000 ordini di lavoro all'anno riguardanti sia attività di verifica e controllo, ossia di manutenzione preventiva programmata, che interventi di riparazione, ossia di manutenzione correttiva. Gli asset monitorati includono 3.150 apparecchiature e 17.300 componenti. La struttura tecnica di Fiera Milano effettua con continuità visite ispettive sia a caldo che a freddo per la verifica dell'operato del fornitore a cui sono stati appaltati i servizi;
- presenza di una Centrale Operativa presidiata sulle ventiquattro ore che gestisce e attua tutte le procedure del Piano di Emergenza;
- verifiche periodiche sull'organizzazione e sul coordinamento, così come previsto dal Piano di Emergenza;
- esecuzione di esercitazioni antincendio con lo scopo di testare l'organizzazione durante le fasi dell'emergenza;
- presidio sanitario assicurato dall'ambulatorio di Primo Soccorso e ambulanze gestiti per conto di Fiera Milano da operatori sanitari durante tutte le fasi della manifestazione.

Annualmente viene redatto dal medico competente il Programma di Sorveglianza Sanitaria dei lavoratori interni di Fiera Milano che riguarda l'uso dei videoterminali e ne definisce i protocolli da seguire.

La riunione annuale della sicurezza che prevede anche la partecipazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza analizza, tra gli altri, i seguenti punti:

- il documento di valutazione del rischio, come da art. 17 D.Lgs. 81/08, aggiornamento e gestione;
- l'andamento degli infortuni, delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria;
- i criteri di scelta, le caratteristiche tecniche e l'efficacia dei dispositivi di protezione individuali;
- i programmi d'informazione e formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute;
- gli obiettivi di miglioramento della sicurezza complessiva sulla base delle linee guida per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

Tutti i nuovi assunti devono effettuare percorsi formativi in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro secondo le modalità previste dall'accordo della Conferenza permanente Stato-Regioni del 2011, ed in particolare:

- quattro ore di formazione in modalità e-learning e quattro ore di formazione specifica in aula a gruppi di 35 persone e test finale per la verifica dell'apprendimento, per i dipendenti;
- le sedici ore di formazione in modalità e-learning e test finale per la verifica dell'apprendimento in aula, per i dirigenti.

Per tutti i dipendenti si attua il prescritto aggiornamento quinquennale della durata di sei ore in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, effettuando corsi di quattro ore con frequenza biennale.

Tabella 21 - Infortuni occorsi ai dipendenti

|                                 | 2019     |          |          |          | 2018     |          |          |          | 2017     |          |          |          |
|---------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                                 | ITALIA   |          | ESTERO   |          | ITALIA   |          | ESTERO   |          | ITALIA   |          | ESTERO   |          |
|                                 | UOMO     | DONNA    | UOMO     | DONNA    | UOMO     | DONNA    | UOMO     | DONNA    | UOMO     | DONNA    | UOMO     | DONNA    |
| <b>Totale infortuni</b>         | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| Infortuni mortali               | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| Infortuni gravi                 | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| Indice di frequenza             | 0        | 5,95     | 0        | 0        | 0        | 3,85     | 0        | 0        | 5,42     | 3,80     | 0        | 0        |
| Indice di gravità               | 0        | 0,27     | 0        | 0        | 0        | 0,04     | 0        | 0        | 0,04     | 0,06     | 0        | 0        |
| Tasso di assenteismo            | 0        | 2,39     | 0        | 0        | 0        | 0,45     | 0        | 0        | 2,95     | 2,96     | 4,49     | 4,49     |
| Tasso di malattia professionale | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |

Tabella 22 - Spesa per la sicurezza dei dipendenti

| (in migliaia di euro)                   | 2019   |        | 2018   |        | 2017   |        |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|   | ITALIA | ESTERO | ITALIA | ESTERO | ITALIA | ESTERO |
| DPI (Dispositivi prevenzione infortuni) | 8,76   | 0,11   | 10,12  | 0,15   | 4,13   | 0,00   |
| Accertamenti sanitari                   | 21,26  | 0,23   | 22,44  | 0,32   | 24,84  | 0,28   |
| Analisi ambientali                      | 147,60 | 1,29   | 162,50 | 1,32   | 131,95 | 1,48   |
| Formazione                              | 2,68   | 0,00   | 3,64   | 0,00   | 4,51   | 0,00   |

## La sicurezza

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

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

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

La gestione della sicurezza del Gruppo è affidata alla Direzione Security le cui attività operative consistono nell’implementazione delle azioni e degli strumenti di gestione/mitigazione dei rischi. Da luglio 2019, nella Direzione Security sono affluite le funzioni Sicurezza Mostre e Logistica Quartiere, con la finalità di una gestione completa e organica dell’operatività svolta durante tutte le fasi di manifestazione. La Direzione opera nel rispetto del Manuale Security, che definisce le principali metodologie, principi e criteri per lo svolgimento delle attività di security aziendale.

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



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

### Sicurezza organizzativa

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

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

La Direzione si avvale dei più idonei strumenti a supporto, quali ad esempio banche dati autorizzate e società specializzate nella valutazione delle controparti. Tra i risultati principali dello svolgimento delle verifiche reputazionali, vi è l’attribuzione di un rating reputazionale alle controparti, assegnato secondo l’adozione di un adeguato modello di risk scoring. Il rating reputazionale delle controparti sensibili ai fini security è oggetto



di monitoraggio periodico da parte della Direzione Security, in collaborazione con le Direzioni aziendali interessate (es. Direzione *Procurement* per i fornitori). Per quanto concerne la valutazione reputazionale dei fornitori in Brasile, a febbraio 2020 è stata approvata dall'organo amministrativo di CIPA una procedura di qualifica fornitori, che comprende anche la parte reputazionale e che segue le linee guida di quella adottata a livello *corporate* con gli adattamenti necessari relativi alle specificità locali. Per approfondimenti si rimanda al capitolo La catena di fornitura a pagina 46.

## Sicurezza fisica

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

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

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

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

Nel 2019, è stato completato il Piano Security, avviato a fine 2017, che ha visto l'adeguamento delle strutture, processi e procedure per l'innalzamento dei livelli di controllo in base alle nuove responsabilità affidate a organizzatori/gestori di eventi e/o pubbliche manifestazioni dalla Circolare 7 giugno 2017 - NR. 555/OP/0001991/2017/1, nota come Circolare Gabrielli. In particolare, il Piano ha previsto l'installazione presso i quartieri fieramilano e fieramilanocity e MiCo di scanner controllo bagagli e metal detector a transito per gli accertamenti sulle persone ai varchi di accesso; protezione delle aree pedonali con la posa di new jersey per l'inibizione all'accesso di automezzi; innalzamento dei livelli di sicurezza e controllo sull'accessibilità alle aree dedicate alle manifestazioni al fine di tutelare la sicurezza, la salute e l'integrità degli utenti del quartiere. Questa tecnologia consente, inoltre, di ottenere in tempo reale il numero di presenze contemporanee all'interno dei quartieri fieristici. Infine, presso fieramilano è stata completata a gennaio 2020 l'installazione del primo lotto di dispositivi *road blocker* a protezione dei flussi pedonali lungo l'asse centrale del quartiere. Il secondo e il terzo lotto che interessano rispettivamente il Centro Servizi e Porta Est, saranno realizzati entro giugno 2020.

Nel 2019 è stato incrementato anche il numero delle telecamere e dei dispositivi di video recording estendendo così la superficie di controllo del sistema di videosorveglianza per meglio monitorare gli asset aziendali.

**Tabella 23 - Numero controlli effettuati ai varchi d'accesso dei quartieri fieristici**

|                                 | 2019        |                 |
|---------------------------------|-------------|-----------------|
|                                 | fieramilano | fieramilanocity |
| Controllo bagagli ('000)        | 2.340       | 250             |
| Controllo metal detector ('000) | 3.151       | 286             |

## Sicurezza cyber

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

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

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

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

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

Nell'ottica di prevenire e gestire adeguatamente e prontamente eventi che minacciano la sicurezza informatica, nel 2019, si è proseguito con il programma per il potenziamento della cyber security iniziato nel 2018. In particolare, sono stati introdotti servizi per una gestione sicura dell'identità digitale degli utenti e dell'accesso alle piattaforme informatiche aziendali. Inoltre sono stati avviati progetti specifici, che vedranno il completamento nel corso del 2020, per la protezione avanzata della posta elettronica aziendale, dei PC e dei server (Endpoint).

## SALUTE E SICUREZZA NEI QUARTIERI FIERISTICI - SAFETY MOSTRE

Per il Gruppo Fiera Milano, la salute e sicurezza dei lavoratori e di quanti accedono a vario titolo presso i quartieri fieristici è un requisito imprescindibile, che viene pianificato, gestito e monitorato attraverso una serie di azioni preventive e protettive finalizzate alla salvaguardia degli aspetti di cui sopra. Per la corretta gestione di tali attività, il Gruppo dispone di presidi permanenti contrattualizzati sui quartieri fieristici che garantiscono un monitoraggio continuo e la salvaguardia di tutti gli aspetti di sicurezza di mostra. Ogni manifestazione viene, pertanto, monitorata in tutte le fasi organizzative che la caratterizzano (a partire dalla stesura del contratto fino ad arrivare al momento della smobilitazione), con la finalità di verificare e garantire il rispetto di tutte le condizioni di sicurezza, antincendio e il pieno rispetto delle disposizioni riportate nel Regolamento Tecnico di Fiera Milano.

Nel corso del 2019, alla luce delle analisi effettuate all'interno dei quartieri fieristici ai fini del Crisis Management Plan descritto a pagina 45, sono stati disciplinati in maniera organica alcuni processi che per natura meritano una disposizione operativa formale e specifica. Sono state quindi attivate delle disposizioni operative relative a:

- Affollamento quartieri;
- Affollamento tunnel metropolitana;
- Allagamento tunnel;
- Attivazione e gestione elisuperficie occasionale.

Sempre nel 2019, inoltre, sono state svolte attività di monitoraggio per più di 17.000 ore con oltre 6.500 verbali di verifica. I principali aspetti monitorati sono stati i seguenti: strutture espositive, verifica della documentazione tecnico-costruttiva presentata dagli espositori, rispetto della normativa antincendio con particolare riferimento alle problematiche di affollamento massimo e fruibilità dei mezzi di estinzione (estintori, idranti, pulsanti antincendio etc.), verifica delle vie di esodo e delle uscite di emergenza, verifica della cartellonistica di sicurezza e degli estintori di struttura e di mostra.

Per quanto attiene il governo dei rischi interferenziali di ogni singola manifestazione, il medesimo viene gestito in due fasi ben distinte in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa. Nella fase di preparazione della mostra viene trasmesso all'Organizzatore il Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) ricognitivo di Mostra, un documento che, una volta debitamente integrato con le informazioni proprie dell'Organizzatore stesso, viene condiviso e reso disponibile a tutti gli attori coinvolti. Sempre in questa fase viene predisposto e condiviso il DUVRI per gli appaltatori di Fiera Milano, documento che regola i rischi di diretta responsabilità del Gestore del quartiere fieristico.

In data 21 giugno 2019 Fiera Milano ha siglato un protocollo definito in accordo con la Prefettura di Milano e Agenzia di Tutela della Salute (ATS) ed approvato dal Ministero degli Interni. Tale accordo definisce, in coerenza coi dettami normativi, ruoli e responsabilità tra gli attori coinvolti nelle fasi di preparazione e smontaggio degli allestimenti delle manifestazioni fieristiche nonché obbligazioni informative e di comunicazione fra Fiera Milano e ATS. L'accordo prevede in particolare:

- la ripartizione di ruoli e responsabilità tra gestore del quartiere ed organizzatore della manifestazione;
- la definizione dettagliata delle responsabilità di Fiera Milano nelle diverse vesti di gestore del sito, committente e appaltatore;
- comunicazione periodica da parte di Fiera Milano ad ATS circa l'accadimento di infortuni di cui venga a conoscenza durante le fasi di realizzazione delle manifestazioni;
- l'implementazione di una piattaforma informatica, accessibile a Prefettura e ATS, al fine di verificare presenza e correttezza dei documenti per la gestione della sicurezza (DUVRI/PSC) redatti dagli organizzatori/espositori nonché gli accessi delle maestranze nel quartiere fieristico;
- la comunicazione periodica da parte di Fiera Milano ad ATS di:
  - calendario manifestazioni;
  - elenco anticipi e posticipi di allestimento;
  - elenco dei referenti per la Sicurezza nominati dagli organizzatori ed espositori;
- la messa a disposizione di un ufficio operativo presso il quartiere di Rho.

Alla luce della firma del protocollo di cui sopra, e a seguito delle variazioni dell'assetto organizzativo che hanno riguardato la Direzione Security, nel secondo semestre del 2019 sono state opportunamente aggiornate le varie procedure, istruzioni operative e modulistica di riferimento. Tutti i documenti contrattuali che a vario titolo Fiera Milano redige ed inoltra ai vari attori coinvolti nel processo documentale di mostra sono stati oggetto di profonda revisione al pari della modulistica di riferimento presente nel sito web di Fiera Milano e sul portale E-Service.

Sempre nel corso del 2019 sono state messe a punto ed attuate nuove e diverse modalità operative che comporteranno una revisione del regolamento Tecnico di Fiera Milano (prevista nel primo semestre del 2020). Tale revisione riguarderà non solo il recepimento del protocollo trattato in precedenza, ma anche un diverso approccio al tema delle certificazioni delle strutture espositive realizzate dagli allestitori, una puntuale rivisitazione della tematica riguardante le penali applicate per le eventuali inadempienze commesse, una specifica precisazione sulle modalità di accesso di quanti, a vario titolo, hanno necessità di recarsi presso il quartiere fieristico e, non ultima, una rivisitazione grafica e consequenziale dei capitoli dell'intera struttura del documento.

Le attività di rivisitazione documentale e procedurale sopracitate, previste per il 2020, rappresentano il punto di partenza per l'adozione di un sistema di gestione della sicurezza, ai sensi della Norma UNI 45001, vista come chiave di volta per dare organicità ad un sistema strutturato in un'ottica di miglioramento continuo.

Il 2020 vedrà dunque la pianificazione, l'attuazione e l'implementazione di un Sistema di Gestione della sicurezza in previsione di una certificazione del medesimo.

# La soddisfazione dei clienti

## IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER DELLE MANIFESTAZIONI DIRETTAMENTE ORGANIZZATE

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

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



## LA METODOLOGIA

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

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

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

A gennaio 2019 è stato introdotto un processo strutturato ed omogeneo per la valutazione post mostra di tutte le manifestazioni che si svolgono presso i quartieri fieramilano e fieramilanocity, con la finalità di migliorare la qualità delle manifestazioni ed in particolare quella dei servizi offerti. Tale processo viene coordinato dalla Direzione marketing strategico che incontra per un debriefing tutte le funzioni coinvolte nell'organizzazione delle manifestazioni analizzate, a valle del quale viene redatto un report di sintesi che raccoglie da un punto di vista qualitativo le principali criticità riscontrate nei servizi erogati durante il processo di organizzazione e svolgimento delle manifestazioni. In aggiunta vengono anche raccolte best practice e suggerimenti per la futura edizione. L'ultima fase del processo prevede la condivisione del report con le funzioni aziendali e quindi l'attuazione dei conseguenti interventi migliorativi, ove necessario.

Nel corso dell'anno si sono svolte 37 sessioni di *debriefing post show* che hanno previsto il coinvolgimento di 16 funzioni aziendali e hanno riguardato i seguenti ambiti:

- Gestione e manutenzione quartiere
- Servizio di allestimento - montaggio
- Safety and security
- Servizi digitali e sistema ingressi
- E-service e call center
- Segnaletica di mostra
- Ristorazione
- Servizi di allestimento - progettazione
- Customer service
- Logistica quartiere
- Buyers: MyMatching, qualità buyers, buyers lounge
- Hostess ed accoglienza
- Servizi di allestimento - preallestiti e personalizzati
- Servizi amministrativi
- Servizi di *destination management* - MiCodmc
- Pianificazione e Controllo
- Servizi tecnici, audio e video

A partire dal 2020, Fiera Milano effettuerà un'analisi di approfondimento sulla soddisfazione del cliente in riferimento ai principali servizi erogati, partendo dai dati derivanti dalle Customer Satisfaction Survey delle manifestazioni direttamente organizzate.

