

Loacker,  
che bontà!

20



Loacker

# In breve

## La sostenibilità di Loacker

La strategia di sostenibilità si rifà ai nostri valori aziendali ed è messa nero su bianco nella mission, nella vision, nel modello aziendale, nel codice genetico e nelle nostre politiche commerciali. La filosofia improntata alla qualità e alla sostenibilità di Loacker permea tutta la catena di creazione di valore aggiunto, perseguendo un corretto equilibrio tra ecologia, economia e responsabilità sociale.

### Qualità responsabile dei prodotti

I nostri prodotti devono ottemperare ai massimi criteri di qualità e, sin dalle prime fasi, vengono sottoposti a sistematici controlli secondo gli standard internazionali. Il 99,82% delle specialità Loacker è certificato come da International Food Standard, con cui garantiamo la massima sicurezza del prodotto. Le nostre materie prime, che c'impegniamo a reperire regionalmente, sono genuine e naturali e vengono sottoposte a lavorazioni delicate. Inoltre, curiamo relazioni eque e a lungo termine con i nostri fornitori.

### Tutela ambientale e gestione consapevole delle risorse

Preveniamo al meglio l'impatto ambientale, approntando processi produttivi che massimizzano la tutela delle risorse. Ogni anno, i nostri stabilimenti vengono testati ai sensi della norma internazionale di gestione ambientale ISO 14001. La corrente elettrica che utilizziamo proviene interamente da fonti rinnovabili e, grazie ai sistemi di recupero del calore, negli ultimi anni abbiamo risparmiato il 2,4 milioni litri di olio combustibile e 7.500 tonnellate di emissioni di CO2 rispetto agli anni precedenti.

### Impegno a favore di collaboratori e società

I nostri collaboratori svolgono un ruolo decisivo nello sviluppo positivo della nostra azienda. Promuoviamo la crescita personale e professionale dei nostri dipendenti in svariati ambiti, costruendo relazioni basate sul rispetto e sulla stima reciproca, convinti che la diversità sia un arricchimento. In veste di azienda a conduzione familiare, inoltre, ci identifichiamo con i nostri stabilimenti sotto ogni punto di vista, prodigandoci negli ambiti socio-culturali

#### COLOFONE

**Editore:** Loacker SpA, Via Gasterer 3, 39054 Auna di Sotto, Italia, Tel. +39 0471 344000  
**Redazione:** Doris Brunner **Testo:** Textsalon Doris Brunner, Bressanone - www.textsalon.it  
**Concept grafico:** M-GA Loacker AG  
**Immagini:** titolare di tutti i diritti è Loacker SpA  
**Traduzione:** Bonetti & Peroni, Bolzano  
La riproduzione e la stampa, anche di singoli grafici, immagini e testi, è vietata in assenza di approvazione scritta da parte di Loacker SpA.



## 6 Premessa Azienda

- 6 Premessa
- 7 Storia dell'azienda Loacker

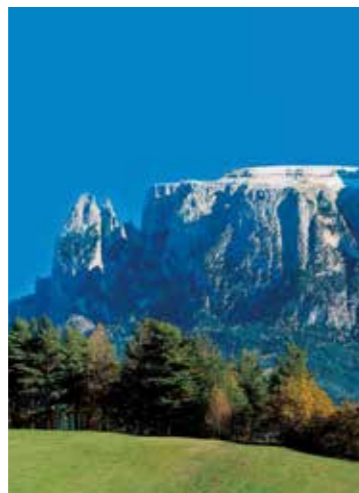
## 10 Sostenibilità nell'azienda

- 11 Ecologia, economia e società in breve
- 13 Obiettivi e ambiti di azione
- 15 Il nostro percorso verso una sostenibilità sistematica
- 20 Certificazioni



## 21 Qualità responsabile del prodotto

- 11 Gestione della qualità e della sicurezza mediante sistema
- 24 Iter produttivi delicati
- 25 Materie prime naturali, totale assenza di additivi
- 28 Da coltivazione propria
- 30 Partner alla pari Partnership eque e durature con i nostri fornitori



## 35 Tutela ambientale e gestione consapevole delle risorse

- 36 Gestione ambientale certificata
- 38 Sfruttamento efficiente di risorse ed energia
- 44 Trasporto e logistica
- 46 Lean Management

## 47 Collaboratori

- 38 Autonomia e partecipazione
- 50 Integrazione, diversità e pari opportunità
- 52 Supporto alla crescita personale e professionale
- 57 Salute e sicurezza sul posto di lavoro



## 59 Società

- 60 Impegno sociale in regione
- 61 Ricerca e innovazione Impegno culturale



## 63 Azienda

- 64 Profilo aziendale
- 70 Pregiate specialità a base di cialde e cioccolato
- 74 Stabilimenti produttivi
- 76 Sviluppo del marchio Loacker



## 81 Report sulla sostenibilità

- 82 Cifre GRI

## Cari lettori,



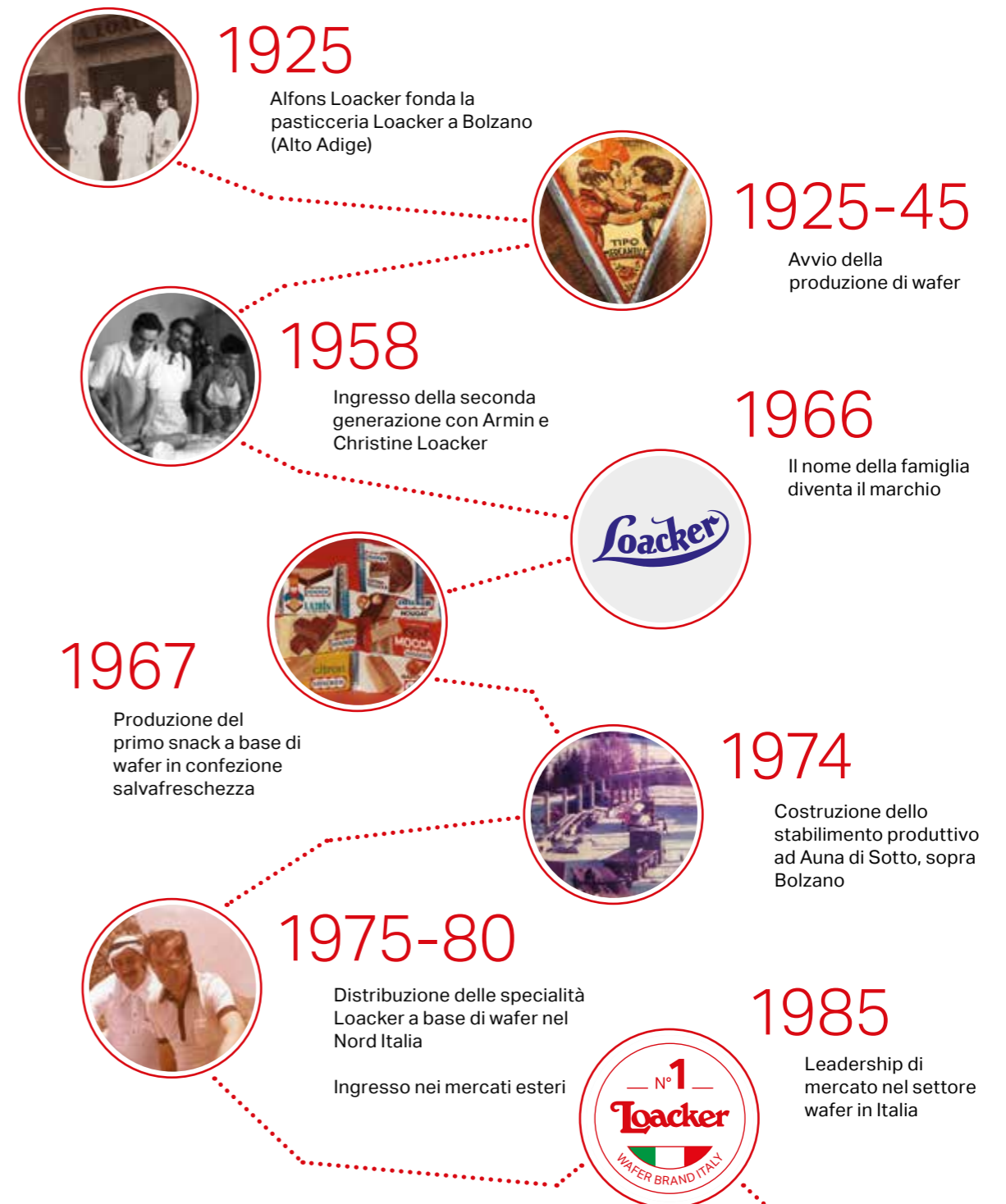
l'azienda a conduzione familiare Loacker ha più di 90 anni: partendo da una piccola pasticceria di Bolzano (Alto Adige), abbiamo dato vita a un marchio internazionale, che esporta eccellenti specialità a base di cialde e cioccolato in oltre cento Paesi. Nonostante ciò, abbiamo conservato il nostro carattere familiare e, oggi come allora, ci lasciamo ispirare dagli stessi valori: relazioni eque, responsabilità nei confronti del contesto in cui operiamo, rispetto dell'ambiente, massima qualità dei prodotti, utilizzo oculato delle risorse, autonomia decisionale e indipendenza operativa sono per noi convinzioni irrinunciabili. Il calore residuo dei forni del nostro primo stabilimento viene recuperato e riutilizzato sin dagli anni Settanta, in tempi non sospetti, quando i concetti di efficienza energetica e risparmio delle risorse erano ancora sconosciuti. Da sempre, al mero successo economico, antepriamo relazioni commerciali durature e basate sul rispetto. Oggi, i nostri sforzi vanno in direzione di una maggiore sostenibilità, non più come una semplice filosofia

