REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2023

Montresor Hotel Tower

Sommario

1. MONTRESOR HOTEL TOWER 6
2. PERCORSO DI SOSTENIBILITA' 10
1.1. Mappatura degli Stakeholder 11
1.2. Identificazione dei temi d'impatto 12
1.3. Global Sustainable Tourism Council - GSTC 13
1.4. Obiettivi di sviluppo sostenibile 14
3. GESTIONE ECONOMICA 16
1.5. Valore economico generato e distribuito 17
1.6. Clienti 18
1.7. Prassi di approvvigionamento 19
4. GESTIONE SOCIALE 20
2.1. Salute e sicurezza 21
2.2. Comunità locale 23
5. GESTIONE AMBIENTALE 24
2.3. Materiali 25
2.4. Energia 25
6. NOTA METODOLOGICA 26
7. APPENDICE DATI 34

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,

Con grande piacere vi presentiamo il nostro primo Report di Sostenibilità per l'anno fiscale 2023. Questo documento rappresenta un passo importante per il Montresor Hotels - Hotel Tower che mira a raggiungere una sempre crescente responsabilità sociale e ambientale.

In qualità di struttura dedicata all'accoglienza, ci impegniamo quotidianamente a promuovere un turismo sostenibile, integrando pratiche rispettose dell'ambiente e della comunità locale in ogni aspetto delle nostre operazioni.

Il nostro impegno per la trasparenza e la responsabilità è alla base di questo report, attraverso il quale intendiamo mantenere un dialogo aperto con voi, incoraggiando suggerimenti e opinioni che possano aiutarci a migliorare e a crescere in maniera consapevole.

Crediamo fermamente che la collaborazione con voi sia essenziale per creare valore e per rendere sempre più significative le nostre azioni di sostenibilità. Ed è per questo che condividiamo con entusiasmo il nostro primo report che Vi invitiamo a leggere.

Grazie per il vostro continuo supporto e per la fiducia che riponete in noi.

Cordialmente,

Luca Montresor

HIGHLIGHTS

45%
fornitori nella provincia di Verona
nel 2023

208
ore di formazione complessive
nel 2023

73%
dipendenti di genere femminile
nel 2023

40%
dipendenti provenienti da Paesi Europei
nel 2023

42%
energia elettrica acquistata proveniente da fonti rinnovabili
nel 2023

69%
clienti business provenienti dall'Italia
nel 2023

1. MONTRESOR HOTEL TOWER

Chi siamo

Montresor Srl (da ora in avanti Montresor) nasce a Bussolengo, alle porte di Verona, ed è una struttura icona del design contemporaneo.
È un elegante **hotel 4 stelle** in cui trascorrere un soggiorno in perfetto equilibrio fra lo stile "hi-tech" e l'accogliente atmosfera di uno staff discreto ma presente.
Negli anni si è affermato nel territorio come un **punto d'incontro ideale per il business**, grazie anche all'organizzato **centro congressi**. È allo stesso modo ideale per viaggi di **piacere con la famiglia** da vivere nel divertimento dei vicini parchi del Garda.

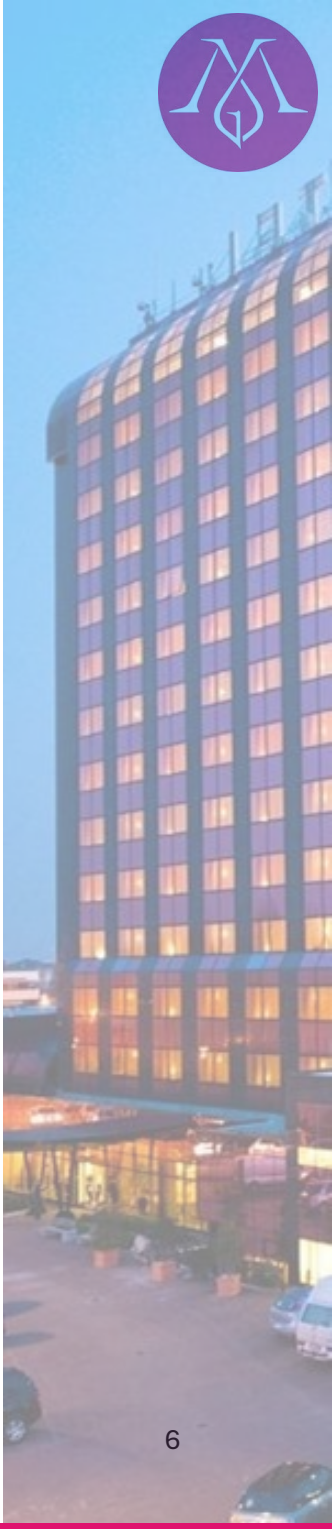
Montresor è caratterizzato da tenui colori pastello, arredi e materiali pregiati che rendono i suoi spazi angoli di assoluto **comfort e charme**.

Canali social

Link Facebook

Link Instagram

Link YouTube



Servizi per il turismo

Camere

Spazio e luce sono le caratteristiche di cui è dotata ognuna delle **144 camere** del Montresor Hotel Tower.

All'interno del complesso sono presenti 6 camere adibite alle persone con disabilità.

Tutte le camere dispongono di:

Letti king / queen size

Bagni in marmo

Pavimenti in parquet

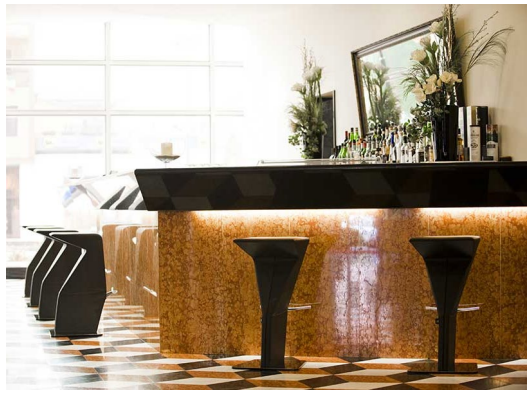
All'interno del complesso sono presenti ristoranti e bar.

Tower bistro

I Ristoranti offrono una **vasta gamma di opzioni gastronomiche**, dalla colazione alla cena, pensate per soddisfare ogni preferenza con piatti freschi, leggeri e raffinati.

Mon cafè lounge

Nel pomeriggio o alla sera, il Mon Lounge Caffè offre un ambiente disinvolto e sofisticato in cui gustare un tè rilassante o un drink rinfrescante.



Offerte disponibili

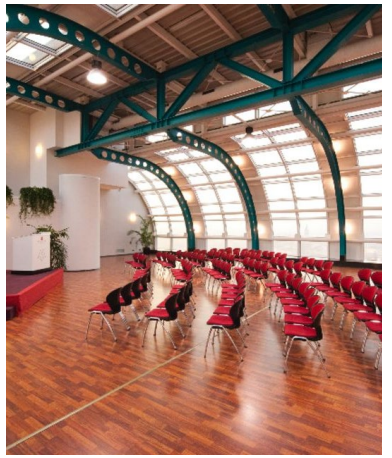
Le **offerte** ed i **pacchetti** messi a disposizione da Montresor:

- Gardaland
- Zoo safari Parco Natura Viva
- Movieland
- Aquardens Terme
- Phobos Group

Servizi business

Sale meeting

Il Montresor Hotel Tower offre un centro congressi composto da **9 sale meeting modulabili**, con capienze da **10 a 600 persone**. Queste sale sono perfettamente attrezzate tecnologicamente, rendendo l'area congressuale ideale per ospitare ogni tipo di evento.



Team building

Il team building aziendale è una forma di aggregazione tra i componenti di un gruppo di lavoro che li aiuta a creare relazioni per lavorare insieme e perseguire degli obiettivi comuni. Per questo motivo Montresor offre **pacchetti studiati ad hoc** come un'esperienza in una **Escape Room**, unica in Italia nella sua categoria per originalità e apprezzamento su social, oppure per un team building più sportivo una golf experience.

Experience

Da sempre attento alla Sua clientela, Montresor, propone servizi in collaborazione con aziende locali per arricchire l'esperienza dei clienti e allietare il soggiorno presso le strutture.
L'ufficio prenotazioni di Montresor è **rivenditore autorizzato di biglietti** per Opere, manifestazioni veronesi e molto altro.