## FM INDEX

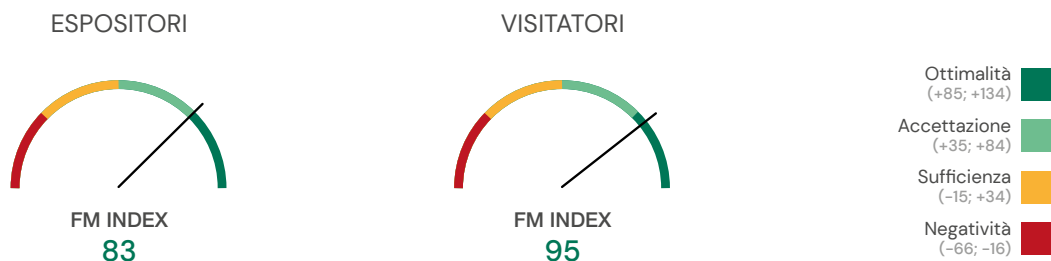
La metrica utilizzata per identificare il livello di qualità della maggior parte delle manifestazioni di proprietà è stata sostituita nel 2019 con un nuovo indice sintetico, il FM Index. Tale indice è stato sviluppato attraverso la rielaborazione dei principali livelli di brand equity e consente di effettuare un confronto tra i diversi target all'interno della singola manifestazione, sia a livello cross-fieristico, sia nel suo sviluppo temporale. La costruzione dell'indice è una ricomposizione ponderata (modello originale MPS - Evolving Marketing Research) dei risultati di ricerca derivanti da 4 domande:

Satisfaction - Fidelizzazione - Benchmark competitor - Raccomandabilità

L'indice viene esplicitato in forma numerica, in un valore compreso tra -66 e +134.

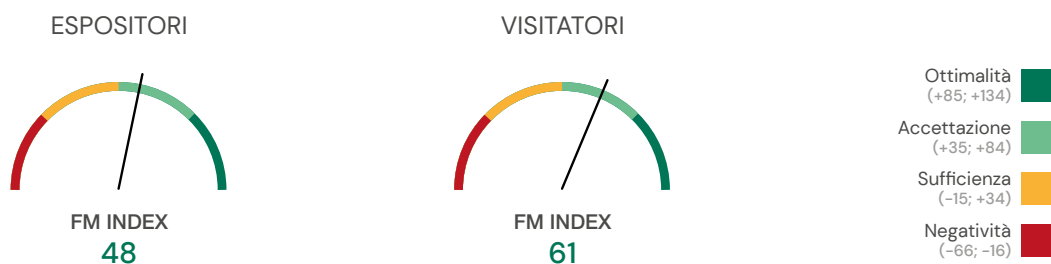
Di seguito vengono analizzati gli indici sintetici FM Index di espositori e visitatori delle principali manifestazioni di proprietà che si sono svolte nel 2019.

## HOST



HostMilano fiera leader mondiale dell'ospitalità professionale che ogni due anni diventa piattaforma dove presentare tendenze, innovazioni, prototipi. Il livello di soddisfazione degli espositori conferma che le aspettative degli stessi sono state pienamente soddisfatte. Le aziende, infatti, hanno riscontrato non solo un aumento numerico della visitazione internazionale, ma anche qualitativo per tutti i settori rappresentati. La varietà e la completezza dell'offerta merceologica, insieme all'alta rappresentatività internazionale, hanno soddisfatto appieno le aspettative dei visitatori. Gli stessi visitatori hanno potuto respirare sostenibilità ed innovazione in cinque giornate anche grazie ad un ricco palinsesto di eventi e convegni organizzati in collaborazione con la stampa specializzata e le associazioni di categoria. La manifestazione punta a mantenere alto il suo ruolo di HUB internazionale del comparto hospitality garantendo qualità di informazione, formazione e confronto sulle ultime tendenze del mercato con un focus costante sull'innovazione anche grazie a SMART Label - Host Innovation Award, il riconoscimento promosso in collaborazione con POLI.design e con il patrocinio di ADI - Associazione per il Disegno Industriale che coinvolge tutte le aziende espositrici pre, durante e post fiera.

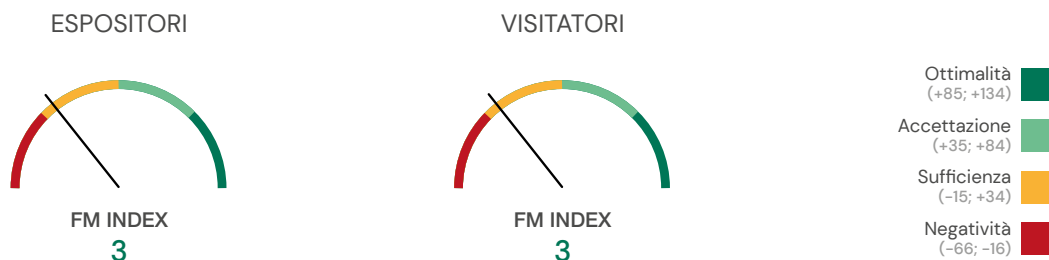
## HOMI 2019



HOMI Il Salone degli Stili di vita è la manifestazione dedicata al mondo della casa, della decorazione e del complemento d'arredo che si svolge ogni anno a Fiera Milano nel mese di Gennaio. La fiera, che presenta un ampio assortimento merceologico per l'abitare contemporaneo, si rivolge al mondo della distribuzione nella sua dinamica evolutiva, dal punto vendita specializzato alla grande distribuzione organizzata, dall'e-commerce al mondo dell'interior design. L'edizione 2020 punta a valorizzare la ricchezza merceologica organizzandola sulla base delle specificità del punto vendita e della sua dimensione, al fine di offrire una lettura dell'offerta espositiva efficace e funzionale per il visitatore e il buyer presente in manifestazione. Tale novità consentirà di fruire di aree omogenee per tipologia di distribuzione, posizionamento di brand e innovazione, diventando vere e proprie piattaforme di proposte studiate per i diversi profili di acquisto. In tale chiave un ruolo preponderante sarà riservato a valorizzare le competenze produttive, artigianali e industriali, capaci di generare prodotti nuovi, allo stesso tempo contemporanei ma ricchi di tradizione, valorizzando le identità territoriali e il Made in Italy. Contemporaneamente una selezione di brand e designer internazionali consentirà ai visitatori di accedere a proposte nuove e ricche di ispirazioni, che faranno da cornice anche a una serie di incontri e conferenze dedicate al mondo dell'interior design, sempre più impegnato a fornire proposte complete di complemento d'arredo e accessorio tanto per le abitazioni private, quanto per il mondo della Home Hospitality. Infine, durante l'edizione di gennaio 2020 è stato presentato un progetto dedicato al

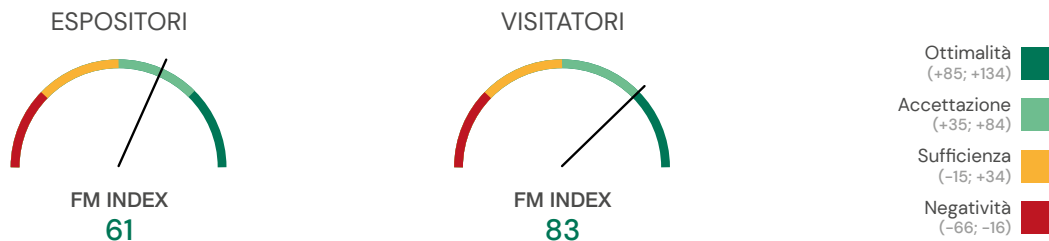
riutilizzo degli scarti di produzione delle aziende per la realizzazione di elementi di design in chiave sociale ed ecologica, che punterà a coinvolgere le aziende espositrici in un percorso annuale di progettazione, i cui risultati verranno esposti in occasione dell'edizione 2021 di HOMI. HOMI, nel 2019, ha registrato un Fiera Milano Index complessivo del visitatore pari a 61 e per l'espositore pari a 48, dimostrando una rinnovata fiducia da parte di tutti gli utenti della manifestazione e una funzione molto chiara dell'evento nell'ambito del piano promozionale delle aziende e del processo di acquisto dei compratori.

## HOMI OUTDOOR HOME & DEHORS



HOMI Outdoor HOME & DEHORS è la manifestazione di Settembre dedicata al mondo della casa Indoor & Outdoor. Nel 2019, la prima edizione del nuovo progetto espositivo, si è rivelata un appuntamento in grado di riunire decorazioni, complementi d'arredo e accessori per tutti gli ambienti estendendo la proposta per l'Indoor agli spazi Outdoor. La fiera raccoglie due anime distinte che si contaminano nell'ambito del concept "Casa" e che si articolano su un'offerta in grado di selezionare il meglio per il mondo della distribuzione specializzata, dell'interior ed exterior design e della Home Hospitality. L'edizione di Settembre, infatti, rappresenta un momento fondamentale di riassortimento e integrazione di gamma per la distribuzione di medio piccole dimensioni in vista delle vendite di fine anno, oltre che un momento di interesse per tutti coloro che nel periodo invernale programmano rinnovamenti e manutenzioni, siano essi progettisti di interni ed esterni, proprietari di abitazioni private o operatori del mondo Home Hospitality. A tal fine la manifestazione sta puntando a diventare anche un momento di formazione e confronto sulla valorizzazione del rapporto tra spazi interni ed esterni, tematica affrontata in manifestazione con diversi specialisti e opinion leader (architetti, designer, arredatori), fornendo quindi nuove visioni e spunti creativi ai partecipanti all'Evento. Infine Homi Outdoor HOME & DEHORS 2019 ha ospitato anche il progetto "Design Competition", uno spazio che ha presentato in anteprima assoluta i progetti vincitori di Design Competition Expo Dubai 2020. In mostra sono stati presentati i prototipi, realizzati in coerenza con il tema di Expo 2020 "Connecting minds, Creating the future", che saranno protagonisti all'Esposizione universale di Dubai 2020, rappresentando l'eccellenza lombarda nei settori del design e della creatività.

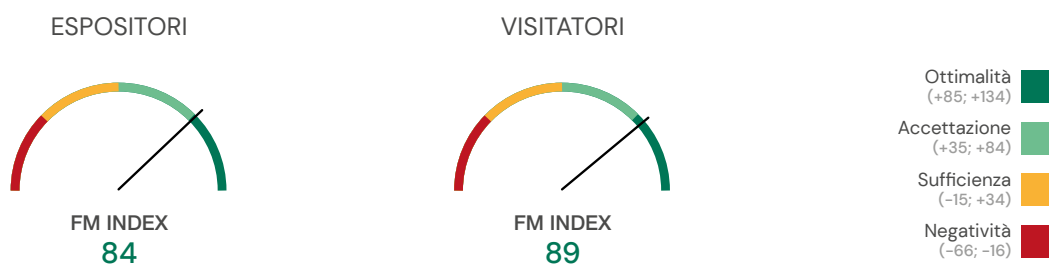
## TUTTOFOOD



TuttoFood è la fiera internazionale B2B dedicata al food & beverage, un evento che risponde sia alle esigenze delle aziende che guardano principalmente al mercato italiano che a quelle che puntano all'esportazione. Il livello di soddisfazione degli espositori conferma che le aspettative degli stessi sono state pienamente

soddisfatte, in particolare i suggerimenti registrati nel 2017 di aumentare la numerosità dei visitatori specializzati sia italiani che esteri è stato perseguito mettendo in atto una serie di azioni volte all'aumento non solo numerico ma anche qualitativo dei target individuati. I visitatori si sono dimostrati pienamente soddisfatti dalla varietà e completezza dell'offerta merceologica soprattutto per quanto riguarda i prodotti italiani. Il ricco palinsesto di convegni/eventi è stato particolarmente apprezzato perché ha fornito l'opportunità di aggiornarsi sulle ultime tendenze e informarsi sui nuovi canali distributivi. TuttoFood è stata tra i partner fondatori di Milano Food City, il ricchissimo calendario di eventi diffusi per la città nello spirito che lega la manifestazione con il territorio alimentando la conoscenza dell'innovazione di prodotto.

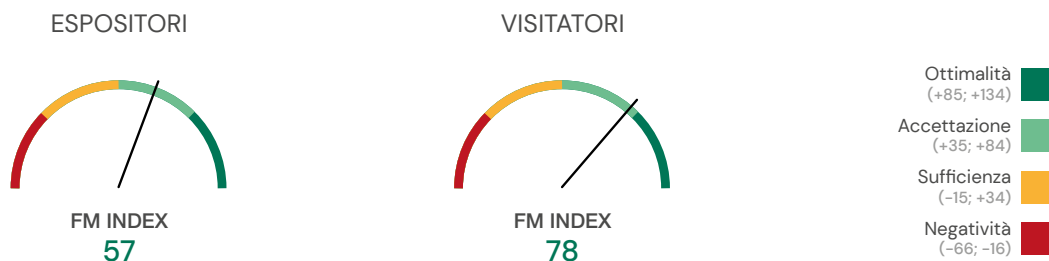
## SICUREZZA



SICUREZZA è oggi riconosciuta come evento leader in Italia nei settori security & fire. Un evento professionale che mette a disposizione degli operatori un'ampia scelta di tecnologie, prodotti e soluzioni da tutti i comparti: dalla videosorveglianza all'antincendio, dall'antintrusione alla sicurezza passiva, fino alle ultime innovazioni in tema di cyber security e Internet of Things.

SICUREZZA rappresenta per gli espositori un evento importante per la propria strategia di comunicazione: la fiera è il luogo in cui «mostrare» prodotti, soluzioni, tecnologie e novità rafforzando il proprio brand. Visitatori e buyer mettono in evidenza la varietà e l'ampiezza dell'offerta, l'innovatività dei prodotti esposti e la possibilità di confronto e aggiornamento. Gli eventi introdotti, organizzati in collaborazione con riviste e associazioni di settore, hanno apportato un valore aggiunto in questo senso. La costruzione dell'indice fa emergere la valutazione eccellente di SICUREZZA 2019: fedeltà e raccomandabilità sono gli aspetti trainanti per espositori, visitatori e buyer. Buyer e visitatori si collocano nell'area dell'ottimalità, quasi raggiunta anche dagli espositori.

## SÌ SPOSAITALIA COLLEZIONI



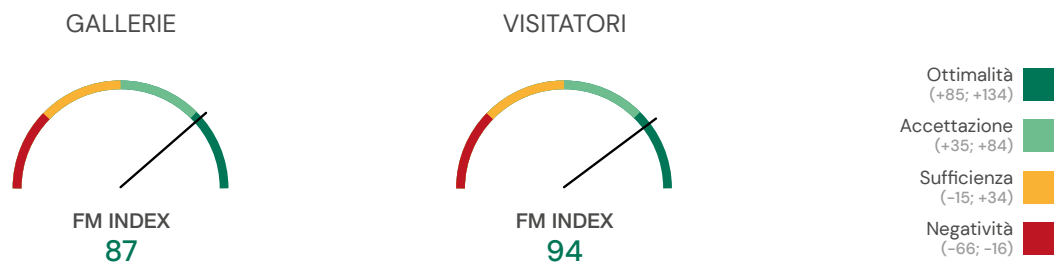
Sì Sposaitalia Collezioni è considerata la manifestazione di riferimento per il mercato nazionale e internazionale dell'abbigliamento da Sposa e Cerimonia, un appuntamento irrinunciabile in occasione del quale si possono visionare le migliori produzioni del settore. La manifestazione ospita, infatti, le collezioni sposa, sposo, cerimonia e accessori più creative e di qualità, e che permette al compratore, grazie alla particolare attenzione alle tendenze, di avere una vasta e moderna panoramica di tutte le novità di settore. Il livello di soddisfazione delle aziende espositrici è in aumento rispetto alla scorsa edizione; infatti, quanto era stato suggerito nel 2018,





ha trovato risposta in occasione dell'edizione 2019. Le azioni a supporto sono state: un nuovo lay-out che ha facilitato il percorso di visita, un allestimento più elegante e coerente con le necessità di rappresentatività dei brand presenti, un principio di coinvolgimento della città con eventi al di fuori del quartiere ed una campagna di comunicazione che ha sfruttato tutti i canali con un focus in particolare sui social media. Il visitatore registra un livello di soddisfazione rispetto all'espositore più alto perché l'offerta dei brand è stata diversificata non solo per provenienza geografica ma anche per tipologia di prodotto/fascia prezzo, il visitatore quindi ha trovato quello che stava cercando scoprendo anche nuovi brand emergenti e aziende consolidate. Particolarmente apprezzato il Si White Carpet by Sposaitalia Collezioni che per il secondo anno ha portato in passerella delle capsule collection di giovani designer emergenti.