informale, ma come una convinzione ufficiale consolidata nella mission, nella vision, nel modello aziendale e nelle politiche commerciali della nostra società. Ai fini di garantire una produzione ecologicamente consapevole di prodotti di eccellenza, ci siamo adoperati per introdurre un sistema di gestione integrato che, tra gli altri, controlla e verifica sistematicamente la qualità, la tutela ambientale e la sicurezza sul lavoro. Il nostro intento è quello di coniugare operatività sostenibile e responsabilità aziendale: garantire la qualità dei nostri prodotti, assumerci una precisa responsabilità ecologica e sociale e assicurare l'esistenza a lungo termine della nostra azienda familiare mediante una crescita controllata sono esigenze che vogliamo e dobbiamo mantenere in equilibrio fra loro. In particolare, il reperimento di materie prime qualitativamente pregiate, lo sfruttamento efficiente delle risorse e il sostegno ai collaboratori sono punti cruciali dei nostri provvedimenti presenti e futuri. Una gestione aziendale all'insegna della sostenibilità e un

processo a medio-lungo termine, che ci pone di fronte a sfide sempre nuove, offrendoci al contempo innumerevoli opportunità di sviluppo. In qualità di azienda tradizionale, ci adoperiamo per lasciare alle future generazioni un ambiente sano e vivibile, nonché un'azienda orientata al futuro. Nel presente report sulla sostenibilità, proponiamo uno sguardo trasparente alla nostra filosofia e operatività, ma anche ai nostri prodotti e alla loro realizzazione, descrivendo i rapporti con i nostri partner, i collaboratori e il contesto sociale. Inoltre, presentiamo le misure adottate a favore della tutela ambientale e i settori in cui intendiamo mettere in campo ulteriori iniziative, augurandoci di cuore che possiate accompagnarci lungo il nostro percorso.

**Famiglia Loacker e Zuenelli**

## La storia dell'azienda a conduzione familiare Loacker





1996

Introduzione del sistema di gestione della qualità come da ISO 9001

La tradizione di famiglia viene trasmessa ai nipoti di Alfons: Ulrich, Andreas e Martin.



1999

Fondazione dello stabilimento ad Heinfels/Tirolo orientale (Austria)



2018

Riconoscimento "Prodotto dell'Anno" Locker Tavolette Cioccolato



2017

Riconoscimento "Prodotto dell'Anno" Locker Cacao & Milk

2007

Sweets Global Award

Ampliamento dello stabilimento produttivo (piano superiore) di Heinfels

Apertura del primo Locker Café



2001

Introduzione del sistema di gestione della qualità come da ISO 14001



2003

Conferimento del Candy Kettle Award Oscar ad Armin Locker



2016

Locker è diventato il marchio numero 1° di wafer in tutto il mondo.

Riconoscimento „Sweetie Award" per Locker Gran Pasticceria in Germania

Randstad Award: Datore di lavoro più attrattivo del Nord Est d'Italia



2015

Conferimento del Randstad Award Italia come "Azienda più attrattiva" del nord-est

2014

Apertura del primo laboratorio di pasticceria interattivo nel "Mondo Bontà" di Heinfels

Lancio sul mercato delle tavolette di cioccolato.

Riconoscimento "Sapore dell'Anno" Locker Wafer Classici



2013

Apertura del primo franchise Locker BrandStore a Trieste

Sviluppo di una sistematica strategia di sostenibilità

Riconoscimento "Sapore dell'Anno" Locker Choco&



2010

Apertura del Locker Genusswelt ("MondoBontà") ad Heinfels

Ampliamento dello stabilimento produttivo ad Auna di Sotto/Alto Adige

Conferimento a Christine Zuenelli-Locker della "Großer Tiroler Adler-Orden in Gold" (Ordine dell'Aquila tirolese) del Land Tirolo



2011

Termine dei lavori di ampliamento ad Auna di Sotto

Südtirol Award nella categoria Export

Introduzione del sistema di gestione integrato IMS



2012

Lancio sul mercato delle Locker Rose of the Dolomites

Riconoscimento "Sapore dell'Anno" Locker Wafer Classici

“Siamo convinti che un'elevata qualità di prodotti e servizi, così come la tutela ambientale, il rispetto dei principi etici e sociali e il successo economico, oggi e per le future generazioni, non debbano porsi in contrasto tra loro, ma diventare componenti integranti di un'azienda, tali da garantirne l'indipendenza e l'esistenza a lungo termine. Sostenibilità significa per noi perseguire un equilibrio complessivo tra i temi aziendali della qualità e del successo economico, nonché della responsabilità sociale, etica ed ecologica. Sostenibilità, in questo senso, è sia fondatezza che forza definente e trainante di una crescita sana.”

(Estratto dalla politica di qualità e sostenibilità Loacker)

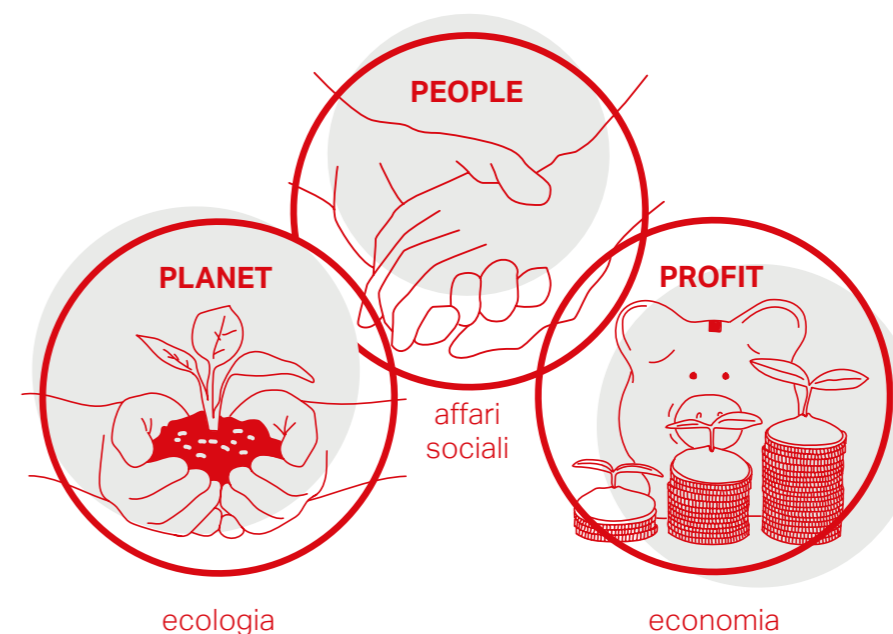
## Sostenibilità nell'azienda

### Ecologia, economia e società in breve

Sfruttare le risorse in modo efficiente, assumersi precise responsabilità ecologiche e non perdere mai di vista il benessere dei collaboratori: l'azienda a conduzione familiare Loacker, da sempre, adotta una condotta e una visione improntate alla sostenibilità. Il rispetto del proprio ambiente, l'elevata qualità dei prodotti e una gestione trasparente appartengono naturalmente alle convinzioni più profonde della famiglia. Già poco dopo l'apertura dello stabilimento di Auna di Sotto, negli anni Settanta, in un'epoca in cui l'efficienza energetica e il teleriscaldamento erano ancora concetti sconosciuti, veniva riutilizzato il calore residuo dei forni. Per i collaboratori, inoltre, venivano organizzati un servizio navetta e una mensa con verdure coltivate nell'orto dinanzi lo stabilimento.