2. PERCORSO DI SOSTENIBILITA'

Il nostro impegno si riflette nel desiderio di **offrire un'esperienza di ospitalità rispettosa dell'ambiente**, puntando a **ridurre l'impatto delle nostre attività quotidiane** e ad adottare **soluzioni sempre più efficienti** dal punto di vista energetico. La sostenibilità è per noi una scelta consapevole, che ci permette di offrire un soggiorno confortevole e, allo stesso tempo, attento alla tutela dell'ambiente.

Creare un **ambiente di lavoro sano e stimolante** è per noi altrettanto fondamentale, poiché crediamo che il benessere dei nostri collaboratori sia alla base di un servizio di qualità e di una cultura aziendale motivante e positiva.

In questa sezione:

- Mappatura degli stakeholder
- Identificazione dei temi d'impatto
- Obiettivi di sviluppo sostenibile

1.1. Mappatura degli Stakeholder

Nel 2023, abbiamo iniziato il nostro percorso verso la sostenibilità mappando tutti quegli **individui o gruppi** di individui **che possono influenzare o essere influenzati dalle nostre attività**.

Di seguito quelli **selezionati**:

- Socio unico e amministratore
- Direttrice
- Responsabili d'area
- Coordinatori di reparto
- Dipendenti
- Fornitori
- Banche e assicurazioni
- Clienti business e congressuali
- Clienti turismo
- Pubblica amministrazione
- Professionisti
- Territorio
- Agenzie di viaggio
- Partner commerciali

Per ciascuno dei nostri stakeholder abbiamo considerato le aspettative e identificato le modalità con cui intendiamo rispondere alle loro esigenze. Il nostro rapporto con gli stakeholder è gestito attraverso molteplici canali: dai contatti telefonici agli incontri diretti presso la nostra struttura.

Attraverso un'attenta valutazione del livello di influenza e interesse di ciascun gruppo, abbiamo individuato gli **stakeholder più rilevanti** per la nostra realtà. Per ulteriori dettagli sulle modalità di coinvolgimento, vi invitiamo a consultare la metodologia.

1.2. Identificazione dei temi d'impatto

Per la redazione del nostro primo Report di Sostenibilità, abbiamo **identificato i temi materiali**, ossia le questioni che rappresentano gli impatti più rilevanti per Montresor. Questi impatti comprendono gli effetti, positivi o negativi, attuali o potenziali, che le nostre attività e le relazioni con i partner commerciali possono generare sull'ambiente e sulla società. Il processo di identificazione di questi temi rilevanti, noto come **analisi di materialità d'impatto**, ci ha permesso di individuare le aree su cui concentrare i nostri sforzi per una sostenibilità concreta. I temi emersi sono stati suddivisi nelle tre dimensioni della sostenibilità: ambientale, sociale e governance/economica.

TEMI EFRAG	Descrizione
Consumo energetico	Le strutture alberghiere consumano energia per l'illuminazione, il riscaldamento, il raffreddamento e il funzionamento di apparecchiature elettroniche. La gestione efficiente del consumo energetico è fondamentale per ridurre i costi operativi e l'impatto ambientale, includendo l'uso di tecnologie a basso consumo e fonti di energia rinnovabile.
Condizioni lavorative	Le condizioni lavorative all'interno di un hotel riguardano l'ambiente di lavoro, la sicurezza, la formazione del personale e le opportunità di crescita professionale. Un ambiente di lavoro positivo contribuisce al benessere dei dipendenti e alla qualità del servizio offerto agli ospiti.
Rifiuti	La gestione dei rifiuti in un albergo include la raccolta differenziata, il riciclo e la riduzione dei materiali monouso. Una corretta gestione dei rifiuti è essenziale per minimizzare l'impatto ambientale e promuovere pratiche sostenibili all'interno della struttura.
Conduzione etica del business	La conduzione etica del business implica il rispetto delle normative, la trasparenza nelle operazioni e il comportamento responsabile nei confronti di clienti, fornitori e partner. Questo tema riguarda l'integrità e la responsabilità sociale dell'hotel.
Attenzione al benessere degli ospiti	Il benessere degli ospiti è centrale per le strutture alberghiere, che devono garantire comfort, sicurezza e servizi di qualità. Questo include l'offerta di spazi

	accoglienti, servizi sanitari adeguati e un'assistenza attenta alle esigenze individuali dei clienti.
Comunità locale	L'interazione con la comunità locale può comprendere la collaborazione con fornitori e imprese locali, il supporto a iniziative sociali e culturali e la promozione delle risorse e delle tradizioni del territorio. Un hotel può contribuire positivamente allo sviluppo della comunità circostante.
Accessibilità	L'accessibilità riguarda la possibilità per tutte le persone, comprese quelle con disabilità, di usufruire dei servizi offerti dall'hotel. Questo include l'adattamento delle strutture, l'offerta di servizi specifici e la formazione del personale per garantire un'accoglienza inclusiva e senza barriere.

1.3. Global Sustainable Tourism Council - GSTC

Nel 2023 abbiamo avviato un percorso verso l'ottenimento della certificazione del Global Sustainable Tourism Council (GSTC), un'organizzazione no-profit che definisce standard internazionali per la sostenibilità nel settore turistico. Il primo passo di questo percorso è stato un assessment di alto livello, che ha permesso di identificare le buone pratiche già adottate dalla struttura e di evidenziare eventuali criticità da affrontare per allinearci agli standard richiesti. I criteri del GSTC sono suddivisi in quattro aree principali:

- **Gestione Sostenibile**: implementazione di un sistema di gestione sostenibile a lungo termine
- **Impatto Socio-Economico**: supporto alle comunità locali e promozione dell'equità sociale
- **Impatto Culturale**: preservazione del patrimonio culturale e delle tradizioni locali
- **Impatto Ambientale**: gestione efficiente delle risorse e riduzione dell'inquinamento

L'adozione dei criteri GSTC potrebbe comportare un'implementazione di pratiche operative sostenibili, una maggiore formazione del personale e collaborazione con fornitori locali e una promozione di eventi culturali e regionali. Per quanto riguarda, invece, l'aspetto dell'impatto culturale, adottare lo standard GSTC, porterebbe a una valorizzazione delle tradizioni locali attraverso l'offerta gastronomica e l'organizzazione di eventi culturali e, infine, in merito all'impatto ambientale, tale standard, comporterebbe l'adozione di misure per ridurre il consumo energetico e idrico, gestione dei rifiuti e utilizzo di energie rinnovabili.

L'implementazione di questi criteri non solo migliorerebbe la nostra sostenibilità, ma potrebbe anche attrarre una clientela attenta all'ambiente e aumentare la reputazione della struttura nel mercato turistico.

1.4. Obiettivi di sviluppo sostenibile

Gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)**, definiti dall'ONU nell'Agenda 2030, rappresentano una guida universale per affrontare le sfide globali legate allo sviluppo sostenibile. **Articolati in 17 punti**, questi obiettivi mirano a promuovere la prosperità economica, il benessere sociale e la tutela dell'ambiente, incoraggiando una crescita inclusiva e responsabile a livello mondiale.

Il raggiungimento di questi obiettivi richiede l'impegno congiunto di governi, imprese e società civile, con un'attenzione particolare a temi come la lotta alla povertà, l'uguaglianza di genere, l'azione per il clima e l'accesso a risorse essenziali, quali energia pulita e acqua potabile.

Nel nostro percorso verso un futuro più sostenibile, **ci ispiriamo a questi principi integrandoli nelle nostre strategie aziendali e nelle pratiche quotidiane**, consapevoli dell'impatto positivo che il settore dell'ospitalità può avere sulla comunità e sull'ambiente.

Di seguito, illustriamo gli **SDGs a cui contribuiamo direttamente** attraverso le nostre iniziative e progetti.