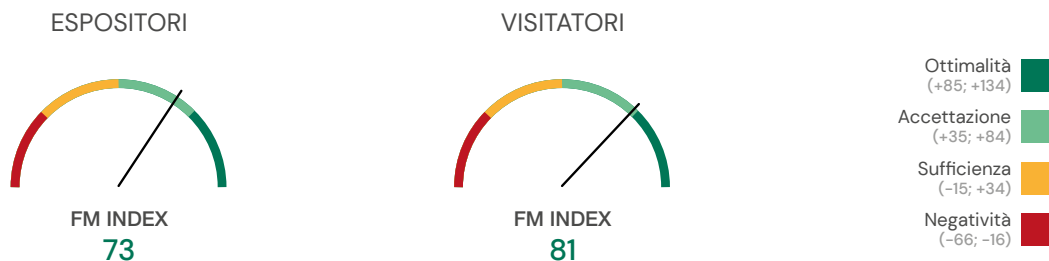
## MIART



miart è la fiera annuale in cui arte contemporanea, arte moderna e design in edizione limitata dialogano tra loro, esplorando le relazioni tra il passato e il presente della creatività e presentando al pubblico la più ampia offerta cronologica, dall'arte dell'inizio del secolo scorso fino alle opere delle generazioni più recenti. Il dato di soddisfazione generale degli espositori è in continuità con le edizioni precedenti, riflette quindi la capacità della manifestazione di creare occasioni di incontro con i target di interesse degli stessi. La presenza crescente di collezionisti e operatori professionali internazionali è stato uno degli elementi più apprezzati. L'ottima performance registrata in termini di soddisfazione da parte del visitatore riflette le scelte fatte in fase di progettazione: qualità delle opere d'arte, qualità delle gallerie, rilevanza internazionale delle stesse e diversità e varietà dei settori merceologici sono il mix di elementi che hanno raccolto maggiore soddisfazione. I rappresentanti delle istituzioni internazionali invitati a prendere parte al palinsesto dei talks e delle giurie hanno particolarmente apprezzato l'offerta complessiva che la fiera e la città di Milano per mezzo della Milano Art Week sono state in grado di offrire. Il concetto di "bene comune", tema del palinsesto dei talk 2019, è stato esplorato nelle sue molteplici declinazioni: sulla sua natura profonda e le sue manifestazioni attuali, su come vada creato e protetto e su quali possano essere le sue future espressioni. Insieme con i relatori, sono stati approfonditi questi temi in relazione ai 3 assi principali di miart, ovvero l'arte contemporanea, l'arte moderna e il design.

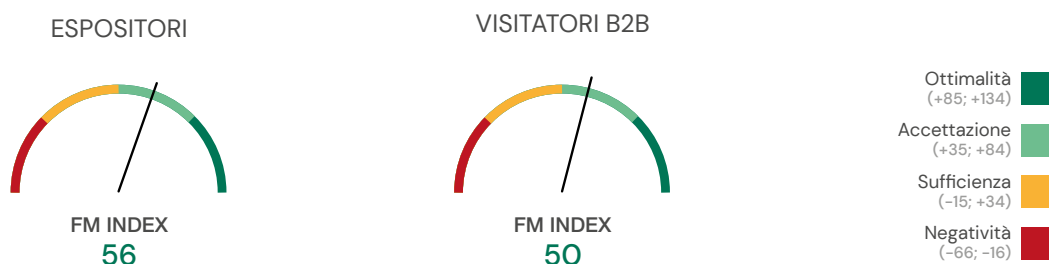
miart 2020 presenterà una selezione di circa 180 gallerie internazionali in un dialogo tra arte moderna, arte contemporanea e design d'autore, secondo un concept che ambisce a trasformare la fiera in un ritratto di Milano e del suo DNA culturale: Milano come un'officina creativa in cui, dai primi decenni del secolo scorso fino ai giorni nostri, la tradizione ha sempre sposato la sperimentazione e in cui il design di ricerca e l'architettura hanno sempre vissuto in stretta relazione con l'avanguardia artistica. A sostegno di questa visione - che si fonda sulla necessità di un dialogo produttivo tra le discipline - per la prima volta nel 2020 il layout della fiera non vedrà alcuna separazione tra gallerie d'arte e gallerie di design e arti decorative. Obiettivo condiviso con il Comune di Milano, Assessorato alla Cultura è di promuovere all'estero l'attrattività della Milano Art Week, di cui miart è il cuore pulsante, aumentando quindi la desiderabilità di Milano e quindi il tasso di visita dei professionisti internazionali, per questa ragione sono state pianificate due conferenze stampa all'estero: dicembre - New York, gennaio - Londra.

## TRANSPOTEC



TRANSPOTEC è la fiera biennale anni dispari dedicata al trasporto su gomma e alla logistica. Il livello di soddisfazione degli espositori è in crescita in particolare le aziende hanno riscontrato non solo un aumento numerico della visitazione ma anche qualitativo per tutti i settori rappresentati. La preventiva lettura dei dati previsionali di mercato ha favorito lo sviluppo del settore della logistica per i trasporti. La presenza della stampa di settore e dei quotidiani e la visita da parte delle istituzioni nazionali confermano la crescita della manifestazione e la sua rappresentatività per il comparto. La diversificazione dell'offerta merceologica coerente con le richieste del mercato, l'aumento nel numero delle case costruttrici di veicoli pesanti e leggeri la presenza di leader della logistica e la maggior presenza di allestitori è stata in grado di soddisfare le aspettative dei visitatori. Il palinsesto dei convegni realizzato in collaborazione con la stampa specializzata e le associazioni di categoria ha toccato i molteplici aspetti di questa industria con un focus sull'intermodalità e sostenibilità ed è stato recepito come uno strumento di aggiornamento professionale e in generale di informazione sulle ultime tendenze del mercato.

## BIT



BIT - la Borsa Internazionale del Turismo, è una manifestazione annuale che dal 1980 porta nel capoluogo lombardo operatori turistici e viaggiatori da tutto il mondo. BIT favorisce l'incontro tra decision maker, esperti del settore e buyer accuratamente selezionati e profilati, provenienti dalle aree geografiche a più alto tasso di crescita economica e da tutti i settori della filiera. BIT è un evento che è anche formativo con oltre un centinaio tra convegni e seminari sulle ultime tendenze di settore. L'indice di soddisfazione degli espositori rimane costante, la scelta della location cittadina attuata nel 2017 si conferma particolarmente apprezzata e coerente con le esigenze della manifestazione. La visibilità mediatica generata da BIT è considerata uno dei punti di forza dell'evento, gli espositori in particolare ritengono impareggiabile l'opportunità di incontri e relazioni con la stampa specializzata e non, gli operatori professionali e con le istituzioni impegnate nella promozione dei rispettivi territori. Il palinsesto dei convegni sviluppato nei 3 giorni di manifestazione è stato in grado di rispondere alle esigenze di formazione e informazione degli operatori presenti, La programmazione ha tenuto conto dei suggerimenti emersi in occasione della precedente edizione evitando sovrapposizioni e rendendo più fruibile la partecipazione. L'indice di soddisfazione dei visitatori è leggermente più basso rispetto a quanto registrato per gli espositori e riflette il punto di vista del visitatore generico che ha riscontrato una minor presenza di paesi esteri. Al contrario i visitatori professionali per quanto concerne l'offerta incoming hanno trovato un'offerta ampia e variegata che ha soddisfatto le loro aspettative. A supporto delle attività di promozione del territorio italiano, in collaborazione con ENIT sono stati organizzati dei Farm Trip rivolti a buyer internazionali del Nord Europa e USA dedicati alla scoperta delle Regioni che nel 2016 sono state colpite dal terremoto.

## PROMOTIONTRADE EXHIBITION (PTE)



PromotionTrade Exhibition - PTE è l'unico appuntamento annuale in Italia dedicato al mondo dell'oggetto pubblicitario, del tessile promozionale e delle tecnologie per la personalizzazione. La manifestazione, aperta esclusivamente agli intermediari del settore, rappresenta un momento di incontro imprescindibile tra l'offerta specializzata di produttori, importatori e distributori che incontrano la domanda di intermediari, rivenditori e personalizzatori. L'indice di soddisfazione generale degli espositori registra un andamento coerente con l'edizione precedente, infatti, le azioni messe in campo hanno portato ad un aumento nel numero dei compratori del sud Italia ed esteri, target indicato dagli espositori, in occasione della Survey di Customer Satisfaction 2018, come di interesse. Si attesta come unico appuntamento rappresentativo per questo mercato sul territorio italiano. Anche il visitatore conferma un buon livello di soddisfazione generale, il palinsesto dei seminari formativi continua ad essere molto apprezzato così come l'offerta merceologica variegata e completa. Lo sviluppo dell'edizione 2020 è volto a favorire l'integrazione di filiera coinvolgendo il mondo della tecnologia e dell'innovazione quale driver di sviluppo delle proposte di personalizzazione presenti nella manifestazione. Proprio per questo motivo, crescerà in fiera lo spazio dedicato alla formazione e alle dimostrazioni operative delle tecnologie, che consentirà di offrire un fruizione dell'evento sempre più in linea con le esigenze del settore. Inoltre, nell'edizione 2020, è stato allestito un percorso tematico denominato *Green Path* per evidenziare gli espositori che hanno esibito prodotti con contenuti etici di eco-sostenibilità, riciclo, coscienza ambientale, dimostrando l'impegno delle aziende del settore promozionale nei confronti dell'ambiente e del pianeta.

## I numeri di My Matching 2019<sup>(\*)</sup>

**41.200**

utenti presenti su  
My Matching

**+31.200** vs 2018

**93.560**

appuntamenti  
confermati



**55.872**

numero di conversazioni

**4,6** su **5**

valutazione  
media incontri

**13** minuti

tempo medio sul  
portale

**4,2** nel 2018

**10** minuti nel 2018

\* I dati si riferiscono alle seguenti manifestazioni in cui è stato attivato il servizio nel 2019: BIT, EICMA, HOMI Fashion & Jewels, HOMI I semestre, HOMI Outdoor, HOST, SICUREZZA, SIMEI, Si Sposaitalia Collezioni, Transpotec, TUTTOFOOD, Versilia Yachting Rendez-Vous.

## IL CALL CENTER

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

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

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

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

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

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

Tabella 24 - Numero di chiamate inbound

|            | 2019   | 2018   | 2017   |
|------------|--------|--------|--------|
| RISPOSTE   | 76.173 | 61.350 | 63.402 |
| RINUNCIATE | 5.580  | 3.336  | 4.487  |
| % PERSE    | 6,8%   | 5,1%   | 6,6%   |

Tabella 25 - Numero di e-mail gestite

|                     | 2019   | 2018   | 2017  |
|---------------------|--------|--------|-------|
| E-mail E-Service    | 24.652 | 12.933 | 6.607 |
| E-mail biglietteria | 15.226 | 10.241 | 4.813 |

Il numero delle chiamate del 2019 è in aumento rispetto al dato dell'anno precedente per la presenza nel calendario fieristico delle mostre biennali HOST e TUTTOFOOD, che hanno registrato un elevato numero di chiamate ed e-mail. In aggiunta, dal 2019, il call center fornisce supporto nell'inserimento delle agende nella piattaforma MyMatching.

## LA CERTIFICAZIONE HEALTHY VENUE

Nel corso del 2019, MiCo ha ottenuto l'upgrade della certificazione di Healthy Venue da "Silver" a "Gold" da parte della World Obesity Federation. Il livello Gold, in aggiunta al livello Bronze e Silver, prevede una maggiore attenzione al catering, alla promozione delle iniziative e ai dipendenti, che sono state declinate in diverse iniziative.

A titolo di esempio, sono state ideate e realizzate due "Healthy Breakfast" in occasione delle principali fiere di settore, quali Imex Las Vegas a settembre e IBTM Barcellona a novembre. Durante quest'ultima, all'interno dello stand ENIT, sono state offerte colazioni salutari ai buyer selezionati ed invitati all'evento ed è stata realizzata una presentazione sulle tematiche della certificazione. L'iniziativa ha riscontrato interesse e registrato diversi interventi.

Nel corso del Congresso ICCA (International Conference and Convention Association) è stato sponsorizzato l'HYDRATION HOST, attraverso la distribuzione di borracce brandizzate a tutti i novecento partecipanti e la personalizzazione dei bocconi dell'acqua.

In generale, gli impegni legati alla certificazione finora realizzati da Fiera Milano Congressi si possono così sintetizzare:

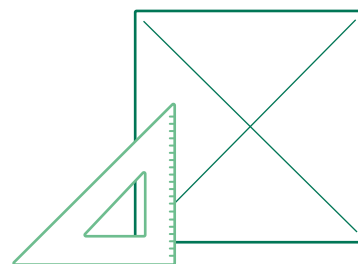
- offerta di menù salutari, predisposizione di buffet e standing lunches, sostituzione dei dessert con la frutta, riduzione delle quantità di grassi e sale, fornitura gratuita di acqua in tutto il locale;
- comunicazione volta agli aspetti healthy dei cibi, esaltandone le informazioni nutrizionali e i benefici;
- esclusione nel marketing promozionale di alimenti non salutari per gli organizzatori delle conferenze;
- predisposizione di segnaletica healthy all'interno del MiCo, per promuovere l'iniziativa tramite messaggi costanti ma poco invadenti, con l'obiettivo di porre l'attenzione sulle problematiche relative alla sedentarietà e al mangiar poco salutare;
- collaborazione con i fornitori di distributori automatici affinché almeno il 75% dei prodotti disponibili sia sano;
- acquisto e installazione di rastrelliere per permettere ai partecipanti di raggiungere il MiCo in bicicletta e posteggiarla in tutta sicurezza;
- realizzazione della Wellness Lounge utilizzabile sia dai dipendenti in orari prestabiliti, e, soprattutto, dai partecipanti agli eventi;
- possibilità di scaricare direttamente dal sito del MiCo la mappa delle stazioni Bikemi e altre mappe realizzate per promuovere le strutture dove svolgere attività fisica nei dintorni del centro congressi, nonché gli orari e le tratte dei trasporti pubblici;
- fornitura di un toolkit di stretching ai pianificatori di eventi;
- realizzazione di una segnaletica ad hoc che segue il Balloon concept;
- fruizione di assicurazione medica e check up medici da parte dei dipendenti di Fiera Milano Congressi;
- possibilità per i dipendenti di utilizzare le docce della wellness lounge;
- flessibilità in ingresso e in pausa dei dipendenti.

## La gestione ambientale

### Costo energetico per metro quadro occupato nel quartiere fieramilano:

**2,73€**  
2019

**-7%** (2,92€)  
2017  
comparabile per  
calendario fieristico



La gestione delle tematiche ambientali rappresenta un fattore strategico per il Gruppo Fiera Milano. Da un lato, assumono rilevanza le sfide del cambiamento climatico, le pressioni socioeconomiche che interessano il contesto macroeconomico e in particolare il settore energetico, dall'altro, le esigenze legate alla competitività del settore fieristico, che non può limitarsi alla semplice scelta tra fonti energetiche, ma copre una pluralità di altri ambiti. Fiera Milano ha adottato una specifica politica di Gruppo finalizzata al progressivo miglioramento delle prestazioni ambientali delle proprie attività e di quelle sulle quali può avere influenza, definendo gli obiettivi specifici secondo i seguenti programmi di azione:

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

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

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

In aggiunta, Fiera Milano adotta linee guida atte al risparmio energetico, per l'attivazione delle luci dei padiglioni ed il funzionamento degli impianti di climatizzazione. Tali indicazioni permettono una gestione controllata ed ottimizzata degli impianti tenendo conto delle condizioni climatiche nei diversi periodi dell'anno, minimizzando gli sprechi e le inefficienze.

Le attività relative alla gestione ambientale sono presidiate dalla struttura organizzativa Quartiere che include le seguenti funzioni:

- Certificazioni di Gruppo, con il compito di curare il mantenimento degli attuali Sistemi di Gestione certificati di Fiera Milano e Nolostand, e implementare nuovi sistemi di gestione conformi alle norme in vigore;
- Programmazione, con il compito di coordinare la pianificazione delle attività di tutta la Direzione e di monitorare l'avanzamento, verificando il rispetto di quanto definito nei piani di progetto e quanto pianificato a calendario;
- *Site management*, con il compito di gestire le aree affidate a terzi, quali magazzini, recapiti fornitori;
- *Facility management*, con il compito di gestire l'infrastruttura dei quartieri con particolare riferimento alle attività di conduzione, manutenzione preventiva-programmata e correttiva di tutti gli impianti e servizi connessi, quali, ad esempio, le opere edili, gli impianti elettrici e termoidraulici, gli impianti di illuminazione, di condizionamento, gli impianti speciali e di traslazione e la gestione del verde;
- *Energy Management*, con il compito di gestire le *commodities* energetiche, verificando i consumi, ottimizzandoli e promuovendo interventi mirati all'efficienza energetica e all'uso di fonti rinnovabili;
- *Field Operation*, con il compito di gestire e coordinare le attività legate ai servizi di pulizia dei quartieri ed ai servizi tecnici;
- *Waste Management*, funzione istituita nel 2019, responsabile dell'insieme delle procedure e metodologie volte a gestire l'intero processo dei rifiuti, dalla fase di raccolta fino alla fase di trattamento (recupero o smaltimento), monitorando le stesse secondo quanto disciplinato dalla normativa vigente.

Gli impatti ambientali generati entro il perimetro del Gruppo Fiera Milano si compongono di una parte "variabile", legata alla realizzazione delle manifestazioni e convegni, e di una parte "fissa" costante nel corso dell'anno, legata ai consumi energetici degli uffici, dei magazzini e delle strutture nei periodi extra manifestazione.

Nel 2019, il costo per metro quadrato del quartiere fieramilano è stato di 2,73 euro, rispetto a 2,46 euro del precedente esercizio. Tale risultato, se comparato con il corrispettivo valore del 2017 pari a 2,92 euro per metro quadrato, anno comparabile per calendario fieristico, risulta in diminuzione del 7%, grazie alle attività di efficientamento poste in atto nel corso degli ultimi anni e descritte in seguito.