#### Nuove strategie per sfide attuali

Mai come ora, l'imprenditorialità sostenibile è irrinunciabile: mercati globalizzati, limitata disponibilità di materie prime di ottima qualità, oscillazioni dei prezzi, difficoltà di approvvigionamento nell'acquisto delle risorse, crescenti costi nel settore energetico e mancanza di forza lavoro qualificata sono le principali sfide da affrontare con nuove strategie. Ciò ci ha indotto a sistematizzare una condotta aziendale sostenibile e a indirizzarla su binari standard. Quale produttore di generi alimentari, ci facciamo carico di una responsabilità ben precisa nei confronti dell'uomo e dell'ambiente. Ne siamo convinti: pensare, agire e amministrare in modo sostenibile, in un'ottica di lungimiranza, paga.



La strategia di sostenibilità Loacker si basa sui nostri valori aziendali ed è riportata nero su bianco nella mission, nella vision, nel modello ispiratore, nel codice genetico e nella nostra condotta commerciale. La politica di qualità e sostenibilità consolida l'economia sostenibile in tutti i rami aziendali.

## Un equilibrio da preservare

### Sostenibilità lungo l'intera catena di creazione di valore aggiunto

Lo sviluppo sostenibile non si limita solo alla tutela dell'ambiente: economia, ecologia e responsabilità sociale vanno di pari passo, integrandosi proficuamente. Il nostro obiettivo è coniugare sostenibilità e responsabilità aziendale. Garantire prodotti di qualità, tutelare l'ambiente, farsi carico di precise responsabilità sociali e assicurare un'esistenza a lungo termine della nostra azienda familiare, con una crescita disciplinata e un efficiente controllo dei costi, sono sfide che richiedono il mantenimento di un equilibrio costante: per questo, integriamo una condotta sostenibile nell'intera catena di creazione di valore aggiunto.

- Assicuriamo l'elevata qualità dei nostri prodotti mediante l'utilizzo di materie prime allo stato naturale e rigidi controlli di sicurezza.
- Nel reperimento delle materie prime, ottemperiamo alle linee guida della nostra politica di qualità e sostenibilità.

- Mediante un'intensa attività di ricerca e sviluppo, rafforziamo la nostra posizione nei mercati chiave, ampliandola.
- Durante tutto l'iter produttivo, ci adoperiamo per risparmiare risorse, ridurre l'inquinamento e lavorare a costi ragionevoli. A tale scopo, adottiamo un sistema di gestione ambientale riconosciuto a livello internazionale.
- Con i nostri clienti e partner commerciali, adottiamo una condotta concorrenziale trasparente, favorendo i rapporti commerciali di lungo termine.
- Essendo parte integrante della società, la supportiamo mediante azioni mirate. Creiamo un clima lavorativo in cui la responsabilità individuale e l'autonomia giocano un ruolo importante, promuovendo la crescita personale e professionale dei nostri collaboratori. Le risorse umane svolgono un ruolo decisivo nella nostra capacità di essere sostenibili e orientati al futuro.



## Pensare e agire in modo globale

### Obiettivi e ambiti di azione della strategia di sostenibilità Loacker

La sostenibilità è un concetto complesso e globale. I nostri sforzi in questa direzione si rispecchiano nei seguenti obiettivi strategici, articolati in quattro diversi ambiti di azione.

#### Governance e cultura aziendale:

- Comunicazione della strategia di sostenibilità nei confronti di tutti i gruppi target
- Integrazione della strategia di sostenibilità in tutti i settori aziendali
- Controllo dei processi aziendali in termini di efficacia ed efficienza
- Continuo miglioramento di tecnologie, tecnica, strutture e processi interni
- Rispetto dei principi di economia etica, così come degli standard legislativi



#### Qualità ed economicità:

- Orientamento alle esigenze e alle aspettative dei nostri clienti e consumatori
- Conformità agli elevati requisiti di qualità e sicurezza in relazione ai nostri prodotti e alla loro realizzazione
- Osservanza delle strutture e della trasparenza dei costi
- Rispetto dell'indipendenza e della stabilità finanziaria





**Efficienza delle risorse e tutela ambientale:**

- Provvedimenti a favore di processi produttivi rispettosi delle risorse
- Tutela ambientale negli stabilimenti produttivi
- Minimizzazione delle emissioni di CO2 nel settore trasporto e logistica
- Acquisto e utilizzo responsabile delle materie prime
- Minimizzazione dei materiali di imballaggio e degli scarti

**Collaboratori e società:**

- Misure per la tutela della salute e la sicurezza sul lavoro
- Incentivo alla crescita personale e professionale
- Supporto alla diversità e alle pari opportunità
- Mantenimento e sviluppo di relazioni trasparenti con clienti e fornitori
- Impegno nei confronti della società



# Passo dopo passo verso la strategia di sostenibilità Loacker

- 2 Rinnovo e sviluppo delle direttive quadro Coinvolgimento di importanti gruppi di riferimento e stakeholder**

  - Definizione della strategia di sostenibilità Loacker e integrazione nella mission, nella vision e nel modello aziendale
  - Definizione di obiettivi strategici per l'identificazione di temi chiave ed elaborazione della politica di sostenibilità Loacker
  - Identificazione dei più importanti gruppi di riferimento e sondaggio in merito al modello aziendale, alla sostenibilità di Loacker, ecc.
- 4 Implementazione degli impegni elaborati**

  - Sviluppo di un piano di comunicazione
  - Sensibilizzazione dei collaboratori
  - Sviluppo di un codice di condotta per collaboratori e gruppi di riferimento
- 6 Sviluppo e aggiornamento del report di sostenibilità**

- 1 Verifica della situazione attuale Promozione della sensibilizzazione**

  - Svolgimento di un'analisi materialità/rischio/ciclo di vita per identificare i temi chiave
  - Rilevamento e discussione di esperienze, misure funzionanti e non, visioni e provvedimenti futuri
- 3 Determinazione di obiettivi concreti e misurabili Sviluppo di un piano di sostenibilità**

  - Rielaborazione dell'organigramma in virtù delle responsabilità e verifica di priorità e mansioni
  - Formazione di gruppi di lavoro sui temi chiave
  - Identificazione dei primi valori obiettivo, degli indici e dei provvedimenti preliminari
  - Elaborazione di un piano di sostenibilità e azioni coordinate
- 5 Svolgimento di un processo di verifica (interno) Redazione di un report sulla sostenibilità**

  - Identificazione dei primi indici chiave e ulteriore sviluppo di una rete di informazione
  - Stesura del primo report sulla sostenibilità
  - Ulteriore consolidamento nell'azienda



# Facciamo sul serio

La nostra via verso una sostenibilità sistemica

Nel marzo del 2013, abbiamo iniziato a convogliare lungo binari sistematici il concetto di sostenibilità, sino a quel momento applicato in modo informale. A tale scopo, è stato creato un team di progetto composto da otto collaboratori dei settori Sviluppo, Produzione, Marketing, Distribuzione, Amministrazione, Supply Chain Management e Controlling e Cultura, sviluppo organizzazione e personale, così come dai responsabili del sistema di gestione integrato. In collaborazione con una società di consulenza esterna, abbiamo iniziato a convogliare i nostri sforzi in direzione di una maggiore sostenibilità, inserendoli in un quadro standardizzato. A tale scopo, abbiamo creato alcuni gruppi di lavoro formati da collaboratori provenienti da diversi reparti, che nell'ambito di una serie di workshop hanno rilevato e analizzato la situazione in essere. Quale misure di sostenibilità sono state già assunte? Cosa vogliamo ottenere ancora? Quali obiettivi ci prefiggiamo e quali sono i passi da intraprendere per conseguirli? Quali campi di azione sono particolarmente importanti per noi?