SDG Selezionato	Target
	7.2: Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale
	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore **8.8** Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario **8.9** Entro il 2030, elaborare e attuare politiche volte a promuovere il turismo sostenibile, che crei posti di lavoro e promuova la cultura e i prodotti locali
	12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali **12.5** Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo **12.b** Sviluppare e applicare strumenti per monitorare gli impatti di sviluppo sostenibile per il turismo sostenibile, che crei posti di lavoro e promuova la cultura e i prodotti locali
	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici **13.3** Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e di allerta precoce

3. GESTIONE ECONOMICA

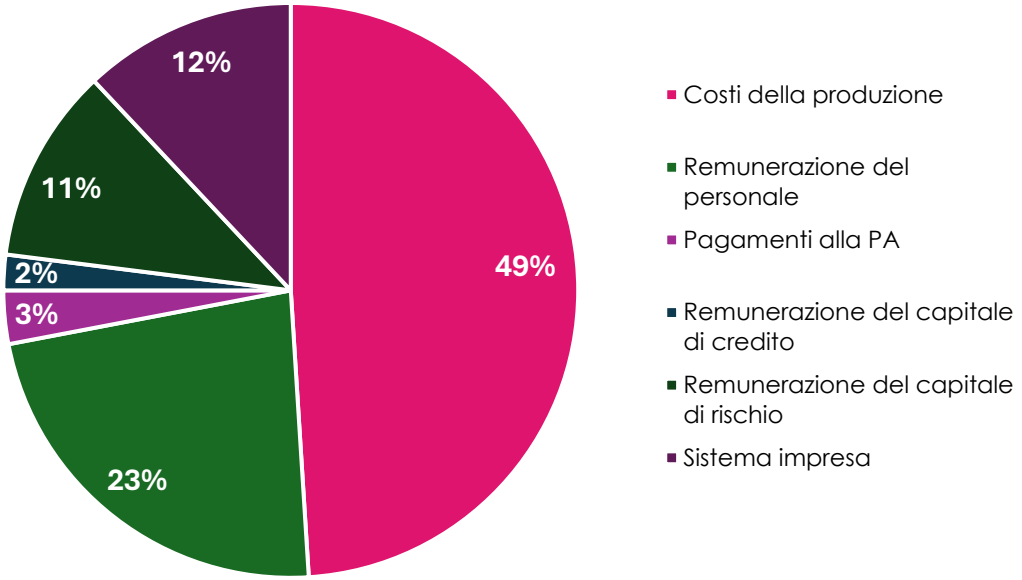
In questa sezione:

- Valore economico generato e distribuito
- Clienti
- Prassi di approvvigionamento

1.5. Valore economico generato e distribuito

Nel corso del 2023, Montresor ha generato un **valore economico complessivo** che ha distribuito come segue:

Valore economico distribuito



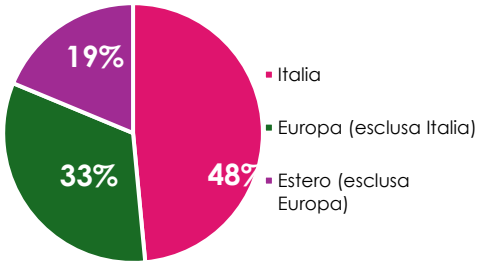
1.6. Clienti

Sul totale di camere disponibili nell'anno 2023, pari a camere 48.654, **le camere vendute sono state 30.432** con un **tasso di occupazione del 62,55%** rispetto al 55,41% del precedente anno.

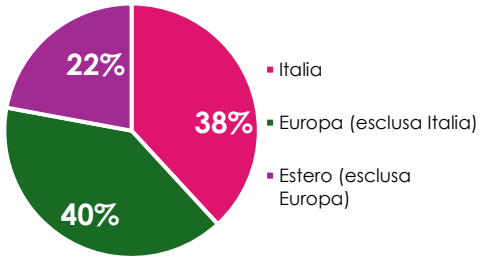
Per una analisi più dettagliata dei dati, suddividiamo i clienti in **due principali categorie**, ossia la **clientela turistica** e la **clientela business**.

Clienti Turismo

% clienti turismo



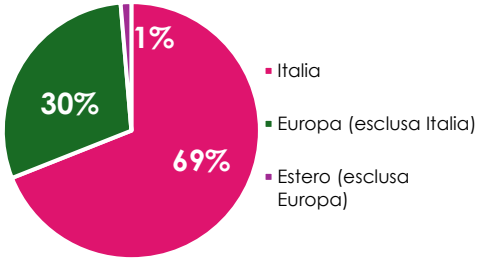
% fatturato clienti turismo



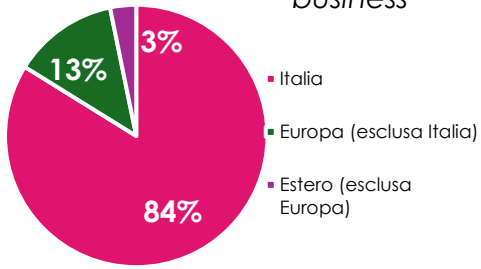
Nel 2023, abbiamo osservato che la distribuzione geografica dei **clienti legati al turismo** ha mostrato una predominanza del **48%** di clienti **provenienti dall'Italia**. Tuttavia, la maggior parte del fatturato, seppur con una differenza di soli due punti percentuali, è derivata da clienti europei, con il 40% proveniente dall'Europa e il 38% dall'Italia.

Clienti Business

% clienti business



% fatturato clienti business

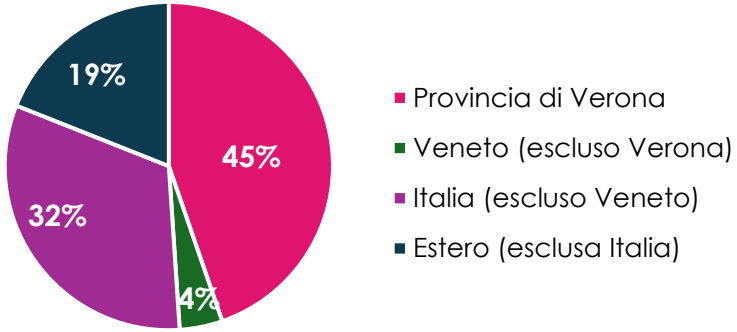


Per i **clienti business**, il principale mercato di riferimento è l'**Italia**, che **rappresenta il 69%** dei nostri clienti e l'**84% del fatturato**. Seguono, in misura minore, i clienti provenienti dal resto d'Europa e, in parte minore, quelli dall'estero, esclusa l'Europa.

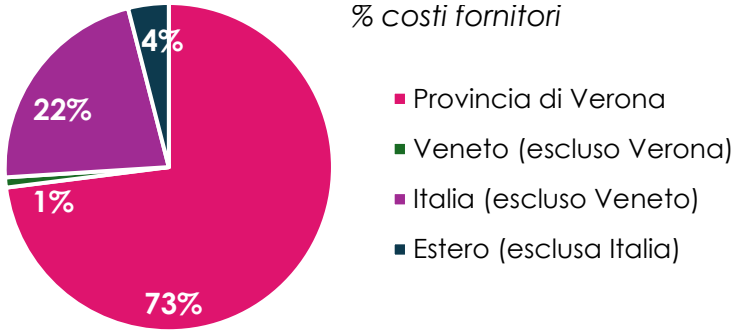
1.7. Prassi di approvvigionamento

La maggior parte dei costi nei confronti dei fornitori, nel 2023, vede interessata la **Provincia di Verona** che rappresenta il **73% dei costi totali**. Nonostante questa area comprenda il **45% del numero totale di fornitori**, 106 su 237 totali, la sua incidenza sui costi è significativamente maggiore.
Segue l'Italia (escluso il Veneto), che incide per il 22% dei costi e per il 32% del numero totale di fornitori. Infine, vi sono l'Estero (esclusa l'Italia) con il 19% di fornitori e il Veneto (esclusa Verona) con il 4% di fornitori.