I progetti attuati sono stati in parte realizzati dal Gruppo Fiera Milano ed in parte da Fondazione Fiera Milano, proprietaria dei quartieri fieristici. Nel corso del 2019, il Gruppo ha incrementato tali performance attraverso il continuo controllo dei consumi energetici nonché mediante l'adeguamento e l'ottimizzazione delle linee guida per il funzionamento e la gestione degli impianti sia durante le manifestazioni che durante i periodi di assenza dell'attività fieristica.

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

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

Nell'ambito della gestione ambientale, Nolostand, controllata operante nell'ambito degli allestimenti, ha sottoscritto una dichiarazione di intenti e valori, che prevede l'impegno alla riduzione degli impatti ambientali nell'ambito della propria attività. La controllata adotta, altresì, procedure relative ai seguenti temi:

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

Per lo svolgimento della propria attività Nolostand si serve di un magazzino sito ad Arese, nel raggio di 10 chilometri dal quartiere di Rho. Attualmente i principali impatti ambientali del magazzino riguardano la gestione dei rifiuti.

## LE CERTIFICAZIONI

La controllata Nolostand adotta un sistema di gestione integrato che prevede le seguenti certificazioni: ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione per la qualità; ISO 14001:2015 – Sistema di Gestione per l’ambiente; OHSAS 18001:2007 – Sistema di Gestione per la salute e la sicurezza; ISO 20121:2013 – Sistema di Gestione sostenibile degli eventi.

Nel corso del 2019 è stato avviato il processo per certificare ISO 20121:2013 Fiera Milano, in riferimento alle fasi di progettazione, gestione e realizzazione delle manifestazioni ed estendere l’attuale campo di applicazione del sistema di gestione della qualità, ISO 9001:2015, a tutti i servizi erogati al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni dell’azienda anche dal punto di vista ambientale, sociale ed economico. L’ottenimento di tale certificazione è previsto nel 2020.

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

Per quanto riguarda la controllata Fiera Milano Congressi, l’adeguamento del sistema di lettura dell’energia in seguito al nuovo impianto, realizzato durante la scorsa estate presso il MiCo e collegato al teleriscaldamento cittadino, ha comportato uno slittamento dei tempi per il monitoraggio dei consumi finalizzato all’ottenimento della certificazione LEED, inizialmente prevista per la fine del 2019. Si prevede di ottenere tale certificazione nel corso del 2020.

## L’ENERGIA

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

L’utilizzo di calore del quartiere espositivo di Rho proviene dal termovalorizzatore Silla 2, che ha coperto nel 2019 il 99% dei consumi complessivi per il riscaldamento del quartiere con una conseguente riduzione dell’utilizzo di combustibili fossili.

**Tabella 26 - Quantità di energia consumata per tipologia di fonte (GJ)**

|                               | 2019           | 2018           | 2017           |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Energia elettrica             | 181.836        | 187.047        | 176.086        |
| Gas naturale                  | 15.389         | 23.470         | 20.113         |
| Teleriscaldamento fieramilano | 35.531         | 35.246         | 38.994         |
| <b>Totale</b>                 | <b>232.756</b> | <b>245.763</b> | <b>235.193</b> |

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

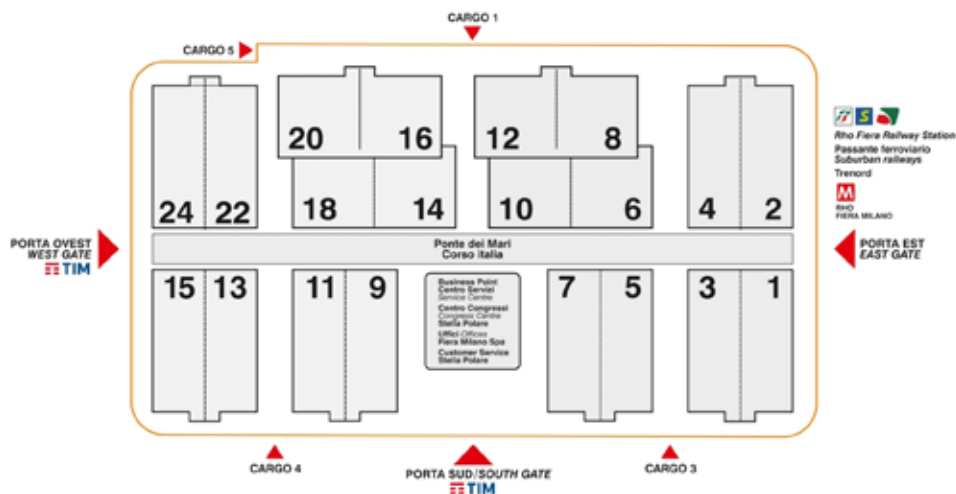
La diminuzione dei consumi di energia termica nel corso del 2019 è ascrivibile principalmente al favorevole andamento climatico del periodo in esame.

Nel corso del 2019 Fiera Milano ha potuto inoltre consolidare il risparmio di energia elettrica conseguito mediante il re-lamping dei corpi illuminanti che ha comportato la sostituzione dei corpi illuminanti installati con lampade a ioduri metallici da 400 W con nuovi corpi illuminanti a tecnologia LED. Tale processo ha riguardato tutti i padiglioni monoplanari ed il piano terra dei biplanari del quartiere fieramilano, il quartiere fieramilanocity e il centro congressuale MiCo.

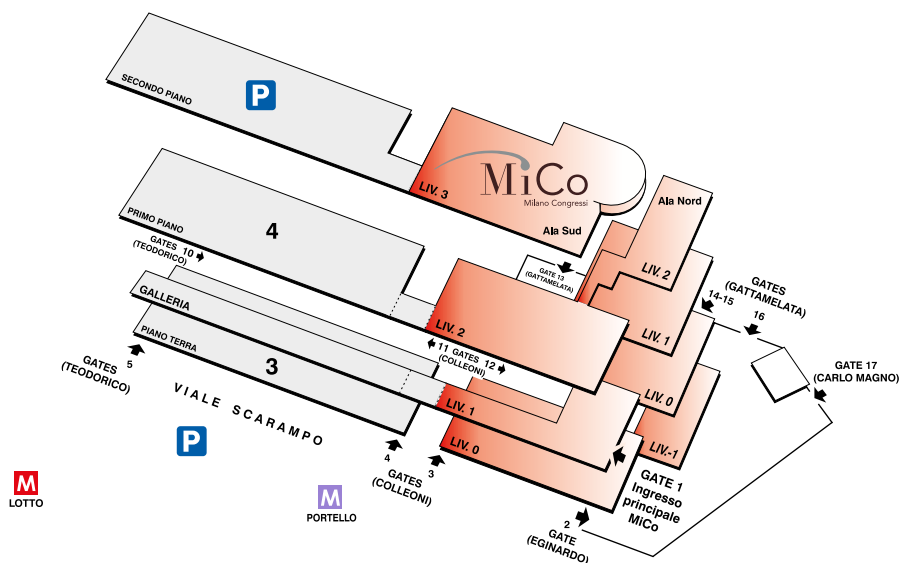
La medesima sostituzione è prevista entro il 2021 anche per i corpi illuminanti del primo piano dei padiglioni biplanari (padiglioni 8-12-16 e 20) del quartiere fieramilano e con tale intervento entrambi i quartieri fieristici saranno dotati di illuminazione a tecnologia LED.



Tabella 27 - Mappa quartieri fieristici



fieramilano



fieramilanocity

Tabella 28 - Tabella riassuntiva dei risparmi conseguiti nel 2019 presso il quartiere fieramilano (kWh)

| Totale energia consumata impianto pre-esistente (KWh) | Totale energia consumata nuovo impianto (KWh) | Energia risparmiata (KWh) | Percentuale risparmio | Risparmio in migliaia di € |
|---|---|---------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 7.872.175   | 2.852.225                                     | 5.019.949                 | 64%                   | Circa 710                  |

Nell'estate 2019 Fiera Milano ha altresì proseguito con le attività di montaggio dei gruppi ad inverter sui motori delle UTA (Unità Trattamento Aria) dei padiglioni dispari lato est del quartiere fieramilano: il risparmio, stimato in circa 13mila euro all'anno, sarà monitorato nel corso del 2020.

Nel 2020 proseguiranno i lavori per l'installazione dei gruppi ad inverter sulle UTA (Unità Trattamento Aria) dei padiglioni pari del quartiere fieramilano e per la sostituzione dell'impianto di climatizzazione con tecnologia a pulsione nelle reception dei padiglioni 5-7 e 9-11; il nuovo sistema permetterà un risparmio nei tempi di messa a regime dell'impianto aumentando altresì il comfort interno.

Nel corso del 2019 Fiera Milano, con il supporto di Fondazione Fiera Milano, ha sviluppato i progetti propedeutici per consentire la realizzazione di uno dei più grandi impianti solari su tetto in Europa. L'impianto fotovoltaico avrà una potenza totale di oltre 10,15 MWp (megawatt di picco), di cui 8,2 MWp realizzati sulle coperture dei padiglioni 1-3, 5-7, 9-11, 13-15 e 22-24. In particolare, sono state effettuate le attività riguardanti il rifacimento delle coperture del primo lotto (9-11, 13-15 e 22-24), ivi compreso l'aumento dello strato isolante, nonché il rinforzo della struttura di sostegno per permettere l'aggancio dei nuovi pannelli fotovoltaici. Al termine dei lavori di rifacimento delle coperture e di adeguamento dei quadri elettrici inizieranno le attività di montaggio dell'impianto fotovoltaico. L'ultimazione dei lavori è prevista entro il 2021.

Al termine dei lavori, Fiera Milano, grazie all'impianto sopra citato, potrà coprire il suo fabbisogno di energia elettrica per una quota stimata pari al 20%.

In linea con le tempistiche prefissate, nell'estate del 2019 il quartiere fieramilanocity e il centro congressuale MiCo sono stati collegati alla rete di teleriscaldamento cittadina, tale rete è stata collaudata a fine dicembre 2019. L'utilizzo del teleriscaldamento permetterà, a partire dal 2020, l'azzeramento delle emissioni di CO<sub>2</sub> dirette derivanti dall'utilizzo di gas metano per il riscaldamento del quartiere ed un risparmio economico ad oggi quantificato in circa 38mila euro.

Nel corso del 2020, si prevede la realizzazione di un impianto ad assorbimento alimentato dall'impianto di teleriscaldamento per fornire acqua refrigerata ai padiglioni di fieramilanocity e di MiCo; tale impianto permetterà una diminuzione dei consumi elettrici per la climatizzazione, oltre ad un efficientamento nei periodi di mezza stagione. Saranno inoltre completati i lavori di messa in opera dei dispositivi di controllo delle luci per tutte le sale del MiCo, con la possibilità di gestire diversi scenari luminosi in funzione delle reali necessità di luce, attivando le stesse solo nei tempi e nelle aree di effettivo utilizzo.

Dal 2020, il MiCo utilizzerà esclusivamente energia elettrica da fonti rinnovabili, consentendo una sensibile riduzione delle emissioni Scope 2 di CO<sub>2</sub>, calcolate con il metodo *market based*.

**Tabella 29 - Consumi di carburante relativo alla flotta aziendale (GJ)**

|               | 2019         | 2018         | 2017         |
|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Diesel        | 2.592        | 2.746        | 2.866        |
| Benzina       | 4            | 1            | 12           |
| Metano        | 0            | 6            | 11           |
| <b>Totale</b> | <b>2.595</b> | <b>2.753</b> | <b>2.889</b> |

## LE EMISSIONI

Le emissioni generate direttamente dall'attività del Gruppo Fiera Milano in Italia, nel 2019, sono pari a 20.921 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente e sono riconducibili ai consumi di energia elettrica, gas metano, teleriscaldamento e di carburanti per la flotta aziendale. Confrontate con le tonnellate di CO<sub>2</sub> del 2018 le emissioni generate nel 2019 hanno riduzione rispetto ai due anni precedenti rispettivamente del 5% e 3%.

**Tabella 30 - Emissioni (ton CO<sub>2</sub> equivalente)**

|  | 2019          | 2018          | 2017          |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Emissioni dirette (Scope 1)                | 1.052         | 1.515         | 1.336         |
| Emissioni indirette (Scope 2) <sup>1</sup> | 19.869        | 20.427        | 20.247        |
| <b>Totale</b>                              | <b>20.921</b> | <b>21.942</b> | <b>21.583</b> |

<sup>1</sup> Le emissioni indirette indicate in tabella sono state calcolate secondo un approccio Location Based. Dal medesimo calcolo, svolto utilizzando il metodo Market Based, si ottengono emissioni Scope 2 pari a 23.899 ton CO<sub>2</sub> e un totale complessivo pari a 24.951 ton CO<sub>2</sub>. Per quanto riguarda il biennio precedente le emissioni Scope 2 calcolate con il metodo Market Based, sono state pari a 24.575 ton CO<sub>2</sub> nel 2018 e 23.307 ton CO<sub>2</sub> nel 2017.

## LA RISORSA IDRICA

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

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

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

Il quartiere fieristico fieramilanocity e le strutture di Nolostand utilizzano esclusivamente l'acqua proveniente da fonti idriche comunali.

**Tabella 31 - Consumi idrici (mc)**

|                        | 2019             | 2018             | 2017             |
|------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Fonti idriche comunali | 268.326          | 278.751          | 330.921          |
| Acqua di falda         | 2.040.120        | 1.836.416        | 1.938.925        |
| <b>Totale</b>          | <b>2.308.446</b> | <b>2.115.167</b> | <b>2.269.846</b> |

La variazione annuale dei consumi è da attribuire principalmente ai cantieri presenti all'interno dei quartieri per i lavori di efficientamento, manutenzione e rifacimento delle coperture del primo lotto di padiglioni per l'installazione dell'impianto fotovoltaico.

## I RIFIUTI

Nel 2019, Fiera Milano ha intrapreso un percorso virtuoso in tema di gestione dei rifiuti per un progressivo miglioramento dei processi correlati. A tal riguardo la società ha introdotto nel maggio 2019, una figura dedicata alla gestione dei rifiuti - Waste Manager di Gruppo.

La Società, a seguito di specifico assessment sul tema rifiuti, ha predisposto un relativo Piano operativo per migliorare gli aspetti più significativi legati alla gestione dei rifiuti presso i quartieri fieristici, in particolare: la raccolta differenziata dei rifiuti direttamente nel quartiere espositivo, la lotta al fenomeno dell'abbandono dei rifiuti da parte degli allestitori e/o espositori, la definizione di prassi/procedure aziendali per l'ottimizzazione dei flussi di gestione dei rifiuti e degli annessi adempimenti documentali.

Fiera Milano ha stabilito tra i propri obiettivi l'implementazione del modello di **raccolta differenziata** di tutte le singole frazioni di rifiuti prodotte nel complesso delle attività, a differenza della gestione in modalità multimateriale e separazione delle varie frazioni a valle a cura del gestore territoriale, come avveniva in precedenza. La raccolta differenziata si declina con la separazione dei rifiuti prodotti negli uffici, nei punti di ristoro, nei padiglioni espositivi e nel loro deposito in singoli contenitori dedicati (sacchi o cassonetti). La differenziazione permette di separare i rifiuti e di destinarli ad un percorso di recupero e riciclo, specifico e differente per ognuno. Risultano così soddisfatti i principi cardine della raccolta differenziata, che permettono di ridurre la quantità dei rifiuti destinati a smaltimento in discarica e di promuovere l'impiego di materiali recuperati, diminuendo il ricorso alle risorse naturali. L'implementazione della raccolta differenziata permetterà, inoltre, la riduzione dei costi collegati alla gestione dei rifiuti.

Il progetto per l'implementazione della raccolta differenziata dei rifiuti è stato avviato a febbraio 2019, ampliando progressivamente l'area d'intervento con l'obiettivo di includere tutti i soggetti presenti nei quartieri fieristici, nelle differenti fasi di attività. Il Piano Operativo prevede peraltro la riorganizzazione/progettazione dei punti di raccolta dei rifiuti nei quartieri fieristici, con la realizzazione di aree dedicate alla raccolta dei rifiuti differenziati, per i quali è in corso lo studio di fattibilità tecnico-economica.

La maggior parte dei rifiuti prodotti all'interno dei quartieri espositivi è rappresentata da rifiuti assimilabili agli urbani quali: umido, plastica, carta e cartone, vetro e alluminio, frazione residua indifferenziata, che sono raccolti e avviati ad impianto autorizzato dal Gestore del servizio pubblico di raccolta. In funzione dell'organizzazione del servizio adottato nel territorio comunale di competenza possono essere differenziate singole frazioni o conferiti rifiuti in modalità "multimateriale", con separazione delle differenti tipologie valorizzabili negli impianti stessi di destinazione. Nell'ambito dell'implementazione della raccolta differenziata il Gruppo Fiera Milano ha predisposto fascicoli informativi (vademecum) e promosso incontri con i diversi stakeholder per migliorare la gestione dei rifiuti prodotti.