## Dialogo con gli stakeholder

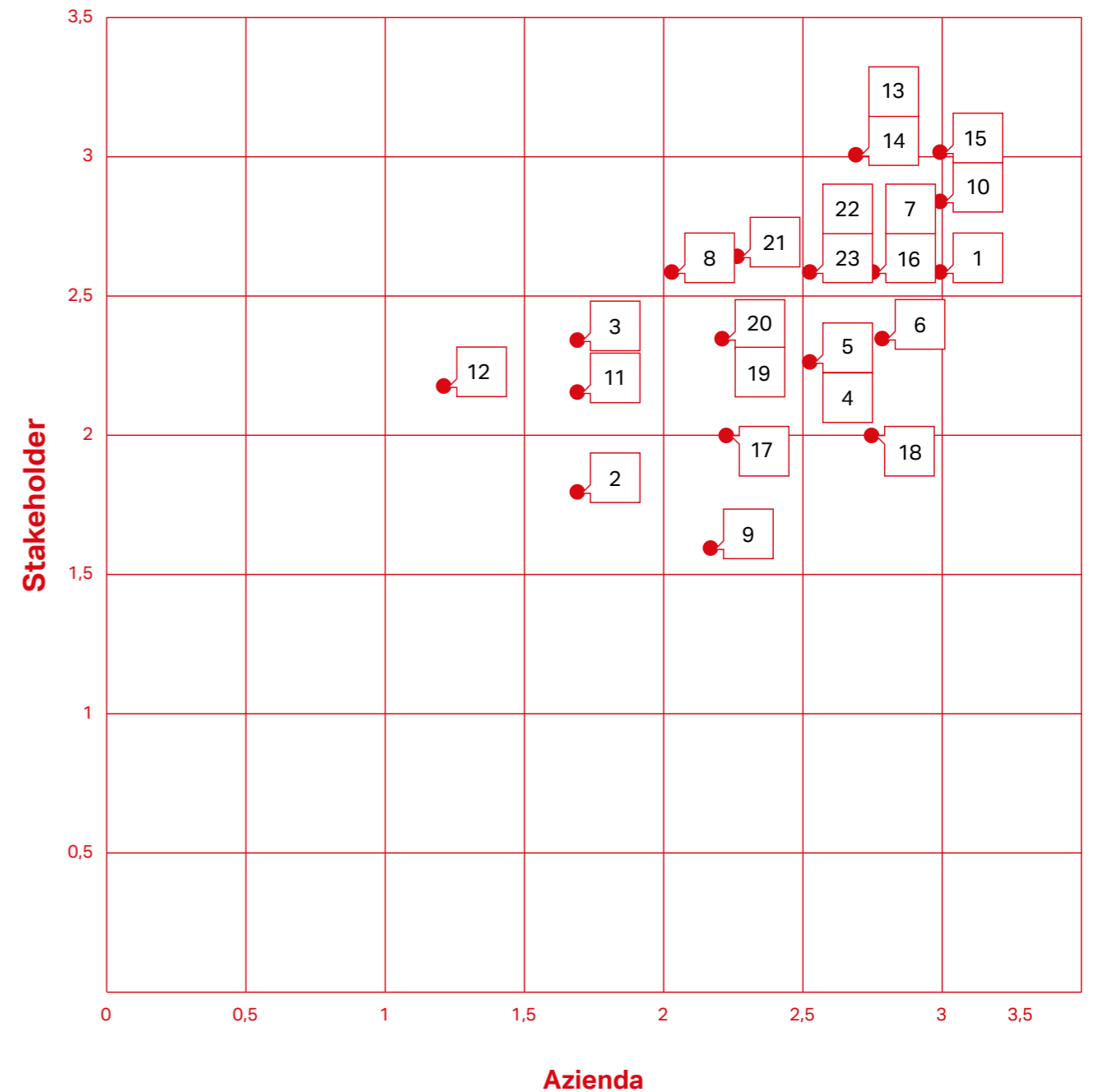
Per poter operare con successo anche in futuro, è essenziale conoscere e soddisfare aspettative, esigenze e richieste dei nostri stakeholder. Per questo, abbiamo avviato un dialogo aperto e costruttivo con:

- i rappresentanti interni della direzione aziendale,
- i Sales Area Manager, i direttori commerciali,
- i responsabili di divisione
- gli interlocutori esterni di organizzazioni non governative per lo sviluppo globale sostenibile,
- l'associazione di tutela dei consumatori ed esponenti dell'export
- dell'associazione locale delle imprese, della politica regionale e dell'organizzazione regionale di supporto alle esportazioni.

Con questi stakeholder interni ed esterni, abbiamo discusso punti di forza e debolezze dell'azienda, rischi e proposte di misure nelle aree tematiche sostenibilità, strategia di valori base e visioni, crescita, collaboratori e dirigenza, materie prime, confezionamento, sedi e distribuzione. Dai diversi workshop e interviste, si sono cristallizzati rilevante e valenze di specifici temi di sostenibilità per Loacker, che sono poi stati elaborati in un'analisi di materialità.



## Analisi di materialità



1. Prassi aziendale e commerciale equa e trasparente
2. Sensibilizzazione
3. Innovazione e cultura dell'errore
4. Performance, efficienza ed efficacia di processo
5. Conformità giuridica
6. Salute e sicurezza sul lavoro
7. Formazione, aggiornamento e incentivazione dei collaboratori
8. Diversità e pari opportunità
9. Impegno sociale (ad es. sponsorizzazioni sportive)
10. Relazioni eque e a lungo termine con clienti e fornitori
11. Work-life balance per i collaboratori
12. Coinvolgimento e partecipazione dei collaboratori

13. Standard qualitativi
14. Gusto e naturalità
15. Sicurezza alimentare
16. Orientamento al cliente, soddisfazione e benefici
17. Indipendenza e stabilità finanziaria
18. Efficienza dei costi, produttività e redditività
19. Gestione ambientale
20. Gestione energetica
21. Materie prime prodotte secondo i dettami dell'agricoltura sostenibile
22. Eliminazione e riduzione del materiale di confezionamento
23. Eliminazione e riduzione di emissioni, trasporto e logistica

# I nostri stakeholder più importanti



## Consolidamento della comune strategia di sostenibilità

Un punto di partenza essenziale, per delineare gli obiettivi di un'amministrazione sostenibile, è stata la definizione di una strategia valida a livello aziendale. Per la sua concreta implementazione, abbiamo delineato la nostra politica di qualità e sostenibilità, che funge da bussola per tutte le decisioni. Il nostro sforzo in direzione della sostenibilità è stato ancorato anche al fulcro dell'azienda, in particolare nella vision e nella mission, riformulate in tal senso nel 2014.

## Definizione di obiettivi e misure

Nei quattro ambiti di azione governance e cultura aziendale, qualità e redditività, collaboratori e società, così come efficienza delle risorse e tutela ambientale, abbiamo definito i nostri temi chiave e, in occasione dei diversi workshop, i gruppi di lavoro hanno elaborato gli obiettivi rilevanti

e i primi provvedimenti. Per verificare i progressi, monitoriamo la nostra azione sulla scorta di cifre quantitative e metodi di valutazione qualitativa, come le indagini presso i consumatori, correggendo il nostro modo di procedere o adattandolo a nuove sfide, qualora si rendesse necessario.