% numero fornitori



% costi fornitori



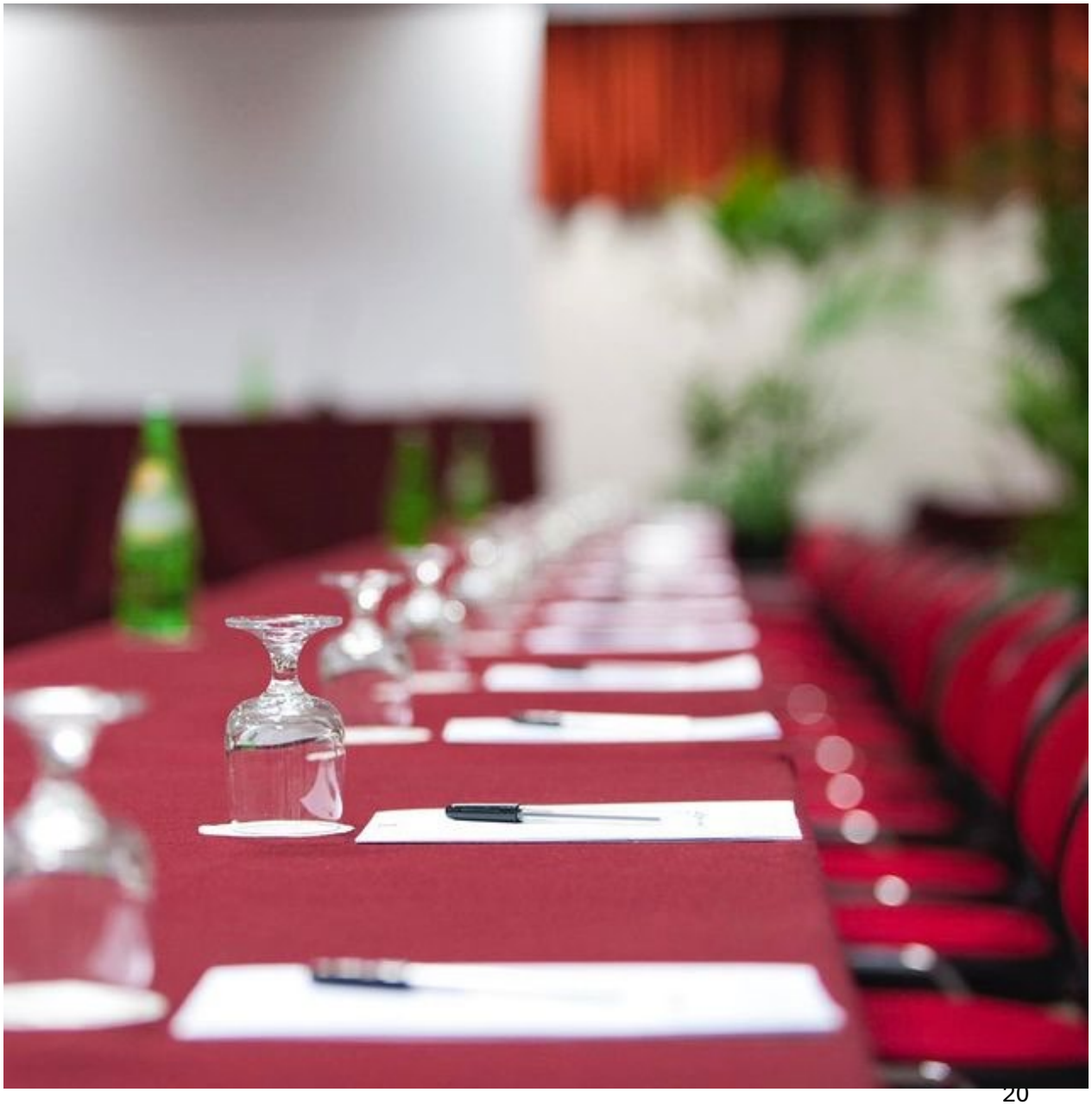
Categoria di acquisti	% sul totale
Cancelleria e stampati	0,74%
Materiale di consumo	13,38%
Generi alimentari e bevande	71,79%
Materiale igiene e pulizia	7,44%
Materiale per manutenzione	5,96%
Acquisti per fiori ed addobbi	0,69%
Totale	**100,00%**

La suddivisione delle categorie di acquisti ha evidenziato che la maggior parte delle spese è stata destinata a **generi alimentari e bevande**, che **rappresentano il 72%** del totale. Seguono materiale di consumo con il 13% e materiale igiene e pulizia con il 7%.

In percentuale minore vi sono gli acquisti relativi a materiale per manutenzione, cancelleria e stampati e acquisti per fiori ed addobbi.

Sono stati inoltre sostenuti **costi nei confronti di fornitori attenti al tema della sostenibilità per un complessivo del 2%** sul totale dei costi sostenuti.

4. GESTIONE SOCIALE



In questa sezione:

- Salute e sicurezza
- Formazione
- Diversità e pari opportunità
- Comunità locale

2.1. Salute e sicurezza

Nel 2023 sono stati registrati **0 infortuni sul lavoro**, senza incidenti in itinere o con gravi conseguenze per un totale di **69.433 ore lavorate**. Ripartendo le ore lavorate per genere, si vedono le donne coinvolte in un totale di 43.334 ore di lavoro mentre gli uomini in 26.099 ore.

Formazione

Nel 2023 sono state fornite complessivamente **208 ore di formazione ai dipendenti** e sono state suddivise per tipologia di contenuti e qualifica dei partecipanti. La **formazione professionale** ha totalizzato **8 ore**, con la partecipazione di una donna, pari al 15% del totale. La **formazione su salute e sicurezza** ha raggiunto le **8 ore**, con 5 uomini e 9 donne partecipanti, rappresentando il 15% del totale. La **formazione linguistica** ha totalizzato **32 ore**, con la partecipazione di un uomo e una donna, coprendo il 62% del totale. Le ore dedicate ad **altre tipologie di contenuti** sono state **4,** con la partecipazione di 2 uomini e 3 donne, per un totale dell'8%.

Complessivamente, le ore di formazione sono state **distribuite tra 8 uomini e 14 donne**.

Per qualifica, le ore di formazione sono state così distribuite: per gli **impiegati sono state fornite 204 ore**, di cui 80 ore destinate agli uomini e 124 alle donne, mentre per gli **apprendisti le ore di formazione sono state 4,** tutte per uomini.

Il numero medio di ore di formazione per ciascun dipendente è stato di 6 ore. La media delle ore di formazione per i dipendenti di genere femminile è stata di 4 ore, mentre per i dipendenti di genere maschile è stata di 3 ore. Per gli impiegati, il numero medio di ore di formazione è stato di 6 ore, mentre per gli apprendisti è stato di 4 ore.

208 ore di formazione nel 2023

In media **6 ore** di formazione per dipendente

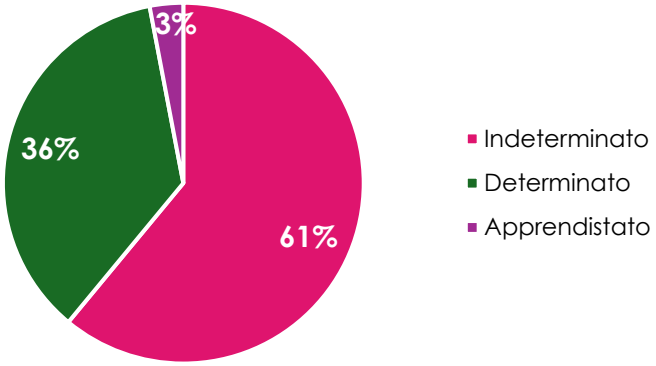
Diversità e pari opportunità

Al 31 dicembre 2023, la forza lavoro di Montresor conta **33 dipendenti**, di cui il **27% sono uomini e il 73% donne**. Tra questi sono presenti 9 impiegati, un apprendista e 23 operai.

Il 21% dei dipendenti di Montresor ha meno di 30 anni, il 58% rientra nella fascia d'età tra i 30 e i 50 anni, mentre il 21% ha un'età superiore ai 50 anni.

Le categorie contrattuali sono rappresentate nello specifico da 9 uomini di cui 4 impiegati, un apprendista e 4 operai. Le donne sono suddivise in 5 impiegate e 19 operaie.

Dipendenti per tipologia di contratto

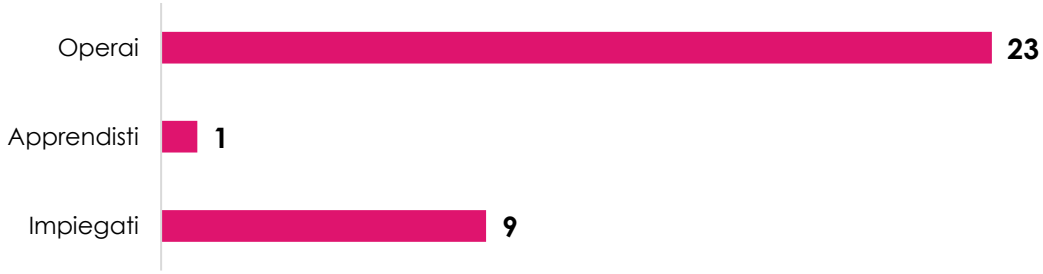


73% dipendenti donne nel 2023

Montresor non impiega lavoratori stagionali

63% dipendenti con contratto a tempo indeterminato

Dipendenti suddivisi per tipologia di impiego



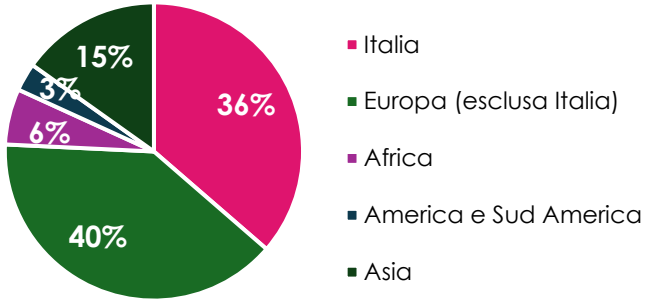
Il **61% dei dipendenti** di Montresor ha un **contratto a tempo indeterminato**, mentre il 36% ha un contratto a tempo determinato. Il 3% dei dipendenti ha un contratto di apprendistato.