In tema di **lotta all'abbandono** dei rifiuti, nei quartieri si è agito sui fronti della prevenzione e del controllo, predisponendo una prassi operativa che coinvolge trasversalmente le differenti funzioni aziendali interessate a vario titolo. Per prevenire comportamenti scorretti, è stata rafforzata l'attività di sensibilizzazione di tutti gli stakeholder (organizzatori, espositori e allestitori) coinvolti nelle attività mediante l'invio di informative dedicate al tema rifiuti e alla sua corretta gestione. L'attività di controllo, invece, è consistita nel rafforzamento della vigilanza e nel presidio del territorio per sensibilizzare e monitorare le attività degli espositori e allestitori. È stato predisposto al riguardo un processo formalizzato che regola il flusso delle informazioni tra le funzioni coinvolte e definisce gli eventuali aspetti sanzionatori applicabili.

Il Gruppo Fiera Milano deve altresì gestire l'avvio ad impianto dei rifiuti che sono stati abbandonati da espositori/allestitori e per i quali si configura quale "detentore". Si tratta di rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, che non possono essere avviati al circuito di raccolta del servizio pubblico, ma che sono gestiti mediante fornitori incaricati del trasporto e del recupero/smaltimento. Si tratta, ad esempio, di vernici, materiali edili e talora apparecchiature elettriche ed elettroniche.

A tali tipologie si aggiungono i rifiuti decadenti dalle attività di gestione dei quartieri o legati alla presenza di uffici quali toner, reflui da unità lavapennelli, etc.

Nel corso dell'anno è stata progressivamente aggiornata la documentazione di manifestazione **regolamentando il tema di gestione dei rifiuti**, dando espressa evidenza all'attenzione che il Gruppo Fiera Milano presta nella gestione degli stessi. Sono state inoltre formalizzate le prassi aziendali di verifica per il controllo degli adempimenti documentali legati al tema rifiuti.

Nell'ottica dell'ottimizzazione della gestione dei rifiuti e della riduzione degli impatti inquinanti legati alla propria attività, il Gruppo Fiera Milano, nel 2019, ha avviato il progetto pilota *plastic free* presso il centro congressuale MiCo e il quartiere fieramilanocity. In particolare, il progetto ha previsto l'adesione alle linee guida indicate dal Ministero dell'Ambiente nella campagna *plastic free #IoSonoAMBIENTE*, elencate di seguito ad eccezione delle bottigliette di plastica:

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

Nel corso del 2020, Fiera Milano Congressi intende portare a compimento il programma *plastic free*.

Con la medesima finalità, è stato avviato appositamente un progetto di collaborazione con i consorzi riconosciuti dal Ministero per la raccolta in filiera controllata della plastica PET derivante dalle bottiglie di acqua vendute presso i quartieri espositivi. La plastica PET, raccolta separatamente rispetto alle altre tipologie di polimeri e avviata a specifici impianti di recupero, genera materia prima seconda R-PET impiegata per la produzione di nuovi imballaggi dedicati al *beverage* senza aumentare l'immissione sul mercato di nuova plastica. Tale progetto, nei primi mesi del 2020, prevede l'installazione lungo l'asse centrale del quartiere fieramilano di tre compattatori per la raccolta della plastica PET delle bottigliette di acqua.

Nel corso del 2019 è stata eliminata la plastica monouso presso gli uffici di Fiera Milano Congressi e presso la mensa del quartiere fieramilano. A febbraio 2020, sono stati sostituiti i distributori di bottigliette d'acqua con altrettanti distributori di acqua microfiltrata presso gli uffici di fieramilano. Tutti i dipendenti del Gruppo Fiera Milano in Italia hanno quindi ricevuto una borraccia.

A seguito degli incontri effettuati durante il 2019 con i gestori dei punti di ristoro del quartiere fieramilano si è giunti all'accordo per una sostituzione graduale della plastica monouso con materiali biodegradabili o riutilizzabili a decorrere dal 2020.

## Un primo passo verso l'economia circolare

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

Lo stesso fornitore è dotato di certificazione ecologica di prodotto "CSI" sulla moquette utilizzata in base all'applicazione dei principi dell'economia circolare che prevede gli step del noleggio, posa e recupero, trasporto, trasformazione e riutilizzo per altri prodotti.

Della moquette ritirata nel 2019, pari a 620.370 kg, corrispondenti a 1.363.000 mq, il 75% è stato inviato a recupero, mentre circa 150.000 kg sono stati inviati in discarica. La percentuale di moquette inviata a recupero nel 2019 è incrementata del 5% rispetto al dato del 2018.

## Rifiuti prodotti da Nolostand

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

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

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

I rifiuti derivanti, invece, dalle attività svolte nel magazzino sono posti in aree dedicate al deposito temporaneo nel luogo di produzione degli stessi rifiuti, suddivisi per tipologie e opportunamente identificati da cartellonistica (codice CER e descrizione). Detti rifiuti sono registrati nel registro di carico e scarico della società e inseriti nella dichiarazione unica ambientale MUD prevista ogni anno dalla norma.

I rifiuti sono avviati prioritariamente a recupero e secondariamente a smaltimento mediante fornitori terzi, che provvedono al trasporto ad impianti debitamente autorizzati. La filiera dei soggetti coinvolti nella gestione di tutti i rifiuti è sottoposta a precisi controlli da parte del personale incaricato, con verifiche puntuali delle autorizzazioni e dei mezzi impiegati per ogni movimentazione. Le attività di allestimento svolte da Nolostand presso i quartieri espositivi sono affidate totalmente a ditte terze, che devono provvedere autonomamente alla gestione di tutti i rifiuti decadenti dalle loro attività e per i quali si qualificano quali "produttori": si tratta ad esempio di vernici, scarti di materiali, imballaggi.

Al termine delle manifestazioni i materiali di allestimento e gli arredi sono riportati al magazzino, ove se del caso è fatta una selezione per scartare quanto non più idoneo al riutilizzo. Detti materiali acquistano in quel momento la qualifica di rifiuto e sono posti in deposito temporaneo suddivisi per tipologie.

Il principale indicatore applicabile al tema è rappresentato dal rapporto percentuale dei rifiuti differenziati su quelli indifferenziati, che misura il miglioramento nella gestione da parte della società Nolostand. L'obiettivo che la stessa si pone è di implementare una raccolta differenziata dei rifiuti prodotti che limiti il ricorso alla classificazione degli indifferenziati.

La gestione dei rifiuti riguardanti le attività svolte da Nolostand presso gli uffici di Rho è legata al servizio dell'impresa di pulizia incaricata, che provvede anche allo svuotamento dei cestini. I rifiuti prodotti sono qualificati quali rifiuti assimilabili agli urbani e gestiti nell'ambito del servizio di raccolta del gestore del servizio pubblico comunale.

Nel corso del 2019, con l'acquisizione di competenze professionali specifiche, è stata rivista la modalità di attribuzione del CER per i rifiuti prodotti al fine di ottimizzarne il ciclo di gestione. Sono stati, infatti, valutati ex novo i flussi di attività che generano i rifiuti e delineate le caratteristiche del ciclo produttivo dal quale deriva la classificazione di ogni rifiuto.

Il trend di produzione totale dei rifiuti della società Nolostand nell'ultimo triennio evidenzia una diminuzione per l'anno 2019 rispetto al 2018, con un sostanziale riallineamento alle quantità del 2017. L'aumento di rifiuti prodotti nel 2018 era imputabile principalmente all'aumento dei metri quadri allestiti (che implica un maggior quantitativo di rifiuti prodotti dalle attività di montaggio e smontaggio degli allestimenti) ed al trasferimento del magazzino di Nolostand da Vittuone ad Arese, in occasione del quale è stato conferito ad impianto quale rifiuto il materiale vetusto e non più utilizzabile. La riduzione della produzione complessiva nell'anno 2019 rappresenta il risultato di una migliore ottimizzazione dei flussi di gestione, ma risulta declinata in modo differente per le diverse tipologie di rifiuto prodotte. Si rileva come siano diminuiti maggiormente i rifiuti rappresentati da frazioni metalliche e imballaggi in plastica, mentre risultino sostanzialmente in linea con le quantità del 2017 i rifiuti rappresentati da imballaggi misti, carta e cartone, legname.

Nel 2020 è prevista, inoltre, la differenziazione dell'umido nell'ambito della gestione della raccolta dei rifiuti, già svolta per le utenze di ristorazione, alle quali è attribuita la maggior quota di produzione del rifiuto.

### Rifiuti prodotti presso il MiCo di Fiera Milano Congressi

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

Le frazioni raccolte sono organizzate secondo il modello adottato dal Comune di Milano.

**Tabella 32 - Peso totale dei rifiuti per tipologia (kg)**

| RIFIUTI NON PERICOLOSI                          | 2019              | Destinazione rifiuti | 2018              | 2017              |
|---|-------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| Legno e imballaggi in legno                     | 3.923.870         | Recupero/riciclo     | 7.664.990         | 5.918.370         |
| Imballaggi in materiali misti                   | 2.843.300         | Recupero/riciclo     | 4.517.200         | 4.468.380         |
| Sospensioni acquose                             | 193.010           | Smaltimento          | 157.220           | 140.320           |
| Ferro e acciaio                                 | 89.450            | Recupero/riciclo     | 115.420           | 46.840            |
| Carta e cartone e imballaggi in carta e cartone | 20.100            | Recupero/riciclo     | 21.630            | 61.900            |
| Plastica e imballaggi in plastica               | 23.110            | Recupero/riciclo     | 20.950            | 80.940            |
| Rifiuti urbani indifferenziati                  | 3.108.441         | Recupero/riciclo     | 3.660.840         | 2.418.910         |
| Rifiuti urbani indifferenziati                  | -                 | Smaltimento          | -                 | 509.840           |
| Rifiuti ingombranti                             | 65.500            | Recupero/riciclo     | 11.060            | 8.280             |
| Altro   | 53.994            | Recupero/riciclo     | 17.930            | 43.090            |
| Altro   | -                 | Smaltimento          | 1.030             | -                 |
| <b>TOTALE RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>            | <b>10.320.775</b> |                      | <b>16.188.270</b> | <b>13.696.870</b> |
| <b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>                       |                   |                      |                   |                   |
| Vernici   | 125.810           | Smaltimento          | 115.580           | 69.980            |
| Altro   | 1.610             | Recupero/riciclo     | 4.870             | 200               |
| Altro   | -                 | Smaltimento          | 200               | -                 |
| <b>TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI</b>                | <b>127.420</b>    |                      | <b>120.650</b>    | <b>70.180</b>     |
| <b>TOTALE RIFIUTI</b>                           | <b>10.448.195</b> |                      | <b>16.308.920</b> | <b>13.767.050</b> |

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

La tabella riporta il totale dei rifiuti prodotti presso i quartieri espositivi, il MiCo e il magazzino di Nolostand, e indica la destinazione dei rifiuti prodotti, nonché la quantità di rifiuti pericolosi che sono riconducibili prevalentemente a vernici. Il 99% dei rifiuti prodotti nel 2019 si configura come rifiuto non pericoloso, mentre il 97% dei rifiuti prodotti è avviato agli impianti per le attività di recupero. Si precisa che tra le attività di recupero, viene annoverato il recupero per utilizzo a combustibile o altro mezzo per produrre energia.

Il trend di produzione totale dei rifiuti nell'ultimo triennio evidenzia un aumento delle quantità nell'anno 2018, rispetto al 2017, dovuto al diverso calendario fieristico, mentre nel 2019 si è registrata un'importante diminuzione, con una significativa riduzione delle singole frazioni rispetto al 2017. Il decremento rispetto all'esercizio precedente è pari al 36% e interessa principalmente le frazioni relative al legno e imballaggi in legno, imballaggi in materiali misti, secondariamente gli altri rifiuti. Da segnalare la tendenza all'aumento delle quantità di apparecchiature fuori uso e dei rifiuti ingombranti ascrivibile anche dalla dismissione di materiali da parte di Fiera Milano nel corso dell'anno 2019 e dagli episodi di abbandono da parte di soggetti terzi presenti nei quartieri.

## LA MOBILITÀ SOSTENIBILE

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

### Pre-manifestazione

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

### Manifestazione in corso

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

Per le manifestazioni ad alta/altissima affluenza, viene attivata la Centrale di Coordinamento e Controllo Traffico con presenza di coordinatori e pattuglie delle Polizie Locale e della Polizia Stradale per il presidio della viabilità di accesso a fieramilano. Inoltre, attraverso il sistema infomobilità, vengono diffusi notiziari in tempo reale. Per il 2020 si prevede di integrare le informazioni relative alla mobilità in tempo reale su App Fiera Milano District e su piattaforma Digital Signage.

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

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

## Post-manifestazione

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

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

## Gestione della mobilità

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

## Trasporto di prodotti

Per quanto riguarda la gestione della logistica interna al quartiere fieramilano, questa viene effettuata da un fornitore terzo mediante l'utilizzo di muletti. Nel corso del 2019 è stato ampliato il piano di sostituzione dei muletti tradizionali a motore diesel con mezzi a propulsione ibrida (diesel + elettrico). Su 58 mezzi, sono attualmente in funzione 24 mezzi a propulsione ibrida (diesel + elettrico).

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

Qualora l'Espositore si avvalga dei servizi allestivi proposti dalla controllata Nolostand, il trasporto dei materiali è gestito dal Gruppo. Il trasferimento del magazzino di Nolostand da Vittuone ad Arese, avvenuto nel 2018, ha consentito di ottimizzare il trasporto dei materiali. Il processo di etichettatura di tutto il materiale, con tecnologie RFID e l'installazione di una rete wifi all'interno del magazzino per la movimentazione del materiale stoccato e per le procedure di gestione dello stesso da parte del personale impiegato, hanno consentito di ottenere una migliore gestione del materiale e preparazione delle commesse.

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

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

## Espositori

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

## Visitatori

- Car sharing (citato per gli espositori)
- Durante alcune manifestazioni, su richiesta dell'Organizzatore, car sharing
- Possibilità di ricarica auto elettriche ai parcheggi multipiano dei quartieri espositivi e presso il MiCo

## Dipendenti

- Car sharing per gli spostamenti lavoro-lavoro di breve distanza/durata (citato per gli espositori)
- Car pooling aziendale per gli spostamenti lavoro-lavoro di media-lunga distanza/durata. La società dal 2021 prevede l'installazione di colonnine di ricarica per auto elettriche così da potersi dotare di auto elettriche ed ibride in sostituzione degli attuali automezzi in pool ad alimentazione diesel.
- Erogazione di abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale scontati, in convezione aziendale.
- Bici aziendali per gli spostamenti lavoro-lavoro all'interno dei quartieri fieristici. Nel corso del 2020 è prevista la revisione delle disposizioni operative per l'assegnazione delle bici aziendali prodromica al lancio di un sistema di bike sharing all'interno del quartiere fieramilano.



Tabella 33 - Utilizzo car sharing e car pooling

| Modalità di trasporto [km/anno]                     | 2019           | 2018          | 2017        |
|---|----------------|---------------|-------------|
| car sharing aziendale (lavoro-lavoro)               | 875            | 928           | 851         |
| car sharing ad uso privato in convenzione aziendale | 196            | 189           | 235         |
| car pooling aziendale (lavoro-lavoro)*              | 163.745        | 12.684        | n.d.        |
| <b>Totale/anno</b>                                  | <b>164.816</b> | <b>13.801</b> | <b>n.d.</b> |

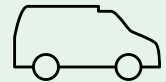
\*Nel corso del 2019 il parco auto dedicato al car pooling aziendale è aumentato di 4 automezzi.

Numero mezzi montaggio/smontaggio in ingresso ai quartieri ('000)

| fieramilano |      |      |      |
|-------------|------|------|------|
|             | 2019 | 2018 | 2017 |
|             | 187  | 179  | 167  |

| fieramilanocity |      |      |      |
|-----------------|------|------|------|
|                 | 2019 | 2018 | 2017 |
|                 | 8    | 10   | 7    |



Numero di auto in ingresso ai quartieri ('000)

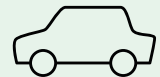
| Espositori | fieramilano |      |      |
|------------|-------------|------|------|
|            | 2019        | 2018 | 2017 |
|            | 114         | 106  | 104  |

| Visitatori | fieramilano |      |      |
|------------|-------------|------|------|
|            | 2019        | 2018 | 2017 |
|            | 396         | 402  | 412  |

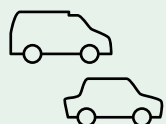
  

| Espositori e Visitatori | fieramilanocity |      |      |
|-------------------------|-----------------|------|------|
|                         | 2019            | 2018 | 2017 |
|                         | 22              | 29   | 15   |



Numero di auto/piccoli furgoni in ingresso ai quartieri ('000)

| Fornitori e Dipendenti | fieramilano + fieramilanocity |      |      |
|------------------------|-------------------------------|------|------|
|                        | 2019                          | 2018 | 2017 |
|                        | 400                           | 386  | 350  |



L'andamento del numero complessivo di automezzi presso i quartieri fieristici presenta una forte variabilità in funzione della presenza o meno delle mostre biennali e triennali nel calendario fieristico. I dati non includono i convegni gestiti da Fiera Milano e Fiera Milano Congressi.