## Sensibilizzazione, comunicazione e motivazione

La comune determinazione del futuro è un tema centrale, costantemente ripreso con i collaboratori e accompagnato da svariati provvedimenti. Per implementare concretamente un'amministrazione sostenibile, occorre la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti. Comunicazione e sensibilizzazione vengono attuate in modo estensivo: informiamo regolarmente i nostri dipendenti sugli obiettivi e sulle misure assunte nel campo della sostenibilità con il magazine aziendale "Loacker MyJournal". Ciò non solo consente di risvegliare l'attenzione sul tema,

ma funge anche da stimolo alla riflessione sulle possibilità di miglioramento nel proprio settore e allo sviluppo di idee.

I nuovi collaboratori vengono messi al corrente della strategia di sostenibilità mediante gli eventi e le brochure di avviamento. Inoltre, supportiamo la partecipazione alle manifestazioni di aggiornamento sui temi della sostenibilità e promuoviamo progetti come il Lean Management, che incentiva l'ottimizzazione delle risorse sul posto di lavoro (si veda pag. 46).

## Aggiornamento e crescita continua

Mimmola, ambasciatrice del marchio Loacker, simboleggia e veicola l'amore e il rispetto per la natura. Impegnata a favore di una gestione consapevole delle risorse, è una presenza immancabile nella serie di seminari "Mimmola docet", introdotta nel 2018. In occasione di questi incontri, esperti interni ed esterni forniscono ai collaboratori svariati spunti di ri-

flessione su tematiche ambientali e di sostenibilità, così come utili consigli per uno stile di vita più sano e consapevole.

Oltre alle misure interne di aggiornamento e perfezionamento, promuoviamo anche la partecipazione dei collaboratori a iniziative formative esterne nell'ambito della tutela ambientale e della sostenibilità.

## Continuiamo sulla strada intrapresa

Nell'azienda Loacker, la sostenibilità viene vissuta e presa ad esempio per convinzione: il pensiero e l'azione sostenibile si riflettono, da un lato, nel tempo che ogni collaboratore dedica a temi quali la qualità, la sicurezza alimentare e sul lavoro, l'efficienza energetica, le persone o l'economicità, dall'altro, nella responsabilità individuale di cui ognuno si fa carico. Promuoviamo la responsabilizzazione dei singoli, incoraggiando l'adozione di condotte esemplari: tutti possono fare la loro parte nel conseguimento degli obiettivi di sostenibilità.

Abbiamo già fatto molti progressi in direzione della sostenibilità e molti altri vi faranno seguito. Senza dubbio, in alcuni settori, si registrano ancora questioni da affrontare, le attività richiedono un'ulteriore sistematizzazione e maggiori misure devono essere messe in campo. Impariamo molto dai nostri sforzi e i processi mutano costantemente, ma sempre in direzione di una maggiore sostenibilità nella nostra azione.

## Adesione a organizzazioni e rappresentanze:

Leatherhead Food Research  
European Sales & Marketing Association (ESMA)  
Associazione Italiana Giuristi Impresa (AIGI)  
Dentromarca Società Cooperativa  
Zentralfachschule der Deutschen Süßwarenindustrie  
Associazione Italiana Customer Service  
Istituto Italiano imballaggi – Italian Institute of Packaging  
Comitato Tecnico Scientifico (CTS)  
icv – Internationaler Controller Verein  
Associazione delle Industrie dei Beni di Consumo (IBC)  
Sweet Global Networks Süßwarenhandel (SG)  
International Distribution Institute  
Assoimprenditori Bolzano  
Senat der Wirtschaft Österreich  
Camera di Commercio di Bolzano  
Isaca Membership (Information System Audit and Control Association)  
Industrievereinigung für Lebensmitteltechnologie und Verpackung e.V. (IVLV)  
Wirtschaftskammer Österreich  
Fachverband der Süßwarenindustrie Österreich  
Industriellenvereinigung Österreich  
Filiere Italia  
Management Center Innsbruck (MCI)  
Associazione Utenti Pubblicitari (UPA)

"La sostenibilità è un'attitudine mentale da vivere giorno dopo giorno, che scaturisce dall'attenzione e dalle convinzioni personali dei collaboratori Loacker e che si irradia all'intera catena di creazione del valore."

Filosofia aziendale Loacker

# Certificazioni



## Gestione della qualità secondo ISO 9001

L'obiettivo del nostro sistema di gestione della qualità è quello di ordinare e migliorare processi e strutture in modo sostenibile, stabilire responsabilità e lavorare in modo efficiente. In tal senso, una norma rinomata e riconosciuta a livello internazionale è la ISO 9001 e dal 1996, Loacker è certificata secondo questo standard.



## Sistema di gestione ambientale secondo ISO 14001

Intendiamo promuovere una maggior sensibilizzazione nei confronti delle questioni ecologicamente rilevanti e migliorare costantemente la tutela ambientale all'interno del gruppo Loacker. Per questo, nel 2001, abbiamo introdotto un sistema di gestione ambientale ai sensi DIN EN ISO 14001.



## Kosher

Certificazione internazionale per i generi alimentari, la cui produzione viene legittimata da un rabbino.



## IFS Food e gestione delle situazioni di crisi: sicurezza alimentare garantita

L'International Featured Standard (IFS) Food garantisce la massima sicurezza dei prodotti nel settore dei generi alimentari. Per questo, vengono stabiliti espliciti requisiti in materia di sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e delle condizioni produttive e igieniche in azienda. Lo standard è stato inserito da Loacker nel 2008. Tuttavia, nonostante le innumerevoli misure di sicurezza, siamo consapevoli che, proprio nel settore dei generi alimentari, nessun rischio può essere escluso a priori. Il sistema di gestione delle situazioni di crisi Loacker dispone di un efficiente protocollo procedurale per prevenire in modo efficiente e rapido danni diversi in casi eccezionali.



## Sicurezza sul lavoro e tutela della salute garantiti con BS OHSAS 18001

Prevenire gli infortuni sul lavoro e proteggere i collaboratori, tutelandone la salute: perseguiamo tali obiettivi mediante il sistema gestionale di sicurezza sul lavoro BS OHSAS 18001 (British Standard Occupational Health- and Safety-Management Systems). Loacker, dal 2008, è certificata secondo tale standard.