Tra gli uomini, il 18% ha un contratto a tempo indeterminato (con 3 impiegati e 3 operai), mentre il 6% ha un contratto a tempo determinato (con 1 impiegato e 1 operaio).

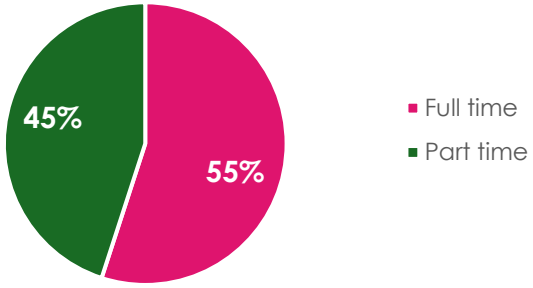
Tra le donne, il 42% ha un contratto a tempo indeterminato (con 5 impiegate e 9 operaie), mentre il 30% ha un contratto a tempo determinato (con10 operaie).

Il **55% dei dipendenti è assunto a tempo pieno**, mentre il 45% è a tempo parziale. Nella categoria degli impiegati, ci sono 5 uomini a tempo pieno e 5 donne, di cui 4 a tempo pieno e 1 a tempo parziale. Tra gli operai, sono presenti 3 uomini a tempo pieno, uno part time e 19 donne, di cui 6 a tempo pieno e 13 a tempo parziale.

Dipendenti per Nazionalità



Dipendenti per tipologia di impiego



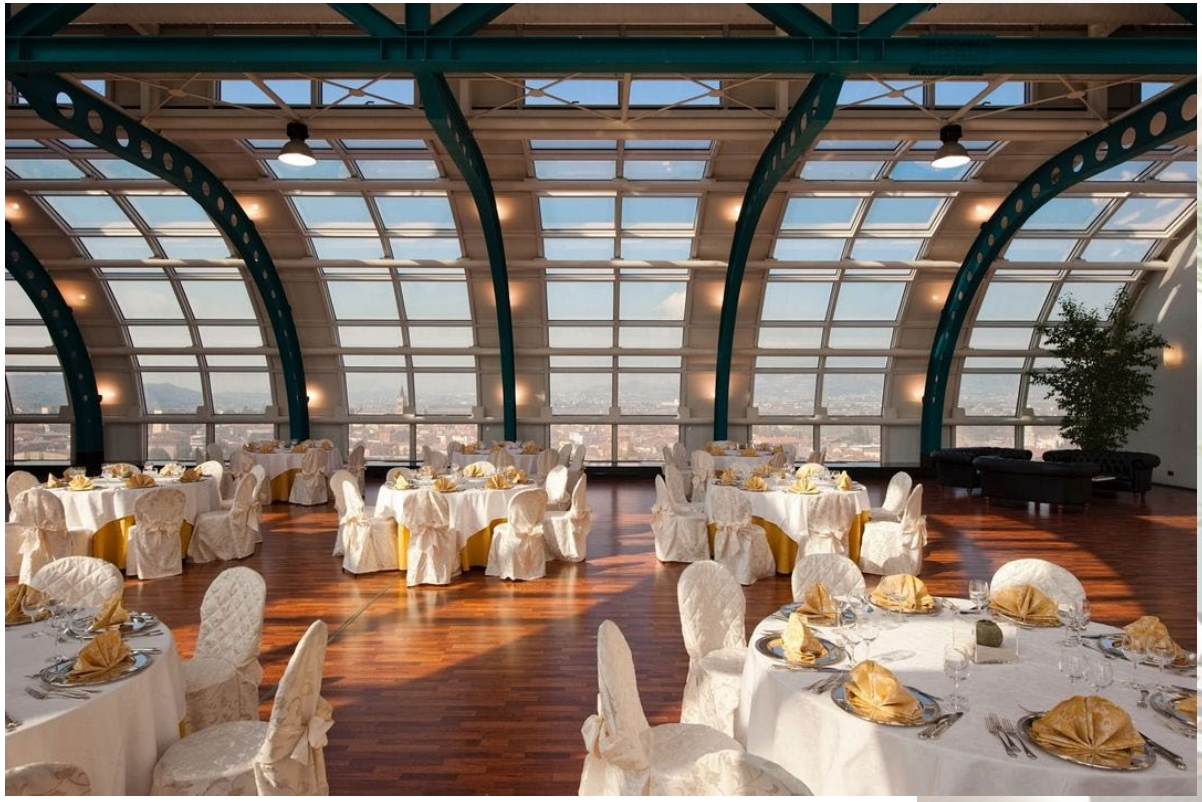
La forza lavoro di Montresor include **dipendenti provenienti da diverse nazionalità**. I collaboratori provengono principalmente dall'Italia e da altri paesi europei, seguiti da persone di origine asiatica. Sono inoltre presenti dipendenti originari dell'Africa e delle Americhe.

2.2. Comunità locale

Nel 2023 abbiamo realizzato **4 progetti di cooperazione con la comunità locale** per un complessivo di 5 ore impiegate, offrendo tariffe agevolate e sale gratuite per eventi promozionali di tipo culturale, come il **supporto alla Banda Musicale di Bussolengo**, e di tipo agricolo, come la **mostra dei kiwi e delle pesche**. La promozione del territorio è una costante della nostra attività, in particolare attraverso la collaborazione con realtà locali veronesi che proponiamo ai nostri clienti, come cantine vinicole e attività varie per l'organizzazione di eventi e team building.

Un valore aggiunto è stata la **collaborazione con istituti scolastici a indirizzo turistico**, accogliendo stagisti curricolare sia nel reparto reception che nel reparto ristorazione durante il periodo estivo, ma non solo. Inoltre, abbiamo instaurato un rapporto privilegiato con l'**Istituto Enaip di Verona**, accogliendo i ragazzi dell'alberghiero per visite guidate e incontri di approfondimento, dando loro l'opportunità di conoscere da vicino il funzionamento e l'organizzazione di un albergo complesso come il Montresor Hotel Tower.

5. GESTIONE AMBIENTALE



In questa sezione:

- Materiali
- Energia

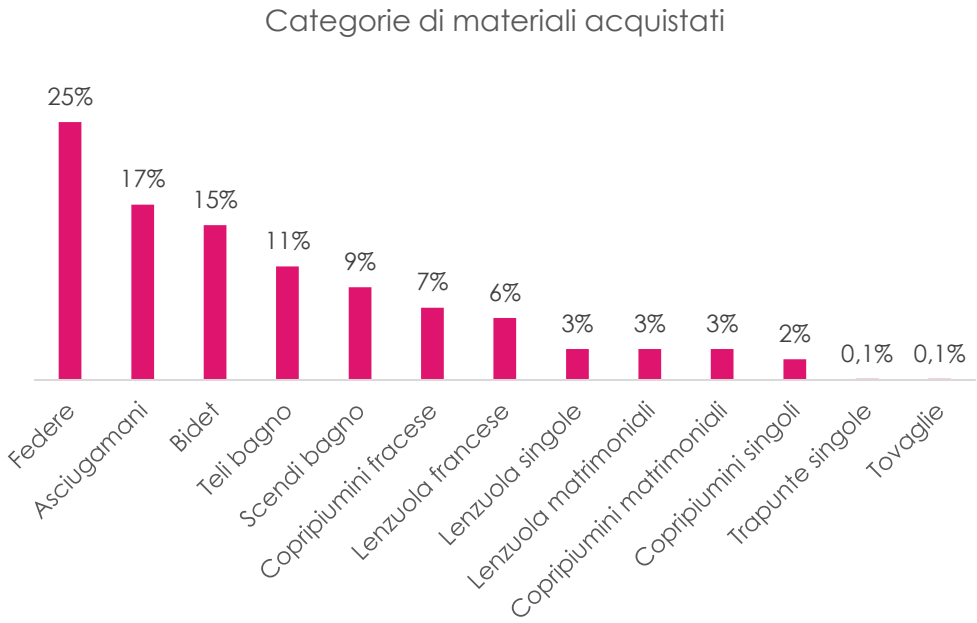
2.3. Materiali

La distribuzione dei materiali acquistati nel corso dell'anno ha mostrato che la categoria con la maggiore incidenza è stata quella delle federe, che rappresentano il 25% del totale. A seguire, la categoria degli asciugamani con il 17% e bidet con il 15%.