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

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

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

- l'84% dei dipendenti dichiara di avere un'auto di proprietà (dato superiore alla media nazionale del 64,5%, fonte ISTAT 2017, ma in diminuzione rispetto al dato del 2016 riferito alla precedente indagine)
- il 27% possiede una seconda auto (contro la media nazionale del 36%, fonte indagine Nielsen 2015)
- il 20% possiede l'abbonamento ad un servizio di car sharing, in crescita del 7% rispetto all'indagine del 2016
- i possessori di un abbonamento al trasporto pubblico (ATM-Trenord e/o Trenitalia) sono il 38%, in aumento del 3% rispetto al 2016 e, di questi, il 56% ha un abbonamento attivato in convenzione aziendale

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

L'esito dell'indagine Spostamenti Casa-Lavoro 2018 ha confermato che il mezzo privilegiato utilizzato dai dipendenti del Gruppo Fiera Milano resta il mezzo privato, principalmente in quanto garantisce una maggiore autonomia rispetto agli orari di lavoro. Per questo motivo, nel biennio 2019-2020, si prevede di proseguire il percorso formativo e le iniziative di sensibilizzazione in merito alla sicurezza stradale rivolte ai dipendenti: corso di Sicurezza Stradale con Polstrada, pillole di sicurezza stradale sulla intranet aziendale, sportello e focus group per la formazione e informazione in merito alla mobilità sostenibile in ufficio e a casa, organizzazione/partecipazione ad eventi legati alla mobilità sostenibile, come *car free day* e *bike challenge*.

## LA GESTIONE DEL RUMORE

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

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

## Fieraccessibile

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

**Tabella 34 - Numero di annulli parcheggi disabili e di tessere Fieraccessibile emesse - fieramilano**

|                                | 2019  | 2018  | 2017  |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| Annulli parcheggi disabili     | 1.464 | 1.493 | 1.728 |
| Tessere Fieraccessibile emesse | 126   | 116   | 62    |

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

In caso di ulteriore assistenza è disponibile uno specifico indirizzo mail: [fieraccessibile@fieramilano.it](mailto:fieraccessibile@fieramilano.it).

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

- La modalità per richiedere la Tessera Fieraccessibile.
- La raccolta di FAQ in italiano e in inglese contenente domande e risposte ai principali quesiti che dal 2012 ad oggi sono pervenuti attraverso la casella di posta [fieraccessibile@fieramilano.it](mailto:fieraccessibile@fieramilano.it).
- I volantini Fieraccessibile in italiano e in inglese personalizzato in base alla manifestazione in cui, oltre alla sede e alle date, viene indicato se la manifestazione è aperta al pubblico o riservata agli operatori del settore, quali sono i parcheggi consigliati, la procedura per l'annullamento dei ticket parcheggi per i disabili e dove trovare il desk Fieraccessibile in cui ritirare la tessera.
- Le istruzioni per il noleggio a pagamento di mobility scooter oppure il noleggio gratuito di carrozzine manuali come ausili per la mobilità di disabili e persone a mobilità ridotta.
- Percorsi loges e mappe tattili.

**Tabella 35 - Numero di scooter o carrozzine noleggiate - fieramilano**

|                    | 2019 | 2018 | 2017 |
|--------------------|------|------|------|
| Noleggi scooter    | 475  | 451  | 494  |
| Noleggi carrozzine | 260  | 228  | 243  |

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

Il quartiere fieramilano è stato progettato e realizzato in conformità con le disposizioni normative vigenti in merito all'abbattimento delle barriere architettoniche (Legge 13/1989; D.M. 236/89; Legge n. 104/1992; D.P.R. n. 503/1996; D.P.R. n. 380/2001). Il quartiere fieramilano, inoltre, è risultato in linea con gli standard dei principali indicatori definiti dallo Studio EMECA "Ease of access-Ease of success" del 2007 che ha creato uno standard di riferimento analizzando l'accessibilità infrastrutturale dei principali quartieri fieristici europei.



## Principali fattori di rischio connessi ai temi di sostenibilità

Nel presente paragrafo vengono riportati i principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi di sostenibilità rilevanti individuati tramite l'analisi di materialità di natura:

- ambientale
- sociale
- attinente al personale
- attinente al rispetto dei diritti umani
- relativa alla lotta contro la corruzione attiva e passiva,
- che derivano dalle attività del Gruppo, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, con potenziali ripercussioni negative in tali ambiti.

I rischi di sostenibilità sono quegli eventi di rischio che possono pregiudicare il conseguimento degli obiettivi di sostenibilità del Gruppo, nelle cinque aree tematiche ambientale, sociale, personale, diritti umani e lotta alla corruzione, e che possono altresì generare esternalità negative per l'intera collettività. Per ciascun fattore di rischio rilevante sono richiamate le connesse modalità di gestione adottate dal Gruppo, in termini di presidi organizzativi, procedurali o di altra natura, adottati (c.d. "risk response").

Nel corso del 2019 l'identificazione dei rischi connessi ai temi di sostenibilità, con potenziali impatti ambientali, sulla salute e sicurezza, sociali e reputazionali, è stata integrata nel più generale processo di Enterprise Risk Assessment (ERM) adottato dal Gruppo Fiera Milano. Tale integrazione, a tendere, permetterà una gestione dei rischi ESG (ambientali, sociali e di governance) maggiormente strutturata e proattiva con ricadute positive sulla salvaguardia degli obiettivi di sostenibilità del Gruppo.

### AMBIENTE

#### Rischi connessi al cambiamento climatico

La crescente attenzione a livello internazionale sulle conseguenze derivanti dal cambiamento climatico con ripercussioni attese di ampia portata su ecosistemi, economia, salute umana e benessere, impone alle aziende di valutare altresì i potenziali impatti sul business che si potrebbe dover fronteggiare nel medio-lungo periodo. Eventi meteorologici estremi e disastri naturali espongono il Gruppo al rischio di danni ad asset e infrastrutture, che potrebbero pregiudicare il corretto svolgimento degli eventi fieristici e congressuali, costringendo il Gruppo a sospendere o interrompere la propria attività, con conseguenze negative sia in termini economici, patrimoniali e finanziari sia in termini reputazionali. Nel corso del 2019 il Gruppo ha proceduto ad una analisi del potenziale impatto sull'infrastruttura di eventi estremi naturali, quali alluvioni, terremoti, nevicate, etc, che ha mostrato complessivamente una bassa esposizione ai rischi citati. Per fronteggiare comunque eventi del tipo descritto il Gruppo nel 2019 ha implementato un sistema di "Crisis management" gestito da un Crisis Team interfunzionale che prevede le contromisure operative da adottare nel caso di eventi di crisi estremi, compresa la gestione della comunicazione, interna ed esterna.

Inoltre il Gruppo dispone di adeguate coperture assicurative di tipo PDBI (*Property Damage e Business Interruption*) nell'ambito della polizza di Gruppo *All Risks Property*.

#### Rischi connessi alla gestione non conforme degli scarichi idrici

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

Le modalità di gestione del rischio in oggetto adottate da Fiera Milano comprendono presidi di natura i) organizzativa, in quanto all'interno dell'azienda sono individuati ruoli con specifiche attribuzioni e competenze in materia ambientale ("organigramma in materia ambientale") ii) procedurale, in quanto specifiche procedure (acque bianche, acque nere, sversamenti) disciplinano il controllo degli scarichi idrici e iii) assicurativa, in quanto nell'ambito della vigente polizza assicurativa RC è compresa la garanzia per danni da inquinamento improvviso e accidentale. Questa garanzia copre i danni cagionati a terzi conseguenti a contaminazione dell'aria o del suolo, provocati da sostanze emesse o fuoriuscite a seguito di rottura accidentale di impianti e condutture. Il Modello 231 prevede una Parte Speciale dedicata ai Reati Ambientali.

### **Rischi connessi a emissioni inquinanti in atmosfera**

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

I rischi connessi alla non conformità ai requisiti normativi e autorizzativi applicabili circa le attività di gestione degli impianti che generano emissioni in atmosfera e delle attività di monitoraggio delle emissioni vengono valutati bassi.

Le modalità di gestione del rischio in oggetto adottate da Fiera Milano comprendono presidi di natura i) organizzativa, in quanto all'interno dell'azienda sono individuati ruoli con specifiche attribuzioni e competenze in materia ambientale ("organigramma in materia ambientale") ii) procedurale, in quanto è in essere una specifica procedura ambientale di verifica della combustione della centrale termica iii) assicurativa, in quanto nell'ambito della vigente polizza assicurativa RC è compresa la garanzia per danni da inquinamento improvviso e accidentale. Questa garanzia copre i danni cagionati a terzi conseguenti a contaminazione dell'aria o del suolo, provocati da sostanze emesse o fuoriuscite a seguito di rottura accidentale di impianti e condutture.

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

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

(i) lo spostamento, avvenuto nel 2018, del magazzino materiali di allestimento della controllata Nolostand da Vittuone ad Arese, nelle strette vicinanze del quartiere di Rho, che ha consentito l'ottimizzazione dei flussi logistici e quindi delle emissioni connesse al trasporto dei materiali;

(ii) l'utilizzo, nell'ambito della logistica interna del quartiere, di una componente di muletti a propulsione ibrida (diesel+elettrica);

(iii) l'attivazione mirata di servizi dedicati da parte delle Polizie Locali e/o della Polizia Stradale per prevenire e attenuare la congestione del traffico (e il conseguente aumento delle emissioni in atmosfera).

### **Rischi connessi a emissioni di gas ad effetto serra**

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

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

Le modalità di gestione del rischio in oggetto adottate da Fiera Milano comprendono presidi di natura i) organizzativa, in quanto all'interno dell'azienda sono individuati ruoli con specifiche attribuzioni e competenze in materia ambientale ("organigramma in materia ambientale") ii) procedurale, in quanto è in essere una specifica procedura ambientale di gestione delle sostanze lesive dell'ozono iii) assicurativa, in quanto nell'ambito della vigente polizza assicurativa RC è compresa la garanzia per danni da inquinamento improvviso e accidentale. Questa garanzia copre i danni cagionati a terzi conseguenti a contaminazione dell'aria o del suolo, provocati da sostanze emesse o fuoriuscite a seguito di rottura accidentale di impianti e condutture.



## Rischi connessi all'abbandono dei rifiuti da allestimento e da smaltimento di rifiuti speciali

I rifiuti gestiti presso i quartieri fieristici sono principalmente costituiti da rifiuti speciali assimilabili agli urbani, appartenenti alle due categorie i) imballaggi in materiali misti ii) rifiuti urbani non differenziati. Tali rifiuti sono conferiti al gestore territoriale del servizio pubblico di raccolta rifiuti (ASER a Rho e AMSA a Milano).

Eventuali rifiuti speciali che vengono generati dalle attività fieristiche, e che non possono essere conferiti al servizio pubblico di raccolta rifiuti, risultano essere i rifiuti speciali abbandonati (ad esempio materiali edili, legname e vernici) da allestitori ed espositori, che la società deve gestire in qualità di "detentore", e altri rifiuti speciali, ad esempio, le acque di lavaggio pennelli, che la società deve gestire in qualità di "produttore". Tali tipologie di rifiuti sono raccolte in aree dedicate di deposito temporaneo e conferite a soggetti terzi autorizzati. Vi sono poi rifiuti da manutenzione ordinaria/straordinaria (es: toner), la cui gestione è affidata al fornitore terzo, che si configura come "produttore" del rifiuto e ne gestisce quindi autonomamente il deposito e il successivo recupero/smaltimento.

I fattori di rischio collegati alla gestione dei rifiuti pertengono quindi il fenomeno dell'abbandono da parte di terzi dei materiali utilizzati per gli stand fieristici a fine manifestazione e lo smaltimento di rifiuti speciali (es. acque lavaggio pennelli, toner); le relative azioni di gestione e mitigazione sono di seguito descritte.

Nel corso del 2019 Fiera Milano ha avviato un piano operativo di gestione dei rifiuti per gestire, fra gli altri i) la raccolta differenziata dei rifiuti direttamente nel quartiere espositivo ii) la lotta al fenomeno dell'abbandono dei rifiuti da parte degli espositori iii) la definizione di prassi/procedure aziendali per l'ottimizzazione dei flussi di gestione dei rifiuti iv) gli annessi adempimenti documentali.

L'avvio di tale piano ha peraltro previsto l'inserimento in organico della figura del *waste manager*, con il compito specifico di definire procedure e metodologie volte a gestire l'intero processo dei rifiuti generati nei quartieri fieristici, dalla loro produzione fino alla loro destinazione finale attraverso le fasi di raccolta, trasporto, trattamento (riciclaggio o smaltimento), il tutto nel rispetto della normativa vigente.

In tema di lotta all'abbandono dei rifiuti, si è agito sia in modalità *prevention* che in modalità *detection*. Per prevenire comportamenti scorretti, è stata rafforzata l'attività di sensibilizzazione rivolta a organizzatori, espositori ed allestitori mediante l'invio di informative dedicate al tema rifiuti ed alla sua corretta gestione. L'attività di controllo, invece, è consistita nel rafforzamento della vigilanza e nel presidio del territorio per individuare comportamenti scorretti da parte degli operatori ed eventualmente procedere all'applicazione di sanzioni.

Infine, dal punto di vista assicurativo si ricorda che nell'ambito della vigente polizza assicurativa RC è compresa la garanzia per danni da inquinamento improvviso e accidentale. Questa garanzia copre i danni cagionati a terzi conseguenti a contaminazione dell'aria o del suolo, provocati da sostanze emesse o fuoriuscite a seguito di rottura accidentale di impianti e condutture.

## SOCIALE

### Rischi da annullamento e/o sospensione di eventi da diffusione virus Covid - 19

L'epidemia Covid - 19 (c.d. Coronavirus) che ha colpito la Cina a partire dal mese di gennaio 2020 e che ha mostrato fin dalle prime settimane un ritmo di diffusione molto elevato, soprattutto nelle zone più colpite (Wuhan e la provincia di Hubei), ha imposto alle autorità cinesi la necessità di adottare provvedimenti molto seri per arginare i contagi, fra cui severe restrizioni alla circolazione di mezzi e persone.

Tale epidemia ha raggiunto il territorio nazionale con numerosi casi, soprattutto in Lombardia, a partire dalla seconda metà di febbraio 2020, e ciò ha indotto le autorità competenti a emanare provvedimenti restrittivi di contenimento del contagio a tutela della salute pubblica.

Nonostante la diffusione dell'epidemia in Europa e negli altri paesi occidentali sia residuale rispetto a quella asiatica, le restrizioni ai viaggi riguardanti la popolazione cinese potrebbero avere seri impatti sulla partecipazione di operatori professionali (espositori, buyer, visitatori, congressisti) di nazionalità cinese alle manifestazioni che si tengono nei paesi europei (es: cancellazione del *Mobile World Congress* a Barcellona).

Per quanto riguarda invece il business fieristico e congressuale gestito in Italia, si segnala che il calendario

degli eventi fieristici e congressuali del Gruppo ha subito alcune variazioni, per la sospensione e il rinvio di alcuni eventi in calendario a date successive. In relazione a ciò non si possono escludere impatti economico-finanziari, la cui quantificazione allo stato attuale è connotata da un elevato grado di incertezza. Per quanto riguarda gli aspetti più specificamente legati alla salute e alla sicurezza dei dipendenti del Gruppo e di quanti a vario titolo transitano per i quartieri fieristici e congressuali, il Gruppo si è fin dall'inizio adeguato alle raccomandazioni di profilassi diramate dalle autorità sanitarie competenti, ponendo in essere una serie di misure, sia di carattere informativo che preventivo.

### **Rischio legato alle richieste del mercato sul possesso di certificazioni di sostenibilità**

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

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

Il centro congressi MiCo, gestito dalla società controllata Fiera Milano Congressi, nel corso del 2019 ha ottenuto l'upgrade della certificazione di Healthy Venue da "Silver" a "Gold" da parte della World Obesity Federation; il livello "Gold" prevede una maggiore attenzione al catering, alla promozione delle iniziative e ai dipendenti.

La società controllata Nolostand, operante nel business degli allestimenti, adotta un sistema di gestione integrato (SGI) che prevede le seguenti certificazioni: (i) ISO 9001:2015 - Sistema di Gestione per la qualità (ii) ISO 14001:2015 - Sistema di Gestione per l'ambiente (iii) OHSAS 18001:2007 - Sistema di Gestione per la salute e la sicurezza (iv) ISO 20121:2013 - Sistema di Gestione sostenibile degli eventi.