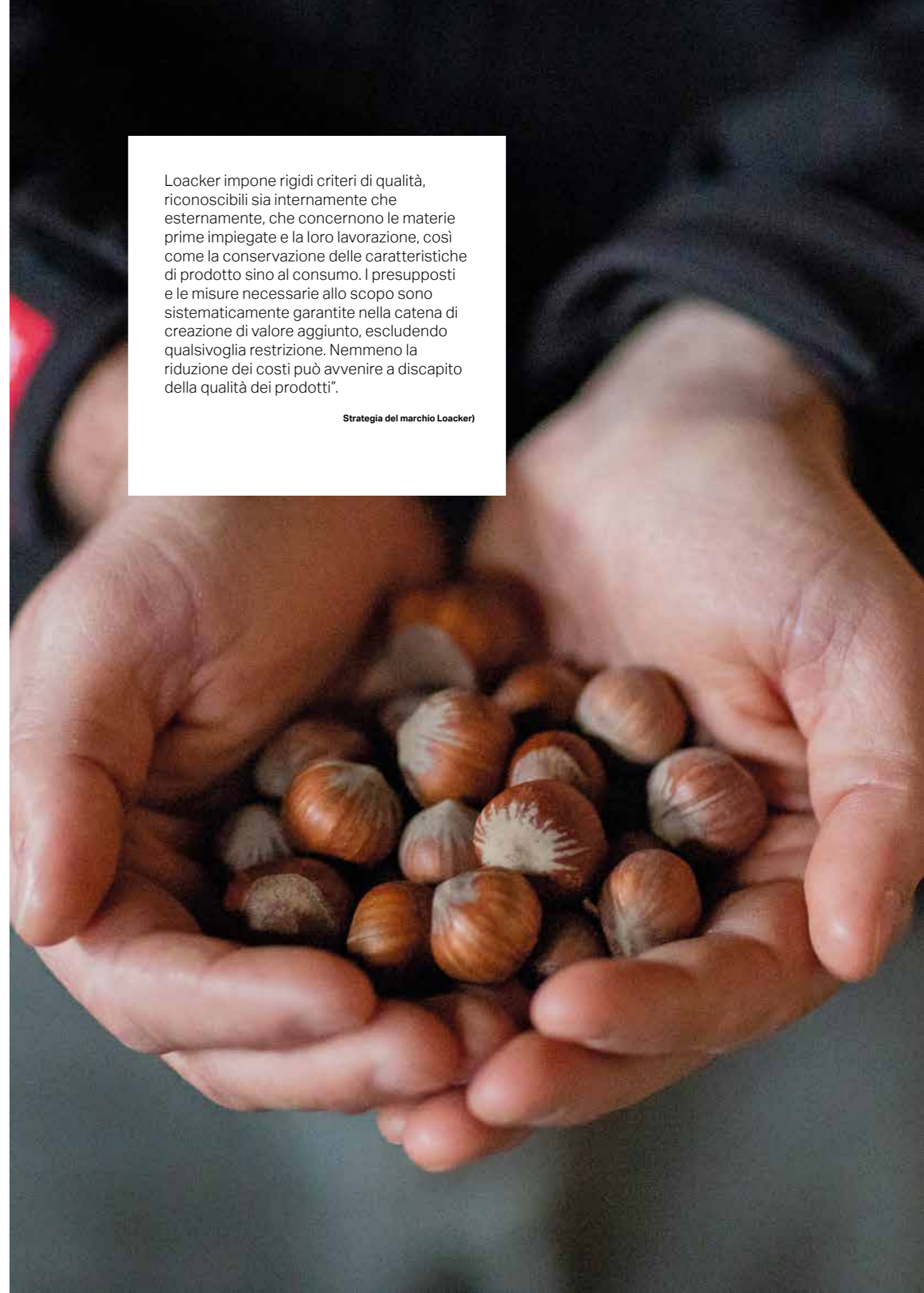


## Halal

Certificazione internazionale per i generi alimentari volta ad attestare che il prodotto risponde ai dettami di liceità della religione islamica.

Loacker impone rigidi criteri di qualità, riconoscibili sia internamente che esternamente, che concernono le materie prime impiegate e la loro lavorazione, così come la conservazione delle caratteristiche di prodotto sino al consumo. I presupposti e le misure necessarie allo scopo sono sistematicamente garantite nella catena di creazione di valore aggiunto, escludendo qualsivoglia restrizione. Nemmeno la riduzione dei costi può avvenire a discapito della qualità dei prodotti".

Strategia del marchio Loacker)



## Qualità responsabile dei prodotti

## Bontà garantita

### Controlli di sicurezza e qualità mediante sistema

Loacker è sinonimo di prodotti naturali, leggeri e di ottima qualità. Tutte le nostre attività si orientano al soddisfacimento di elevati standard di eccellenza, dalla selezione delle materie prime e dei loro fornitori, sino alla produzione, allo stoccaggio e alla fornitura della merce in tutto il mondo. Tuttavia, la qualità non può essere semplicemente perseguita, ma deve essere anche monitorata. Tanto i nostri standard qualitativi, quanto le misure per conseguire gli stessi sono messi nero su bianco nella nostra politica di eccellenza e sostenibilità, nel modello aziendale e nella strategia del marchio. I parametri sono definiti in modo unitario in tutta l'azienda e hanno valenza globale.



### Verifica in base agli standard internazionali

I nostri stabilimenti produttivi sono certificati in base al sistema internazionale di gestione della qualità ISO 9001. L'eccellenza dei prodotti viene sistematicamente monitorata, sin dal principio, dai responsabili della sicurezza. Rigidi controlli garantiscono il rispetto dei nostri standard di eccellenza e delle norme in materia di sicurezza alimentare e tracciabilità dei prodotti. Non ci limitiamo solo a rispettare le rigide determinazioni di legge, ma siamo anche dotati di certificazione ai sensi IFS Food Standard, che assicura la massima qualità degli alimenti.

La verifica delle nostre materie prime inizia prima della loro lavorazione. I responsabili dei controlli prelevano alcuni campioni dai quantitativi forniti, per poi sottoporli a controlli chimico-fisici nel laboratorio dell'azienda. Il monitoraggio della sicurezza e della qualità accompagna l'intero processo produttivo, sino alla giacenza in magazzino: ciò che non ottempera ai nostri severi parametri non arriva sugli scaffali dei punti vendita.

**99,8%**  
dei prodotti Loacker  
è certificato ai sensi  
IFS Food Standard

### Controlli sensoriali

Inoltre, verifichiamo i nostri prodotti anche mediante panel di analisi sensoriale, i cui membri sono specializzati nel monitoraggio delle questioni sensoriali in termini di gusto durante i controlli interni. Le materie prime corrispondono agli standard Loacker anche in termini di gusto? Quali effetti ha lo stoccaggio sul prodotto? In quale lasso di tempo il gusto del prodotto perde in eccellenza? Gli 80 membri del panel aziendale delle analisi sensoriali

verificano tali questioni sulla scorta di obiettivi assaggi interni, nell'ambito dei controlli di sicurezza o della merce all'ingresso, osservando il campione delle sostanze in esame e svolgendo prove di stoccaggio per testare la conservabilità dei prodotti. Inoltre, la commissione si occupa della ricerca sui consumatori e della valutazione di nuovi prodotti, ricette e confezioni: per conseguire esiti scientifici e misurazioni obiettive, i componenti prendono regolarmente parte a corsi di formazione.



### Delicate procedure di produzione

Il primo passo in direzione di un gusto naturale avviene già in fase di preparazione: la ricetta originale dei wafer proviene dalla famiglia stessa. Cent'anni fa, Alfons Loacker realizzava i primi "Bozner Schnitten" secondo l'antica arte pasticceria austriaca. Da allora, la procedura è diventata più complessa, certo, ma i criteri sono rimasti gli stessi: materie prime e ingredienti di qualità, nessun additivo artificiale, una composizione equilibrata e ottime caratteristiche di digeribilità sono la base di ogni preparazione. I nostri prodotti non devono essere solo buoni, ma anche leggeri, e realizzati con ingredienti che non nuocciano alla salute dei consumatori, come ad esempio materie prime geneticamente modificate.

Tutti i prodotti Loacker sono caserecci e la loro preparazione avviene senza eccezione nei nostri stabilimenti produttivi ad Auna di Sotto ed Heinfels. I prodotti del mondo Loacker presenti sugli scaffali non hanno alcuna differenza di qualità. Inoltre, prestiamo attenzione a particolari esigenze religiose e culturali e le nostre specialità a base di cialde sono sia Kosher che Halal.

### Delicata lavorazione di materie prime e ingredienti

In fase di produzione, attribuiamo grande valore a una delicata lavorazione di materie prime e ingredienti, per esaltarne le caratteristiche e preservarne la qualità. Un'attenta preparazione, inoltre, contribuisce a minimizzare gli scarti e quindi a ottimizzare le risorse. I ridotti tempi di esecuzione, infine, garantiscono la freschezza del prodotto, che viene confezionato e fornito senza perdite di qualità.

### Le novità devono essere sostenibili

Per Loacker, innovazione non significa solo creare nuovi prodotti. Anche per le specialità a base di cialde, cioccolato e di pasticceria già affermate, ricerchiamo continuamente possibilità di miglioramento. Intendiamo rispondere alle esigenze e ai desideri dei nostri consumatori, ad esempio con nuove declinazioni di gusto, innovative categorie di prodotto o dimensioni di confezionamento. Le nostre novità sono però tutte accumulate dal rispetto di linee guida etico-ecologiche e dall'efficienza di una produzione e realizzazione improntate all'attenzione per i costi e alla sostenibilità.



## Bontà naturale

## Bontà naturale

"Se lavori bene, otterrai qualcosa di buono".