Altre categorie significative sono telo bagno con l'11%, scendi bagno, copripiumino francese e lenzuolo francese.

Nel 2023 in Montresor **il servizio di lavanderia**, precedentemente gestito da una ditta esterna, **è stato internalizzato** con l'acquisizione di macchinari per la lavanderia industriale e la stabilizzazione di due dipendenti dedicati. Inoltre, questa strategia ha comportato di fatto il termine dei viaggi necessari per il trasferimento dei prodotti con un conseguente beneficio ambientale: minor consumo di carburante e una diminuzione delle emissioni di CO_2.

A ciò si è affiancato l'acquisto della biancheria necessaria, logata, il che ha comportato un incremento dell'offerta al cliente che utilizza biancheria da letto e da bagno di più alta qualità, incrementando inoltre l'efficienza nel rifacimento delle camere.



Sebbene non siano state monitorate le esatte quantità di rifiuti prodotti nel corso dell'anno, possiamo suddividere i rifiuti prodotti in **tre principali tipologie**, ossia rifiuti di **plastica, carta e umido**. Viene regolarmente effettuata la raccolta differenziata. Non si producono rifiuti speciali.

2.4. Energia

Il consumo totale di energia elettrica di Montresor è da attribuire totalmente all'energia acquistata. Di questa, il **42% proviene da fonti rinnovabili**, mentre il 58% è generata da fonti non rinnovabili.

	Udm	2023	% consumo sul totale
Consumo di energia elettrica		**599.858,14**	**100%**
Energia elettrica acquistata		**599.858,14**	**100%**
Di cui fonte rinnovabile	**Kwh**	249.714,14	42%
Di cui fonte non rinnovabile		350.144	58%
Consumo di energia totale		**599.858,14**	**100%**

6. NOTA METODOLOGICA

Il presente Report di Sostenibilità rappresenta uno strumento di comunicazione trasparente che è stato realizzato volontariamente da MONTRESOR SRL che, ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016, non rientra nella casistica di "Enti di interesse pubblico di grandi dimensioni tenuti a rendicontare sulle loro performance non finanziarie". In esso si riporta la descrizione degli impegni, degli obiettivi specifici e delle performance ESG di MONTRESOR SRL. Tutte le informazioni si riferiscono alle attività di MONTRESOR SRL. Questo è il primo Report di Sostenibilità di MONTRESOR SRL. Esso è stato realizzato con riferimento (with reference to) ai Global Reporting Initiative (GRI) Standards, standard di valutazione esterno ed indipendente, per il periodo di rendicontazione compreso tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023. La rendicontazione è periodica con cadenza annuale.

- Soggetti inclusi nel report di Sostenibilità: MONTRESOR SRL
- Data del report più recente: anno 2023 pubblicato nel 2024.

Al termine della sezione Metodologia è presente la sezione dedicata all'approccio adottato per le valutazioni (stime e precisazioni) riportate nel report e l'appendice dati.

Per ulteriori informazioni relative al presente Report di Sostenibilità, inviare una mail a: tower@montresorgroup.com

Indirizzo:

Via Mantegna 30/A
Bussolengo (Verona - Italy)

Sito: https://www.montresorhotels.com/hotel-tower/it/home/

Per la redazione del presente Report di Sostenibilità, sono state coinvolte competenze specializzate sia interne che esterne all'azienda. In particolare, il processo di rendicontazione ha coinvolto un team interdisciplinare composto dai rappresentanti delle aree aziendali quali amministrazione, marketing, personale, sistemi di gestione e ambiente.

Il presente Report di Sostenibilità 2023 di MONTRESOR SRL è stato realizzato con il supporto tecnico e metodologico di IPLUS.

Processo di rendicontazione

Il processo di rendicontazione riguarda le attività necessarie per la preparazione di un report di sostenibilità. Quest'ultimo è un documento tramite il quale un'azienda comunica le sue prestazioni, risultati e obiettivi in termini di sostenibilità ambientale, sociale ed economica, seguendo standard di rendicontazione riconosciuti a livello internazionale. Nel caso specifico del Report di sostenibilità 2023 di MONTRESOR SRL, il processo di rendicontazione è stato strutturato secondo le seguenti fasi:

1) Mappatura degli stakeholder di MONTRESOR SRL;
2) Identificazione e valutazione delle aree di impatto di MONTRESOR SRL;
3) Raccolta dati e redazione del report.

Mappatura degli stakeholder di MONTRESOR SRL

Nel processo di mappatura degli stakeholder, si procede alla definizione delle parti interessate che rivestono un ruolo cruciale nelle operazioni di un'organizzazione e che possono influenzare o essere influenzate dalle sue attività. Queste parti interessate possono essere singole persone, gruppi di individui, organizzazioni pubbliche o private, o altre entità non direttamente classificabili nelle categorie precedenti, come ad esempio l'ambiente. L'identificazione degli stakeholder avviene attraverso la categorizzazione in stakeholder interni o esterni all'azienda, fornendo per ciascuno le seguenti informazioni: nome, descrizione e modalità di coinvolgimento. Una volta definiti gli stakeholder, si procede all'individuazione di quelli chiave mediante un'analisi del loro livello di interesse nei confronti dell'azienda e del loro grado di influenza sulle sue operazioni. La tabella riporta l'insieme degli stakeholder di MONTRESOR SRL e, per ciascuno di essi, fornisce una breve descrizione.

Stakeholder	Descrizione
Socio unico e amministratore	Luca Montresor gestisce l'Hotel Montresor portando avanti la tradizione di ospitalità della sua famiglia con uno sguardo sempre rivolto all'innovazione. Si dedica in prima persona alla attività, assicurandosi che ogni aspetto dell'hotel rifletta la qualità e il comfort per gli ospiti.
Direttrice	Coordina le operazioni quotidiane dell'Hotel Montresor con precisione e cura, assicurandosi che ogni servizio offerto risponda alle aspettative degli ospiti. Nelle attività quotidiane collabora con la responsabile reparto meeting.
Responsabili d'area	Sono responsabili delle specifiche aree operative dell'azienda, tra cui l'amministrazione, il ricevimento/booking e i meeting. Essi supervisionano l'efficienza e la coerenza delle operazioni all'interno di tali settori, garantendo la qualità del servizio e una gestione efficace delle risorse.
Coordinatori di reparto	I coordinatori di reparto sovrintendono a particolari aree funzionali dell'hotel, come colazioni, governanti e facchini. Si occupano della pianificazione e dell'organizzazione delle attività quotidiane per garantire un'esperienza ospitale di alta qualità per gli ospiti.
Dipendenti	Questo gruppo include sia i dipendenti assunti direttamente da Montresor, che quelli impiegati tramite contratti a chiamata, con l'obiettivo di mantenere una relazione di lavoro continua. L'azienda ha anche internalizzato alcuni servizi, aumentando le assunzioni e investendo notevolmente nella qualità del personale interno.
Fornitori	I fornitori comprendono sia servizi che materie prime, con un'attenzione particolare alle colazioni locali, biologiche e alla qualità delle materie prime. Questo stretto rapporto con i fornitori contribuisce alla realizzazione dell'impegno aziendale per la qualità e l'autenticità.
Banche e assicurazioni	Questi sono istituti finanziari e assicurativi con i quali l'azienda gestisce le proprie transazioni finanziarie e i rischi assicurativi.
Clienti business e congressuali	Si tratta di aziende che soggiornano presso l'hotel nonché quelle che organizzano/partecipano a meeting ed eventi. L'azienda si impegna a fornire servizi adeguati anche alle esigenze di questo segmento di clientela.
Clienti turismo	Questo gruppo comprende clienti nazionali e internazionali che visitano l'area per scopi turistici. L'azienda offre loro un'esperienza autentica promuovendo le attrazioni locali e i prodotti tipici.
Pubblica amministrazione	Questo comprende enti come il Comune, l'INAIL e l'INPS, con i quali l'azienda interagisce per questioni normative e fiscali.
Professionisti	Questo gruppo include professionisti in vari settori, come tecnico, fiscale, legale e commerciale e sostenibilità che forniscono consulenza e servizi di supporto all'azienda.
Territorio	L'Hotel Montresor ha stretti legami con il territorio circostante, che comprende sia le sue risorse naturali che le dinamiche sociali. L'hotel si impegna attivamente nella creazione di una rete di collaborazione che coinvolge altre strutture ricettive, servizi locali e istituti scolastici, specialmente quelli con un focus sul turismo, con l'obiettivo di favorire la crescita e la valorizzazione del territorio. La collaborazione con le scuole locali offre agli studenti la possibilità di esperienze pratiche durante il loro percorso PCTO, permettendo loro di esplorare diversi aspetti dell'ospitalità nei reparti di ricevimento, colazioni e bar. Durante le visite guidate, gli studenti vengono accompagnati attraverso gli spazi congressuali, le camere e il ristorante, al fine di suscitare il loro interesse e ispirarli a considerare una futura carriera nel settore alberghiero.
Agenzie di viaggio	L'azienda gestisce rapporti con agenzie di viaggio per l'organizzazione di gruppi e l'attrazione di clienti attraverso diversi canali di distribuzione.
Partner commerciali	Sono le piattaforme come Booking, Expedia, HRS, Day Use e Day Break per massimizzare la visibilità e la distribuzione dei propri servizi.