Infine, nel corso del 2019 sono state avviate le attività per l'ottenimento della certificazione ISO 20121:2013 per Fiera Milano e per l'estensione dell'attuale campo di applicazione del sistema di gestione della qualità (ISO 9001:2015) a tutti i servizi coinvolti nelle fasi di progettazione, gestione e realizzazione delle manifestazioni, al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni dell'azienda anche dal punto di vista ambientale, sociale ed economico. L'ottenimento di tale certificazione è previsto nel 2020.

### **Rischi di non conformità alla normativa sulla data protection (privacy)**

Nell'ambito dello svolgimento della propria attività, il Gruppo tratta dati personali, anche di natura particolare, relativi a persone fisiche (es. dipendenti, clienti, fornitori, ecc.) e, pertanto, è tenuto ad ottemperare alle disposizioni del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"), nonché ad ogni altra disposizione, nazionale e/o comunitaria, applicabile in materia di *privacy*, ivi inclusi i provvedimenti prescrittivi dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. Il Gruppo è pertanto esposto al rischio che le procedure implementate e le misure adottate in tema di protezione dei dati personali si rivelino non pienamente sufficienti e/o che non siano correttamente implementati, a livello organizzativo, i necessari presidi *privacy* con riferimento alle diverse aree di attività, circostanze che potrebbero condurre all'accertamento di violazioni degli obblighi previsti dal GDPR e la connessa applicazione delle sanzioni previste: (i) sanzioni amministrative pecuniarie fino a 20.000.000 euro o fino al 4% del fatturato mondiale totale annuo dell'esercizio precedente, se superiore; (ii) il rischio di possibili ordini sulle modalità del trattamento che potrebbero impattare sulla ordinaria gestione dell'attività (es. blocco dei dati); e (iii) il rischio di possibili sanzioni penali erogate ai sensi della normativa *privacy* italiana. Allo stato attuale il Gruppo ha implementato la propria struttura *privacy* in base alla nuova disciplina dettata dal GDPR, adottando la documentazione richiesta dalla citata normativa. A livello di presidi procedurali Fiera Milano ha adottato una procedura data breach, una policy in materia di protezione dei dati personali, ha nominato il DPO (Data Protection Officer) e sono stati identificati i Delegati Privacy all'interno delle diverse funzioni aziendali, cui sono state attribuite precise responsabilità legate al trattamento dei dati personali all'interno della funzione di appartenenza. Sono inoltre proseguite le attività di mappatura dei trattamenti di dati personali effettuati ai fini della compilazione del registro ex art. 30 GDPR. Infine sono stati erogati ai dipendenti corsi di formazione sui concetti basilari della normativa e sessioni ad hoc dedicate agli obblighi dei Delegati/Designati *privacy*.



## Rischi connessi alla tutela dei diritti di proprietà intellettuale

Nello svolgimento della propria attività il Gruppo utilizza numerosi marchi connessi alle manifestazioni promosse e organizzate dal Gruppo. La tutela dei marchi del Gruppo e degli altri diritti di proprietà intellettuale è fondamentale ai fini del successo e del posizionamento dello stesso nel mercato di riferimento. Nel caso di violazione di diritti di proprietà intellettuale di terzi il Gruppo potrebbe venir privato in tutto o in parte della titolarità e dell'uso di uno o più dei suoi diritti con conseguente possibile interruzione dell'uso degli stessi con potenziali effetti negativi di tipo economico e reputazionale. Il Gruppo Fiera Milano presidia il rischio in oggetto attraverso una unità organizzativa dedicata alla gestione di marchi e domini, che supervisiona l'attività di registrazione dei diritti di proprietà intellettuale. L'esposizione complessiva al rischio in oggetto è giudicata bassa, stante anche il limitato contenzioso storicamente gestito.

## Rischi di Cyber Security

La crescente diffusione di tecnologie e modelli di business basati sulla rete che consentono il trasferimento e la condivisione di informazioni sensibili attraverso spazi virtuali (es: social media, cloud computing) comporta l'insorgere di situazioni di vulnerabilità informatica e quindi di attacchi cibernetici, che diventano sempre più numerosi e sofisticati anche in relazione ai cambiamenti del contesto di riferimento. Tali attacchi possono comportare generazione di ritardi nella conduzione del business, temporanea o prolungata interruzione delle attività, perdita di dati, violazioni della confidenzialità di dati personali con relative richieste di risarcimento, con conseguenti danni economici, patrimoniali e di immagine.

Per far fronte a tali fattori di rischio il Gruppo ha sviluppato una serie di presidi, di seguito descritti. Sono in essere mezzi fisici di prevenzione e protezione della rete, che comprendono firewall, IDS - Intrusion Detection Systems e back up giornaliero di tutti i dati. La funzione IT Security di Gruppo svolge sistematicamente "vulnerability assessment" e "penetration test" sui sistemi considerati più critici per prevenire possibili breach e, in collaborazione con la funzione ICT di Gruppo, ha avviato una serie di progetti di potenziamento della cybersecurity sulla protezione della rete, dell'identità digitale e degli accessi logici, dei dati, della posta elettronica e degli endpoint. Nel corso del 2020, è prevista la realizzazione di un SOC - Security Control Center, gestito da un team di esperti cyber per fornire supporto specifico in ambito cybersecurity.

Il Gruppo ha poi adottato una serie di policy e procedure in ambito IT Security quali la Policy di gestione della cybersecurity, la Procedura data breach, la Policy di gestione della sicurezza dei dati nei rapporti con le terze parti, la Policy di classificazione e gestione delle informazioni.

Dal punto di vista organizzativo, il Gruppo nel 2019 ha implementato un sistema di "Crisis management" gestito da un Crisis Team interfunzionale che prevede le contromisure operative da adottare nel caso di eventi di crisi estremi, compresa la gestione della comunicazione, interna ed esterna.

Infine, viene erogata periodicamente formazione specifica ai dipendenti del Gruppo, comprese pillole di "phishing", volte ad elevare la maturità del personale aziendale nel riconoscere questa specifica tipologia di attacchi cyber.

Sul fronte assicurativo si segnala che nel primo semestre 2019 è stata attivata una polizza assicurativa a copertura del "rischio cyber".

## PERSONE

### Rischi da attentati terroristici

Le strutture fieristiche e congressuali gestite dal Gruppo Fiera Milano sono considerate bersagli a rischio per eventuali attacchi terroristici, considerato l'elevato numero di persone che possono essere presenti durante alcune manifestazioni di punta e il conseguente risalto mediatico che un simile attacco comporterebbe. Le possibili ripercussioni negative sono valutate elevate per quanto riguarda i danni agli edifici, alle persone e alla conseguente impossibilità di continuare ad operare, mentre la probabilità di accadimento è giudicata bassa.

A tal proposito il Gruppo da diverso tempo si è dotato di un efficace sistema di sicurezza rispetto alla gestione degli accessi; in particolare, anche su indicazione e di concerto con le autorità competenti, ha innalzato i livelli di sicurezza e controllo sull'accessibilità alle aree dedicate alle manifestazioni introducendo livelli di controlli ispirati alle realtà aeroportuali (controlli di sicurezza ai varchi con scanner per i bagagli





e metal detector per le persone), tecniche di bonifica preventiva delle aree in collaborazione con le forze dell'ordine, protezione delle aree pedonali con la posa di dispositivi "road blocker" ed elementi jersey che inibiscono l'accesso agli automezzi.

Inoltre, si segnala che, nell'ambito della vigente polizza assicurativa "All Risks Property", rientrano i danni alle cose assicurate, verificatisi in conseguenza di atti di terrorismo. La polizza prevede anche una Sezione Danni Indiretti - *Business Interruption*, che copre la perdita di utili, conseguente a un sinistro della specie citata.

### Rischi da somministrazione di cibi e bevande

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

In merito occorre sottolineare che l'erogazione dei servizi nell'ambito *food and beverage* è in *outsourcing* ad aziende esterne al Gruppo pertanto la relativa responsabilità civile prodotti è in capo al gestore terzo; in ogni caso Fiera Milano ha ormai consolidato da diversi anni una attività di monitoraggio sulla corretta applicazione delle prassi igienico-sanitarie (HACCP) da parte dei gestori di ristorazione nei quartieri fieristici attraverso una attività ispettiva svolta da un operatore indipendente e qualificato, talché l'esposizione complessiva al fattore di rischio in oggetto è da considerarsi trascurabile.

Si segnala infine che, nell'ambito della vigente polizza assicurativa RC di Gruppo, sono compresi i danni cagionati a terzi dai prodotti somministrati o venduti.

### Rischi connessi al quadro normativo di riferimento in materia di salute e sicurezza

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

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

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

- il monitoraggio del processo di valutazione per la selezione dei fornitori, con verifica dell'idoneità tecnico-professionale e attenzione agli aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- la predisposizione del Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) e l'aggiornamento delle procedure interessate al fine di rispettare quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008;
- il sistematico aggiornamento del Modello Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/01, che comprende la Parte Speciale Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro;
- la predisposizione e l'aggiornamento del documento PASSA (Piano di attività per la Sicurezza, la Salute e l'Ambiente), che contiene il programma delle misure ritenute opportune o necessarie per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza;
- l'adozione e consegna a fornitori ed espositori di un "Regolamento Tecnico di Mostra" contenente le regole cui gli allestitori e i fornitori devono attenersi nell'esecuzione delle attività affidate;



Da segnalare infine che a giugno 2019 Fiera Milano ha siglato, con Prefettura e ATS di Milano, un documento di «Linee guida per l'organizzazione della sicurezza del lavoro nelle manifestazioni fieristiche all'interno dei quartieri di Fiera Milano S.p.A.», nelle quali vengono previsti, oltre all'adempimento degli obblighi di legge richiamati dal D.Lgs. 81/08, una serie di ulteriori impegni a carico delle parti, fra cui alcuni a carico di Fiera Milano nelle diverse vesti di gestore del sito, organizzatore, committente e appaltatore.

### Rischi connessi alla responsabilità civile verso terzi

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

A livello organizzativo e procedurale è previsto che ogni funzione che gestisce attività con impatti sulla salute e la sicurezza svolga i propri compiti nelle diverse fasi interessate (es. stipula contratti, operazioni di manutenzione, controllo delle aree dei quartieri, formazione dei propri dipendenti, assegnazione degli spazi, ecc.). Fiera Milano ha inoltre previsto una unità interna (Safety Mostre) cui è affidata la responsabilità di coordinare i diversi attori interni ed esterni (ATS) sul fronte sicurezza manifestazioni assicurando il rispetto delle procedure vigenti. Da segnalare infine che lato *insurance* sono in essere specifiche polizze RC.

### Rischi connessi alla dipendenza da personale chiave e al change management

Il Gruppo dipende in misura rilevante dall'apporto professionale di personale chiave e di figure ad elevata specializzazione, tra le quali principalmente figurano (i) i membri del *top management* e (ii) gli *exhibition director*, responsabili per l'organizzazione dei singoli eventi, in virtù delle competenze professionali specialistiche sviluppate nei mercati di riferimento delle manifestazioni fieristiche organizzate; il Gruppo è quindi esposto al rischio di non riuscire a trattenere o ad attrarre risorse con caratteristiche idonee a svolgere le attività e sostenere le strategie del Gruppo ovvero a quello che s'interrompano i rapporti professionali attualmente in essere con le figure chiave o il personale specializzato.

Inoltre, in relazione al processo di *Digital Transformation* in corso e alla crescente importanza del digitale nelle strategie di crescita del Gruppo si pone il rischio potenziale di un non adeguato *change management*, cioè di una incapacità di gestire il cambiamento organizzativo con ripercussioni negative in termini di raggiungimento degli obiettivi prefissati, nonché di una non adeguata *knowledge*, in termini di incapacità di sviluppare o acquisire adeguate competenze, conoscenze e capacità tecniche al fine di creare valore per il Gruppo.

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

È stato inoltre adottato un Piano di Incentivazione di medio-lungo termine strutturato nella forma mista *cash e performance share*, allo scopo fra l'altro di legare il processo di incentivazione delle figure manageriali e delle persone chiave del Gruppo all'effettivo risultato della Società e sviluppare politiche finalizzate ad attrarre e trattenere professionisti di talento. I destinatari del Piano sono, oltre gli Amministratori Esecutivi e i Dirigenti con Responsabilità Strategiche, alcuni dirigenti apicali («*key manager*»).

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



Infine, in tema di *change management*, nel corso del 2019 è stato attuato un piano di prepensionamenti con mobilità volontaria, con l'obiettivo di favorire un ricambio generazionale e avviare l'introduzione di nuove competenze, anche digitali a supporto della *Digital Transformation*, che coinvolgerà l'intero Gruppo da un punto di vista tecnologico a supporto dei processi di business e di funzionamento dell'azienda. A tale proposito lo sforzo è continuativo per reperire sul mercato le migliori figure professionali in entrata, sia dal punto di vista di competenze specifiche (*"fit"* con le posizioni da andare a ricoprire), sia in termini di adeguatezza e *fit* culturale (per permettere supporto al cambiamento). Il cambiamento e le necessità di *re-skilling* implicheranno anche un importante investimento in formazione, in linea con gli obiettivi aziendali.

## DIRITTI UMANI

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

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

La probabilità effettiva di ingaggiare fornitori con problematiche di lavoro nero è tuttavia giudicata bassa, in ragione dei numerosi presidi organizzativi e procedurali adottati dal Gruppo, che ha messo a punto e implementato controlli sia (i) in fase di ingaggio del fornitore, ai fini della qualifica reputazionale ed economico-tecnica dello stesso, con conseguente iscrizione nell'albo fornitori di Gruppo, sia (ii) *on field*, in fase di controllo fisico degli accessi (*check* regolarità dei titoli di ingresso da parte della funzione Security) e in fase di *execution* delle prestazioni contrattualizzate (*check* di primo livello della funzione richiedente e *check* di secondo livello della funzione *Supplier Quality*).

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

Nel corso del 2019 Fiera Milano ha implementato una ulteriore attività di controllo documentale delle tessere di ingresso per i fornitori con maggior presenza di maestranze, grazie all'utilizzo del data base degli ingressi gestito dalla funzione *Security*, col fine di verificare la presenza o meno nel quartiere di subappalti autorizzati sulla base del contratto di appalto effettuato con la società titolare del contratto di fornitura e/o del servizio.

A giugno 2019 Fiera Milano ha inoltre sottoscritto, con la Prefettura di Milano e alcune parti sociali, un Protocollo d'Intesa in materia di prevenzione e tutela del lavoro nell'ambito dei quartieri fieristici gestiti da Fiera Milano: in linea con il percorso già intrapreso, il Protocollo mira a contrastare l'eventuale fenomeno del lavoro irregolare e sommerso attraverso una condivisione che consenta di potenziare le capacità di intervento e prevenzione, anche grazie alla costituzione di un Osservatorio permanente, avvenuta a febbraio 2020, finalizzato a promuovere la massima diffusione della cultura della legalità.





## LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

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

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

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

A livello di presidi procedurali, il Codice Etico proibisce pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi, di vantaggi personali e di carriera per sé o per altri. Il Modello 231 vigente riserva invece al tema della corruzione due parti speciali, quella relativa ai reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e quella relativa alla corruzione fra privati, nelle quali sono descritte le fattispecie potenziali di reato e i relativi protocolli di controllo a presidio delle tematiche sensibili in oggetto. Tali protocolli di controllo sono poi declinati in specifiche procedure aziendali, fra le quali rivestono rilievo ai fini in oggetto tutte quelle afferenti l'area *Procurement*. Inoltre, ogni cliente e fornitore, e più in generale tutte le terze parti sono informate circa i Modelli 231 e il Codice Etico delle società del Gruppo, in quanto sono previste all'interno dei contratti specifiche clausole che obbligano la controparte al rispetto dei principi contenuti nel D.Lgs. 231/2001 e nel Codice Etico.

Il Gruppo si è inoltre dotato di una procedura per la gestione degli omaggi, liberalità e sponsorizzazioni.

Per quanto riguarda le controllate estere, nel corso del 2019 sono state emesse le Linee guida per l'applicazione da parte delle società controllate estere di presidi anti-corruzione e di *Compliance Program* che sono state adottate dalla società brasiliana CIPA e dalla società sudafricana Fiera Milano Exhibition Africa; nella prima parte del 2020, verrà effettuata un'attività di *risk assessment* da parte delle funzioni preposte volta a definire la necessità di introdurre nel corpus procedurale delle società controllate estere ulteriori presidi per implementare pienamente le previsioni delle citate linee guida.