Il fondatore dell'azienda Armin Loacker

### Materie prime naturali, assenza di additivi

"Se lavori bene, otterrai qualcosa di buono". Questa semplice massima di Armin Loacker, pasticcere e fondatore dell'azienda, vale oggi come allora. Utilizziamo esclusivamente ingredienti e materie prime naturali, coltivati secondo precisi criteri e lavorati con cura.

### La regionalità prima di tutto

Pregiate materie prime sono un presupposto imprescindibile per la qualità e il gusto delle nostre specialità a base di cialde, cioccolato e di pasticceria. La loro provenienza è un concetto per noi prioritario: la regionalità, con tutti i vantaggi derivanti dalla semplicità di controllo delle coltivazioni e dalle brevi tratte di trasporto, sposa la nostra mentalità sostenibile. Là dove possibile, utilizziamo materie prime che crescono nell'area alpina o in Europa.

I prodotti Loacker non contengono



additivi artificiali come aromi o coloranti



conservanti



grassi idrogenati



organismi geneticamente modificati

# Da dove vengono le nostre materie prime

## Materie prime provenienti dall'Europa

### Farina di soia e frumento dall'Austria - Zucchero dalla Germania

La coltivazione di soia geneticamente modificata è vietata in Europa. Tuttavia, in molte regioni europee, sono presenti generi alimentari contenenti soia importata ad esempio dagli Stati Uniti dove, dagli anni Novanta, è consentita la coltivazione di varietà transgeniche che non si attengono a questa norma. Per i nostri prodotti, utilizziamo esclusivamente farina di soia proveniente dall'Austria e quindi non geneticamente modificata. Anche gran parte della farina di frumento proviene da questo Paese. Lo zucchero, invece, viene importato dalla Germania.

### Derivati del latte di origine alpina da produzione propria

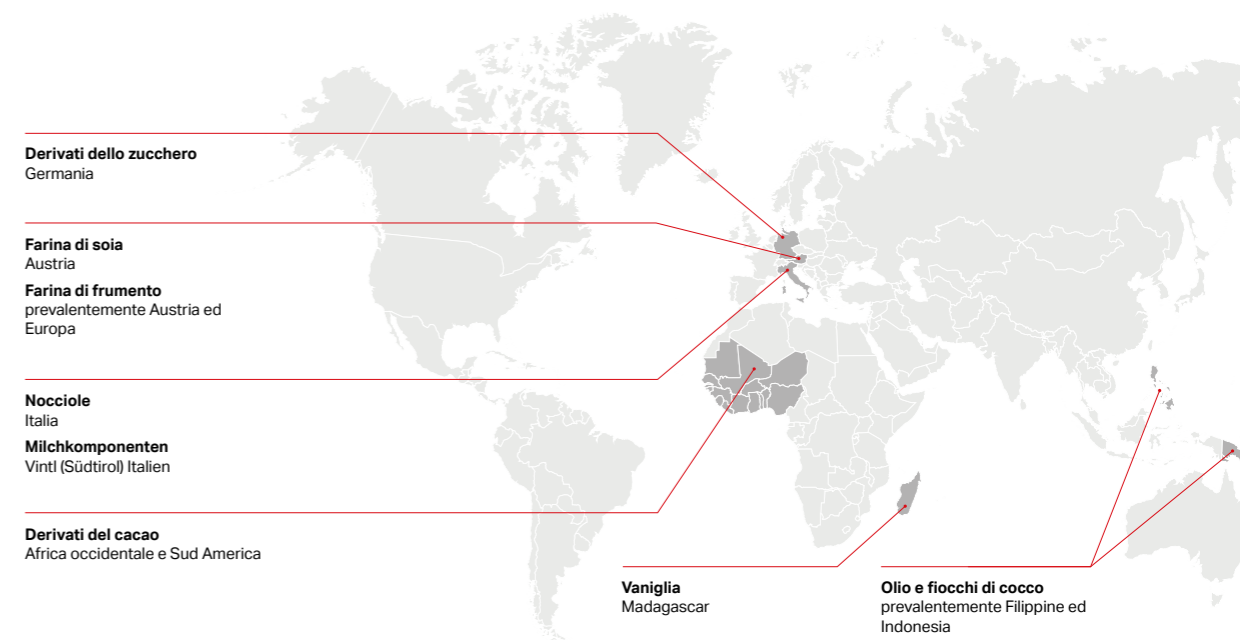
A novembre 2019, presso il nostro nuovo polo di Vandoies, è stata avviata la produzione di derivati del latte, ottenuti dalla lavorazione di materia prima di origine alpina: si tratta del primo impianto per la produzione di latte in polvere tramite essiccamento per l'industria alimentare dell'Alto Adige, il secondo in Italia.

### Nocciole italiane da coltivazione propria e a contratto

I nocciolati di proprietà in Toscana cominciano a dare i loro frutti: nel 2019, Loacker ha potuto utilizzare per la prima volta nocciole di produzione propria nelle sue preparazioni. Inoltre, è stato avviato un progetto per colture a contratto con i contadini di svariate regioni italiane. Questa preziosa materia prima viene quindi tostata nei nostri stabilimenti produttivi, conferendole così il tipico gusto Loacker.

### Frutta delle regioni circostanti

Per le nostre specialità di pasticceria destinate ai Loacker Store, utilizziamo esclusivamente bacche e frutta dei contadini della zona.



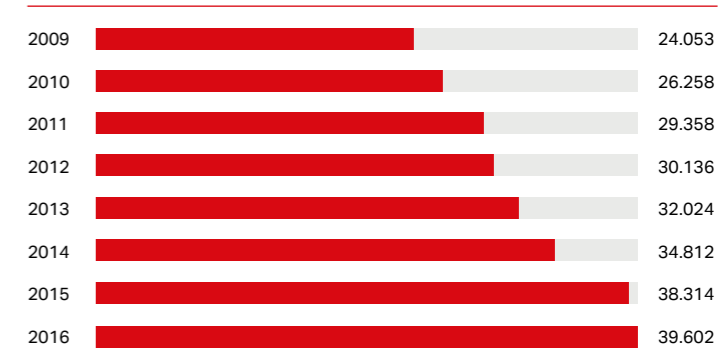
## Materie prime da altri Paesi

Le materie prime non coltivabili in Europa, invece, provengono da Africa occidentale e Sudamerica (cacao) e dalle isole dell'Oceano Indiano (olio e fiocchi di cocco). Siamo consapevoli delle locali problematiche in ambito ecologico e sociale, quali le carenze nel sistema sociale e scolastico, la violazione dei diritti umani e lo sfruttamento del lavoro minorile. Ci confrontiamo concretamente con i rischi di questi Paesi, curando i contatti e lo scambio di esperienze con organizzazioni impegnate nel miglioramento delle condizioni sul territorio. Nel 2018, abbiamo avviato un partenariato con FarmStrong Foundation per la coltivazione sostenibile di cacao in Costa d'Avorio e dal 2020 abbiamo stretto una partnership con Maquita per la coltivazione sostenibile del cacao in Ecuador.

### Banca dati materie prime e certificazioni

L'origine delle diverse materie prime, così come le informazioni sulla catena di fornitura, confluiscono nella nostra banca dati che, in futuro, si arricchirà di dati relativi agli standard ecologici e ai rischi. Siamo in fase di verifica anche in materia di attestazione di specifiche materie prime chiave, come ad esempio il cacao, e stiamo prendendo in considerazione e confrontando tra loro diversi sigilli, per sondare la fattibilità di una certificazione.

### Andamento del fabbisogno complessivo di materie prime (in t)



# Da coltivazione propria

## Coltivazione sostenibile di nocciole in Toscana

Per Loacker, le nocciole sono una delle materie prime più importanti: i wafer Napolitaner devono il loro nome a questa preziosa materia prima proveniente dal Napoletano. Per assicurarsi un'adeguata disponibilità di pregiate nocciole italiane nel lungo periodo, Loacker ha avviato una coltivazione propria in Toscana.