Analisi di materialità: identificazione delle aree di impatto di MONTRESOR SRL

La valutazione della materialità per l'anno 2023 di MONTRESOR SRL è stata condotta seguendo i GRI Standards - Universal Standards (2021). In particolare, sono stati approfonditi ulteriormente i processi di mappatura e analisi degli impatti economici, ambientali e sociali di MONTRESOR SRL, inclusi i diritti umani, seguendo le metriche definite dagli Standard GRI 2021.

Ai fini dell'identificazione sono state condotte le seguenti attività:

- Analisi del contesto;
- Valutazione degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, sulle dimensioni economica, ambientale e sociale, inclusi i diritti umani, generati da MONTRESOR SRL attraverso:
  - Documentazione normativa nazionale/internazionale nell'ambito ESG;
  - Documentazione pertinente per il settore operativo di MONTRESOR SRL;
  - Documentazione pubblica dei principali concorrenti di MONTRESOR SRL, sia a livello nazionale che internazionale;
  - Impegni, progetti e iniziative realizzate da MONTRESOR SRL nel contesto dell'ESG, comprese le iniziative strategiche e le politiche specifiche relative all'ESG;
- Classificazione dei temi in base alla sintesi dei risultati ottenuti dall'analisi interna;
- Convalida dei temi di impatto.
- Raccolta dati e stesura del report.

Analisi e valutazione degli impatti

La valutazione degli impatti è stata condotta seguendo il principio della "materialità di impatto" (impact materiality), (prospettiva inside out).

Tale analisi è stata condotta servendosi di un cruscotto di valutazione qualitativa degli impatti basato sulle metriche di valutazione definite dai GRI Standard, applicabili per il reporting a partire dall'esercizio 2023, con riguardo alla definizione della rilevanza degli impatti.

Qui di seguito è presentata la tabella che dettaglia le aree di impatto individuate riguardanti le operazioni del MONTRESOR SRL. La tabella fornisce una descrizione di tali aree e indica quali argomenti si riferiscono agli standard GRI.

Temi di impatto	Descrizione dei temi di impatto	GRI
Consumo energetico	Le strutture alberghiere consumano energia per l'illuminazione, il riscaldamento, il raffreddamento e il funzionamento di apparecchiature elettroniche. La gestione efficiente del consumo energetico è fondamentale per ridurre i costi operativi e l'impatto ambientale, includendo l'uso di tecnologie a basso consumo e fonti di energia rinnovabile.	302
Condizioni lavorative	Le condizioni lavorative all'interno di un hotel riguardano l'ambiente di lavoro, la sicurezza, la formazione del personale e le opportunità di crescita professionale. Un ambiente di lavoro positivo contribuisce al benessere dei dipendenti e alla qualità del servizio offerto agli ospiti.	405
Rifiuti	La gestione dei rifiuti in un albergo include la raccolta differenziata, il riciclo e la riduzione dei materiali monouso. Una corretta gestione dei rifiuti è essenziale per minimizzare l'impatto ambientale e promuovere pratiche sostenibili all'interno della struttura.	306
Conduzione etica del business	La conduzione etica del business implica il rispetto delle normative, la trasparenza nelle operazioni e il comportamento responsabile nei confronti di clienti, fornitori e partner. Questo tema riguarda l'integrità e la responsabilità sociale dell'hotel.	205-206
Attenzione al benessere degli ospiti	Il benessere degli ospiti è centrale per le strutture alberghiere, che devono garantire comfort, sicurezza e servizi di qualità. Questo include l'offerta di spazi accoglienti, servizi sanitari adeguati e un'assistenza attenta alle esigenze individuali dei clienti.	/
Comunità locale	L'interazione con la comunità locale può comprendere la collaborazione con fornitori e imprese locali, il supporto a iniziative sociali e culturali e la promozione delle risorse e delle tradizioni del territorio. Un hotel può contribuire positivamente allo sviluppo della comunità circostante.	413
Accessibilità	L'accessibilità riguarda la possibilità per tutte le persone, comprese quelle con disabilità, di usufruire dei servizi offerti dall'hotel. Questo include l'adattamento delle strutture, l'offerta di servizi specifici e la formazione del personale per garantire un'accoglienza inclusiva e senza barriere.	/

Raccolta dati e stesura del report

Dopo aver definito l'elenco delle aree di impatto associate alle attività di MONTRESOR SRL e aver loro attribuito una priorità di intervento, sono stati identificati gli indicatori necessari per valutare le performance ambientali, sociali ed economiche, facendo uso degli Standard GRI. Gli Standard GRI costituiscono uno dei più diffusi e riconosciuti standard internazionali per la raccolta di informazioni non finanziarie e

la divulgazione pubblica delle performance aziendali. In questa fase, sono state raccolte informazioni quantitative e qualitative utilizzando gli indicatori selezionati dagli Standard GRI, unitamente ad altre informazioni rilevanti per comunicare le performance. Successivamente, i dati sono stati analizzati e aggregati al fine di redigere e pubblicare il Report di sostenibilità di MONTRESOR SRL 2023.

Durante l'intero processo di redazione del presente Report, sono stati applicati i seguenti principi riguardanti il suo contenuto:

- Accuratezza
- Equilibrio
- Chiarezza
- Comparabilità
- Completezza
- Contesto di sostenibilità
- Tempestività
- Verificabilità.

Indice GRI

Dichiarazione di utilizzo	MONTRESOR SRL ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI.
GRI 1 Utilizzato	GRI 1 - Principi Fondamentali – 2021

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	24 – 25
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	24 – 25
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	24
	2-7 Dipendenti	20 - 21
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	10 – 25 – 26
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	28 – 29
	3-2 Elenco di temi materiali	11 – 29
	3-3 Gestione dei temi materiali	11 – 29
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	15 – 32
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	17 – 33
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	23 – 34
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	23 – 34
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3 Rifiuti generati	23
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	23

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	19 – 35
	403-9 Infortuni sul lavoro	19
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	19 – 35
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	19 – 35
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	19 – 35
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	20 – 21 – 36
GRI 410: Pratiche di sicurezza 2016	410-1 Personale di sicurezza che ha seguito corsi di formazione sulle pratiche o procedure riguardanti i diritti umani	19 – 35
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	21
	413-2 Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	21