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

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


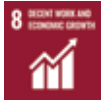


Infine, attraverso la Procedura di gestione delle segnalazioni, anche anonime (Whistleblowing), è stato regolamentato il processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni, anche in forma anonima o confidenziale, effettuate da Terzi e dal personale delle società del Gruppo. La procedura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

Nella tabella alla pagina seguente sono evidenziati i rischi CSR e le relative azioni di mitigazione.



| Area Tematica | Rischi ESG   | Azioni di mitigazione   |   |
|---------------|--|---|---|
| Ambiente      | Rischi connessi al cambiamento climatico   | <i>Crisis Management Plan</i><br>Polizza assicurativa <i>All Risks Property</i> (di tipo PDBI - Property Damage e Business Interruption)  |    |
|               | Rischi connessi alla gestione non conforme degli scarichi idrici                               | Organigramma in materia ambientale<br>Procedure riguardanti le verifiche sugli scarichi idrici<br>Polizza assicurativa RC con garanzia su danni da inquinamento improvviso e accidentale  |    |
|               | Rischi connessi a emissioni inquinanti in atmosfera  | Organigramma in materia ambientale<br>Procedura di verifica della combustione della centrale termica<br>Polizza assicurativa RC con garanzia su danni da inquinamento improvviso e accidentale<br>Spostamento del magazzino materiali di allestimento di Nolostand da Vittuone ad Arese<br>Utilizzo di muletti a propulsione ibrida<br>Attivazione mirata di servizi dedicati delle Polizie Locali e/o della Polizia Stradale |   |
|               | Rischi connessi a emissioni di gas ad effetto serra  | Organigramma in materia ambientale<br>Procedura ambientale di gestione delle sostanze lesive dell'ozono<br>Polizza assicurativa RC con garanzia su danni da inquinamento improvviso e accidentale   |   |
|               | Rischi connessi all'abbandono dei rifiuti da allestimento e da smaltimento di rifiuti speciali | Piano operativo di gestione dei rifiuti<br>Inserimento in organico del <i>waste manager</i><br>Attività di vigilanza sul quartiere<br>Polizza assicurativa RC con garanzia su danni da inquinamento improvviso e accidentale  |   |
| Sociale       | Rischi da annullamento e/o sospensione di eventi da diffusione virus Covid - 19                | <i>Crisis Management Plan</i><br>Misure informative e preventive di profilassi igienico-sanitario   |  |
|               | Rischio legato alle richieste del mercato sul possesso di certificazioni di sostenibilità      | Certificazioni LEED Silver per il Centro Servizi, il Centro Congressi e le Torri Uffici del quartiere di Rho<br>Certificazione Healthy Venue livello Gold per il centro congressi MiCo gestito da Fiera Milano Congressi<br>Sistema di Gestione Integrato per Nolostand con certificazioni su Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza e Sostenibilità   |  |
|               | Rischi di non conformità alla normativa sulla data protection (privacy)                        | Procedura Data Breach<br>Nomina DPO<br>Policy in materia di protezione dei dati personali<br>Corsi di formazione ai dipendenti in materia GDPR  |  |
|               | Rischi connessi alla tutela dei diritti di proprietà intellettuale                             | Unità organizzativa dedicata per la gestione di marchi e domini   |   |
|               | Rischi Cyber   | Mezzi fisici di prevenzione e protezione della rete (firewall, IDS, backup)<br><i>Vulnerability Assessment</i> e <i>Penetration Test</i> sui sistemi<br>Progetti di potenziamento della cybersecurity<br>Procedure e policy in ambito cybersecurity<br>Corsi di formazione ai dipendenti su tematiche cyber<br><i>Crisis Management Plan</i><br>Polizza assicurativa a copertura del rischio cyber                            |   |



| Area Tematica                          | Rischi ESG   | Azioni di mitigazione  |   |
|--|--|--|---|
| Persone                                | Rischi da attentati terroristici   | Controllo sugli accessi con scanner e metal detector<br>Bonifica preventiva delle aree in collaborazione con le forze dell'ordine<br>Protezione delle aree pedonali con dispositivi road blocker ed elementi jersey  |    |
|  | Rischi da somministrazione di cibi e bevande   | Monitoraggio attraverso attività ispettiva su rispetto applicazione HACCP da parte dei gestori di ristorazione<br>Polizza assicurativa RC con garanzia su danni a terzi da prodotti somministrati o venduti  |    |
|  | Rischi connessi al quadro normativo di riferimento in materia di salute e sicurezza                        | Monitoraggio del processo di valutazione per la selezione dei fornitori con verifica idoneità tecnico professionale<br>Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) e procedure ex D.Lgs. 81/08<br>Sistematico aggiornamento del Modello 231, Parte Speciale Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro<br>Predisposizione e aggiornamento del documento PASSA (Piano di Attività per la Sicurezza, la Salute e l'Ambiente)<br>Adozione e consegna a fornitori ed espositori del Regolamento Tecnico di Mostra<br>Protocollo di linee guida per l'organizzazione della sicurezza del lavoro nelle manifestazioni fieristiche all'interno dei quartieri di Fiera Milano S.p.A., siglato con Prefettura e ATS di Milano |   |
|  | Rischi connessi alla responsabilità civile verso terzi   | Coordinamento degli aspetti di safety mostra da parte di una funzione dedicata<br>Coperture assicurative RC specifiche   |   |
|  | Rischi connessi alla dipendenza da personale chiave e al change management                                 | PLM - Performance & Leadership Management<br>Piano di Incentivazione di medio-lungo termine per gli apicali del Gruppo<br>Piano di succession & management continuity<br>Piano di <i>change management</i> basato su ricambio generazionale e inserimento nuove competenze in ambito digital e business  |   |
| Diritti umani                          | Rischi connessi a pratiche di lavoro sommerso nella catena di fornitura del Gruppo                         | Procedura di valutazione reputazionale e di qualifica tecnico-economica dei fornitori<br>Codice Etico e politiche di base nell'ambito del contrasto al lavoro nero e minorile<br>Modello 231, parte speciale relativa ai reati da impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare e parte speciale relativa ai reati da intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro<br>Procedura accreditamento e controllo accessi<br>Audit di secondo livello da parte della funzione <i>Supplier Quality</i><br>Protocollo d'Intesa in materia di prevenzione e tutela del lavoro nell'ambito dei quartieri fieristici stipulato con Prefettura e altre parti sociali  |  |
| Lotta alla corruzione attiva e passiva | Rischi connessi a potenziali ripercussioni legate alla mancata trasparenza nei rapporti con le controparti | Codice Etico<br>Modello 231, parte speciale su rapporti con la Pubblica Amministrazione e parte speciale per corruzione fra privati<br>Procedura di valutazione reputazionale e di qualifica tecnico-economica dei fornitori<br>Procedura per la gestione degli omaggi, liberalità e sponsorizzazioni<br>Linee guida per presidi anti-corruzione e compliance program per le società controllate estere<br>Job rotation per i buyer della funzione Procurement e per gli esponenti delle funzioni aziendali a contatto con fornitori di classi merceologiche a rischio<br>Corsi di formazione per i dipendenti<br>Procedura Whistleblowing   |  |

# GRI Content Index

| GRI Standard  | Disclosures  | Numero pagina   | Omission |
|---|--|---|----------|
| <b>General Disclosures</b>  |  |   |          |
| GRI 102:<br>General Disclosure 2016   | 102-1 Nome dell'organizzazione   | Copertina   |          |
|   | 102-2 Principali marchi, prodotti e/o servizi  | 8-11  |          |
|   | 102-3 Sede Principale  | 8;10-11   |          |
|   | 102-4 Numero dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la propria attività operativa e Paesi in cui l'organizzazione ha attività o in cui l'attività svolta ha un specifico rilievo rispetto agli elementi materiali trattati nel Report | 8-11  |          |
|   | 102-5 Assetto proprietario e forma legale  | 8-11  |          |
|   | 102-6 Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e destinatari)  | 8-11  |          |
|   | 102-7 Dimensioni dell'organizzazione   | 52-69   |          |
|   | 102-8 Informazioni su dipendenti e altri lavoratori  | 52-69   |          |
|   | 102-9 Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione  | 46-51   |          |
|   | 102-10 Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera.   | 11  |          |
|   | 102-11 Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale  | Si segnala che il Gruppo FM non adotta il principio precauzionale in materia ambientale |          |
|   | 102-12 Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.   | 42-45   |          |
|   | 102-13 Appartenenza a associazioni o organizzazioni nazionali o internazionali di promozione della sostenibilità.  | 24-25   |          |
|   | 102-14 Dichiarazione da parte del top manager che guida l'organizzazione.  | 4   |          |
|   | 102-15 Descrizione dei principali impatti, dei rischi e opportunità.   | 20;98-109   |          |
|   | 102-16 Valori, principi, standard e regole di comportamento adottate dall'organizzazione   | 6;42-45   |          |
| 102-18 Struttura di governance dell'organizzazione  | 42-45  |   |          |
| 102-40 Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione.  | 22-23;74   |   |          |
| 102-41 Accordi collettivi sindacali   | 56-58  |   |          |
| 102-42 Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere   | 16;22-23;26-27   |   |          |
| 102-43 Approccio dell'organizzazione rispetto al concetto di stakeholder engagement, inclusa la frequenza di coinvolgimento per tipologia e gruppo di stakeholder e indicazione sull'attività di coinvolgimento e l'interazione nel processo di rendicontazione | 16;22-23;74  |   |          |
| 102-44 Temi rilevanti sollevati attraverso il coinvolgimento degli stakeholder e come l'organizzazione ha risposto, inclusa la redazione del rapporto. Elenco dei gruppi di stakeholder che hanno sollevato i temi oggetto di analisi                           | 16;22-23;74  |   |          |



| GRI Standard                                 | Disclosures   | Numero pagina                          | Omission |
|--|---|--|----------|
|  | 102-45 Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o documenti equivalenti                            | 8-11                                   |          |
|  | 102-46 Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni                               | 26-29                                  |          |
|  | 102-47 Aspetti materiali identificati nel processo di analisi per la definizione del perimetro di rendicontazione     | 16                                     |          |
|  | 102-48 Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche                    | 16;26-27                               |          |
|  | 102-49 Cambiamenti significativi dell'obiettivo e delle limitazioni rispetto al precedente periodo di rendicontazione | 16;26-27                               |          |
|  | 102-50 Periodo di rendicontazione (anno finanziario o anno solare)  | 16;26-27                               |          |
|  | 102-51 Data dell'ultimo rapporto (se disponibile)   | Il Report viene pubblicato annualmente |          |
|  | 102-52 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale)   | 26-27                                  |          |
|  | 102-53 Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul bilancio  | 120                                    |          |
|  | 102-54 Specificare l'opzione di conformità con i GRI Standards prescelta dall'organizzazione                          | 26-27                                  |          |
|  | 102-55 GRI content index  | 110-113                                |          |
|  | 102-56 Attestazione esterna   | 116-118                                |          |
| <b>Aspetti materiali</b>                     |   |  |          |
| <b>Performance economica</b>                 |   |  |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016         | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini  | 13;30-35                               |          |
|  | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche                                  | 13;30-35                               |          |
|  | 103-3 Valutazione sull'approccio del management   | 13;30-35                               |          |
| GRI 201:<br>Performance economica 2016       | 201-1 Valore diretto economico generato   | 13;30-35                               |          |
| <b>Impatti economici indiretti</b>           |   |  |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016         | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini  | 12;38-40                               |          |
|  | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche                                  | 12;38-40                               |          |
|  | 103-3 Valutazione sull'approccio del management   | 12;38-40                               |          |
| GRI 203:<br>Impatti economici indiretti 2016 | 203-2 Impatti economici indiretti significativi   | 12;38-40                               |          |
| <b>Anti-corruzione</b>                       |   |  |          |
| GRI 103: Management Approach 2016            | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini  | 50-51                                  |          |
|  | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche                                  | 50-51                                  |          |
|  | 103-3 Valutazione sull'approccio del management   | 50-51                                  |          |
| GRI 205:<br>Anti-corruzione 2016             | 205-2 Comunicazione e formazione sulle politiche e le procedure anti-corruzione                                       | 50-51                                  |          |

| GRI Standard                         | Disclosures   | Numero pagina | Omission |
|--------------------------------------|---|---------------|----------|
| <b>Energia</b>                       |   |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016 | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini  | 84-88         |          |
|                                      | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche  | 84-88         |          |
|                                      | 103-3 Valutazione sull'approccio del management   | 84-88         |          |
| GRI 302:<br>Energia 2016             | 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione   | 84-88         |          |
|                                      | 302-4 Riduzione del consumo di energia  | 84-88         |          |
| <b>Acqua</b>                         |   |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016 | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini  | 84-85;89      |          |
|                                      | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche  | 84-85;89      |          |
|                                      | 103-3 Valutazione sull'approccio del management   | 84-85;89      |          |
| GRI 303:<br>Acqua 2016               | 303-1 Prelievo di acqua per fonte   | 84-85;89      |          |
| <b>Emissioni</b>                     |   |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016 | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini  | 84-85;88      |          |
|                                      | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche  | 84-85;88      |          |
|                                      | 103-3 Valutazione sull'approccio del management   | 84-85;88      |          |
| GRI 305:<br>Emissioni 2016           | 305-1 Emissioni dirette (scopo I)   | 84-85;88      |          |
|                                      | 305-2 Emissioni indirette (scopo II)  | 84-85;88      |          |
| <b>Scarichi e rifiuti</b>            |   |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016 | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini  | 84-85;89-92   |          |
|                                      | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche  | 84-85;89-92   |          |
|                                      | 103-3 Valutazione sull'approccio del management   | 84-85;89-92   |          |
| GRI 306:<br>Scarichi e rifiuti 2016  | 306-2 Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento   | 84-85;89-92   |          |
| <b>Occupazione</b>                   |   |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016 | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini  | 53-55         |          |
|                                      | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche  | 53-55         |          |
|                                      | 103-3 Valutazione sull'approccio del management   | 53-55         |          |
| GRI 401:<br>Occupazione 2016         | 401-1 Nuove assunzioni e turnover dipendenti  | 52;61;66      |          |
|                                      | 401-2 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno e non previsti per i lavoratori part time e a termine suddivisi per principali attività | 55-58         |          |

| GRI Standard                                   | Disclosures  | Numero pagina | Omission |
|--|--|---------------|----------|
| <b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>           |  |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016           | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini   | 67-69         |          |
|  | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche   | 67-69         |          |
|  | 103-3 Valutazione sull'approccio del management  | 67-69         |          |
| GRI 403:<br>Salute e sicurezza sul lavoro 2016 | 403-2 Percentuale di infortuni e infortuni sul lavoro, malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere | 69            |          |
| <b>Educazione e formazione</b>                 |  |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016           | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini   | 54-55;58-63   |          |
|  | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche   | 54-55;58-63   |          |
|  | 103-3 Valutazione sull'approccio del management  | 54-55;58-63   |          |
| GRI 404:<br>Educazione e formazione 2016       | 404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria   | 60            |          |
|  | 404-2 Programmi per lo sviluppo delle competenze e avanzamenti di carriera   | 58-60         |          |
|  | 404-3 Percentuale dei lavoratori che ricevono regolarmente valutazione delle performance e revisione dello sviluppo di carriera  | 54            |          |
| <b>Diversità e pari opportunità</b>            |  |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016           | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini   | 42-45;64      |          |
|  | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche   | 42-45;64      |          |
|  | 103-3 Valutazione sull'approccio del management  | 42-45;64      |          |
| GRI 405:<br>Diversità e pari opportunità 2016  | 405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti   | 42;64         |          |
| <b>Lavoro forzato e compulsivo</b>             |  |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016           | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini   | 49            |          |
|  | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche   | 49            |          |
|  | 103-3 Valutazione sull'approccio del management  | 49            |          |
| GRI 409:<br>Lavoro forzato e compulsivo 2016   | 409-1 Operazioni e fornitori a rischio significativo per casi di lavoro forzato o compulsivo   | 49            |          |
| <b>Conformità socioeconomica</b>               |  |               |          |
| GRI 103:<br>Management Approach 2016           | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini   | 42-45         |          |
|  | 103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche   | 42-45         |          |
|  | 103-3 Valutazione sull'approccio del management  | 42-45         |          |
| GRI 419:<br>Conformità socioeconomica 2016     | 419-1 Valore delle multe e numero delle sanzioni per violazione di leggi e regolamenti in ambito economico e sociale.  | 45            |          |







# Attestazione della Società di Revisione



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

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

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Fiera Milano S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2020 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Revisori Leali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Sociale del 17/2/1998



### Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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



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

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

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Fiera Milano relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai *GRI Standards*.

Milano, 24 marzo 2020

EY S.p.A.  
  
Federico Lodrini  
(Revisore Legale)





**FIERA MILANO S.p.A.**

Sede legale: Piazzale Carlo Magno, 1 – Milano

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

Capitale Sociale euro 42.445.141,00 interamente versato

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

Numero verde: 800820029

Tel. +39 02 4997.1

Fax. +39 02 4997.7379

email: [fieramilano@fieramilano.it](mailto:fieramilano@fieramilano.it)

Per chiarimenti e informazioni, contattare

[sostenibilita@fieramilano.it](mailto:sostenibilita@fieramilano.it)

**Marzo 2020**

Questo documento è consultabile anche sul sito [www.fieramilano.it](http://www.fieramilano.it)

Progetto grafico e impaginazione

Sunday, Torino





**FIERA MILANO**