7. APPENDICE DATI

Gestione Economica

GRI 201_Valore economico direttamente generato e distribuito

Voci	% sul valore economico direttamente generato
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	**100%**
Valore della produzione	**100%**
Vendite lorde	**90%**
Altri Ricavi (sopravvenienza attiva, proventi finanziari, ecc.)	**10%**
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	**100%**
Costi della produzione	**49%**
Costi operativi (fornitori)	**49%**
Remunerazione del personale	**23%**
Salari e stipendi (compresi CdA e Direttori)	**17%**
Oneri sociali	**5%**
TFR (accantonamento annuale)	**1%**
Pagamenti alla PA	**3%**
Imposte sul reddito d'esercizio	**2%**
Imposte relative ad esercizi precedenti	**2%**
Remunerazione del capitale di credito	**2%**
Interessi passivi (bancari e non)	**2%**
Remunerazione del capitale di rischio	**11%**
Utile (perdita) dell'esercizio	**11%**
Sistema Impresa	**12%**
Ammortamenti e svalutazione delle immobilizzazioni	**12%**

Extra GRI - Clienti

Suddivisione clienti turismo per area geografica			
Area	**Totale numero clienti**	**% fatturato**	**% clienti**
Italia	14.744	38,15%	48,50%
Europa (esclusa Italia)	9.964	39,76%	32,77%
Estero (esclusa Europa)	5.694	22,09%	18,73%
Totale	**30.402**	**100%**	**100%**

Suddivisione clienti business per area geografica			
Area	**Totale numero clienti**	**% fatturato**	**% clienti**
Italia	14.436	83,83%	68,99%
Europa (esclusa Italia)	6.207	12,96%	29,66%
Estero (esclusa Europa)	282	3,21%	1,35%
Totale	**20.925**	**100%**	**100%**

GRI 204_Prassi di approvvigionamento

Suddivisione fornitori per area geografica			
Area	**Totale numero fornitori**	**% costi**	**% numero fornitori**
Provincia di Verona	106	72,46%	44,73%
Veneto (escluso Verona)	10	1,34%	4,22%
Italia (escluso Veneto)	76	22,05%	32,07%
Estero (esclusa Italia)	45	4,15%	18,99%
Totale	**237**	**100%**	**100,00%**

Categoria di acquisti	% costo sul totale
cancelleria e stampati	0,74%
materiale di consumo	13,38%
generi alimentari e bevande	71,79%
materiale igiene e pulizia	7,44%
materiale per manutenzione	5,96%
acquisti per fiori ed addobbi	0,69%
Totale	**100%**

Gestione Ambientale

GRI 301_Materiali

Categoria materiali	Unità di misura	Totale 2023	%
Lenzuola singole	n.	5.058,00	2,63%
lenzuola matrimoniali		5.196,00	2,70%
Lenzuolo francese		10.659,00	5,55%
federe		48.261,00	25,12%
Copripiumino singolo		3.578,00	1,86%
Copripiumino matrimoniale		5.091,00	2,65%
copripiumino francese		12.998,00	6,77%
telo bagno		20.598,00	10,72%
asciugamano		33.019,00	17,19%
trapunta singola		5,00	0,00%
Bidet		29.599,00	15,41%
Scendi bagno		17.985,00	9,36%
Tovaglia		83,00	0,04%
Totale		**192.130,00**	**100%**

GRI 302_Energia

	UdM	2023	% consumo sul totale
Consumo di energia elettrica	kWh	**599.858,14**	**100%**
Energia elettrica acquistata		599.858,14	100%
di cui fonte rinnovabile		249.714,14	42%
di cui fonte non rinnovabile		350.144	58%
Consumo di energia totale		**599.858,14**	**100%**

Gestione Sociale

GRI 404_Formazione

Tipologia di formazione	Totale ore per tipologia di corso	Impiegati		Apprendisti		% sul totale
		Partecipanti uomini	Partecipanti donne	Partecipanti uomini	Partecipanti donne	
Formazione professionale	8	/	1	/	/	15%
Formazione salute e sicurezza	8	5	9	/	/	15%
Formazione linguistica	32	1	1	/	/	62%
Altro	4	2	3	1	/	8%
Totale	**52**	**8**	**14**	**1**	**/**	**100%**

2023	
Totale ore di formazione erogata a tutti i dipendenti	208
Totale ore di formazione erogata a tutti i dipendenti uomini	84
Totale ore di formazione erogata a tutti i dipendenti donne	124
Totale ore di formazione erogata a tutti gli impiegati	204
Totale ore di formazione erogata a tutti gli apprendisti	4
Numero medio di ore di formazione per dipendente	6
Numero medio di ore di formazione per dipendenti donne	4
Numero medio di ore di formazione per dipendenti uomini	3
Numero medio di ore di formazione erogata a tutti gli impiegati	6
Numero medio di ore di formazione erogata a tutti gli apprendisti	4

Qualifica	Totale ore uomini	Totale ore donne	Totale
Impiegati	80	124	204
Apprendisti	4	0	4
Totale	**84**	**124**	**208**

GRI 405_Diversità e pari opportunità

Totale dei dipendenti per categorie e fascia di età						
Categoria contrattuale lavoratori	**u.m.**	**2023**				
		<30	**30-50**	**>50**	**Totale**	**%**
Totale dipendenti	n.	**7**	**19**	**7**	**33**	**100%**
% dipendenti		21%	58%	21%	100%	
Totale Uomini		**2**	**5**	**2**	**9**	**27%**
% uomini		6%	15%	6%	27%	
Impiegati uomini		1	2	1	4	12%
Apprendisti uomini		1	/	/	1	3%
Operai uomini		/	3	1	4	12%
Totale Donne		**5**	**14**	**5**	**24**	**73%**
% donne		15%	42%	15%	73%	
Impiegati donne		/	2	3	5	15%
Operai donne		5	12	2	19	58%

Numero dipendenti suddivisi per genere e tipologia di contratto					
Categoria contrattuale lavoratori	**u.m.**	**2023**			
		Indeterminato	**Determinato**	**Apprendistato**	**Totale**
Totale dipendenti	n.	**20**	**12**	**1**	**33**
% dipendenti		61%	36%	3%	100%
Totale Uomini		**6**	**2**	**1**	**9**
% uomini		19%	6%	3%	
Impiegati uomini		3	1	0	4
Apprendisti uomini		1	0	0	1
Operai uomini		3	1	0	4
Totale Donne		**14**	**10**	**0**	**24**
% donne		44%	31%	0%	
Impiegati donne		5	0	0	5
Operai donne		9	10	0	19

Numero dipendenti suddivisi per genere e tipologia di impiego				
Categoria contrattuale lavoratori	**u.m.**	**2023**		
		Full-time	**Part-time**	**Totale**
Totale dipendenti	n.	**18**	**15**	**33**
% dipendenti		55%	45%	1
Totale Uomini		8	1	9
% uomini		24%	3%	
Impiegati uomini		4	0	4
Apprendisti uomini		1	0	1
Operai uomini		3	1	4
Totale Donne		**10**	**14**	**24**
% donne		30%	42%	
Impiegati donne		4	1	5
Operai donne		6	13	19

Nazionalità dipendenti	**u.m.**	**2023**	
		Totale	**Percentuale**
Italia	n.	12	36%
Europa (esclusa Italia)		13	39%
Africa		2	6%
America e Sud America		1	3%
Asia		5	15%
Totale		**33**	**100%**

Glossario

Termine	Descrizione
Report di sostenibilità	Documento che comunica le azioni e i risultati di un'organizzazione in ambito ambientale, sociale ed economico.
Temi di impatto	Argomenti rilevanti per un'organizzazione che influenzano significativamente l'ambiente, la società o l'economia.
KPI	Indicatori chiave utilizzati per misurare le prestazioni di un'organizzazione rispetto a obiettivi specifici.
Rifiuti speciali	Materiali di scarto che richiedono una gestione particolare per il loro smaltimento, a causa della loro pericolosità o specificità.
SDG 5	Obiettivo di Sviluppo Sostenibile volto a raggiungere la parità di genere e l'empowerment di tutte le donne e ragazze.
SDG 8	Obiettivo di Sviluppo Sostenibile che promuove una crescita economica inclusiva, sostenibile e l'occupazione dignitosa per tutti.
SDG 12	Obiettivo di Sviluppo Sostenibile focalizzato su modelli di consumo e produzione responsabili.
SDG 13	Obiettivo di Sviluppo Sostenibile che mira ad adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e i suoi impatti.

Montresor S.r.l.

Via Mantegna 30/a
37012 Bussolengo (Verona)
Tel. +39 045 67 61 000
Fax. +39 045 67 62 222

P.IVA 04855320232
tower@montresorgroup.com

Codice SDI: RR66BDG
Pec: montresorsrl@pecaruba.it