Sui 240 ettari di terreno della Tenuta Corte Migliorina a Fonteblanda, comune di Orbetello, Loacker ha creato una propria azienda agricola, mettendo a dimora circa 75.000 noccioli su una superficie di 150 ettari. Grazie all'acquisto di un altro terreno in Toscana, la produzione è stata ampliata: 120 ettari dell'azienda agricola Collelungo sono coltivati a nocciola. Da entrambe le proprietà, in piena produzione, vengono raccolte 550 tonnellate di frutta. Abbiamo a cuore anche la sostenibilità: grazie alla nostra tecnica di irrigazione, riduciamo di circa un terzo il consumo d'acqua rispetto agli impianti tradizionali.

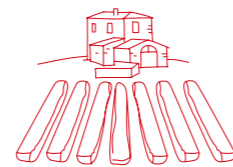
### Partnership contrattuali con produttori locali

Oltre alla coltivazione propria, Loacker ha avviato delle colture a contratto in collaborazione con agricoltori di diverse regioni italiane, garantendo ai contadini il ritiro dell'intero raccolto a lungo termine e fornendo ai produttori tutto il sostegno tecnico-organizzativo necessario per la creazione e la cura degli impianti. Grazie alla collaborazione con università, cooperative e agronomi, inoltre, i contadini beneficiano anche di supporto specialistico. La coltivazione di nocciole si svolge sulla base di standard sostenibili, definiti e controllati da Loacker.

La coltivazione a contratto è stata avviata in quelle regioni in cui le colture di nocciole costituiscono un'alternativa opportuna e un'occasione di diversificazione per l'agricoltura locale.



Su proprie aziende agricole verrà fatta la coltivazione sostenibile di nocciole.



240 ha

di superficie destinata alla coltivazione propria



360 t

da coltivazione propria in piena produzione



$\frac{1}{3} \text{H}_2\text{O}$

di acqua risparmiata rispetto ai sistemi tradizionali grazie ai nostri impianti di irrigazione



# Dal latte delle Alpi

## Il polo del latte Dolomites Milk a Vandoies



Pure & fresh... naturally alpine milk

A novembre 2019, è entrato in funzione il polo del latte Dolomites Milk di Vandoies/Alto Adige. Nello stabilimento, i derivati del siero e del latte vengono lavorati in polvere, necessaria alla preparazione dei prodotti Loacker. Il latte e il siero provengono esclusivamente dall'area alpina e dai suoi estesi alpeggi e pascoli. L'economia lattiera, in questa regione, si caratterizza per una zootecnia rispettosa delle specie animali, praticata da piccole aziende agricole che riservano grande attenzione alla salute del bestiame. Il latte e il siero da noi utilizzati, privi di ingredienti geneticamente modificati, hanno ottenuto la certificazione kosher e halal.

Grazie alla collaborazione con una cooperativa lattiera altoatesina, diamo vita a svariate sinergie, accrescendo, tra gli altri, la creazione di valore per i contadini della regione. Inoltre, diamo applicazione pratica ai principi sostenibili della verticalizzazione delle catene del valore e dell'economia circolare. La somma investita per la realizzazione e la messa in funzione del polo del latte supera i 30 milioni di euro, con la creazione di circa 20 nuovi posti di lavoro.



## Partner alla pari

Partnership eque e durature con i nostri fornitori

Non siamo interessati a concludere affari rapidamente: da sempre, preferiamo instaurare rapporti trasparenti e a lungo termine con i nostri fornitori, con cui collaboriamo da oltre 30 anni. Trasparenza, onestà, fiducia e un'affidabile collaborazione sono valori essenziali. Prediligiamo partner con pari diritti, che condividono le nostre linee guida per un'economia equa e sostenibile.

Laddove possibile, importiamo le nostre materie prime direttamente dai produttori, stipulando contratti a lungo termine con gli agricoltori. Nella scelta dei fornitori, l'applicazione di un sistema di gestione della qualità standardizzato e di una gestione ambientale attiva, la presenza di certificazioni bio e di sostenibilità, nonché una catena di fornitura trasparente sono criteri essenziali. Tali informazioni vengono poi aggiornate mediante un monitoraggio continuo.

### Criteri di idoneità per i nostri fornitori:

- Prova dell'esistenza di un sistema di controllo interno o di altre idonee procedure di garanzia della qualità
- Sistema di gestione della qualità attivo comprendente una politica ambientale che includa anche trasporto, confezionamento e smaltimento del materiale dopo l'uso
- Certificato di analisi sulla qualità delle materie prime, standard igienici, qualità del trasporto, termine minimo di conservazione, corretta dicitura sulla confezione ai fini della tracciabilità
- Confezionamento improntato a criteri economici ed ecologici
- Concept logistico orientato al cliente
- Trasparenza di prezzi e servizi
- Flessibilità di fornitura



### Qualità e quantità delle materie prime garantite anche in futuro

Intendiamo lavorare materie prime naturali e pregiate, preferibilmente da coltivazioni sostenibili. Garantirsi nel corso degli anni le quantità necessarie nella qualità auspicata non è una questione così scontata: volubilità dei raccolti, oscillazioni della qualità e instabilità dei prezzi pongono i nostri acquirenti e responsabili delle materie prime dinanzi a sfide non indifferenti. Ecco perché perseguiamo un dialogo costante con i nostri partner e fornitori, gettando le basi per adempiere ai criteri di qualità anche in futuro.

## Acquisto equo e socialmente responsabile della materia prima cacao

La nostra partnership con FarmStrong Foundation

Quello del cacao è un mercato molto competitivo e al tempo stesso estremamente critico in termini di responsabilità sociale e sostenibilità. I contadini e le loro famiglie, cui è destinata solo un'esigua percentuale dei profitti, costituiscono l'anello debole della catena: a causa delle marcate oscillazioni di prezzo e delle basse retribuzioni, infatti, non dispongono di una fonte di reddito certa e quindi di mezzi di sussistenza sufficienti. Le precarie condizioni di vita e di lavoro, così come lo sfruttamento del lavoro minorile nelle aree di coltivazione, in particolare in Africa, da dove proviene oltre il 60% del cacao a livello globale, costituiscono realtà ampiamente diffuse. Le difficoltà socio-economiche cui deve far fronte la popolazione sono ulteriormente inasprite dall'inadeguatezza delle infrastrutture nelle aree rurali più isolate, dall'assenza di assistenza sanitaria e dalle carenti opportunità educative.

### Acquisto equo della materia prima cacao

Siamo consapevoli di questa complessa problematica. Ecco perché, nell'ambito delle nostre possibilità, perseguiamo un acquisto equo e socialmente responsabile della materia prima cacao. Nel 2018, abbiamo avviato una collaborazione con FarmStrong Foundation, una fondazione che opera al fianco dei piccoli contadini e delle cooperative locali delle aree rurali in Africa. Loacker acquista le fave di cacao direttamente presso le cooperative ivoriane tramite FarmStrong Foundation, stanziando un contributo finanziario a sostegno delle svariate iniziative locali della fondazione per ogni tonnellata di materia prima acquistata.

Nel suo operato, FarmStrong Foundation persegue un approccio a tutto tondo: in una prima fase, insieme a produttori, partner economici e autorità, svolge un'analisi dettagliata del fabbisogno locale allo scopo di identificare le sfide specifiche che gli agricoltori e le loro famiglie sono costretti ad affrontare. Tale analisi rappresenta la base su cui vengono poi elaborati programmi di sviluppo ad hoc da implementare in loco. Grazie a svariati progetti, la fondazione e i suoi partner promuovono un'agricoltura sostenibile e lo sviluppo agricolo della regione, consigliando e affiancando i contadini nell'adozione di metodi di coltivazione rispettosi dell'ambiente, ma anche su temi quali la diversificazione e la garanzia del reddito. Nel progetto s'inse-

riscono anche iniziative volte a migliorare le condizioni lavorative e di vita di uomini, donne e bambini in termini di alimentazione, educazione, assistenza sanitaria, energia, infrastrutture, sostegno alle donne e tutela ambientale. Questa collaborazione ci consente, da un lato, di sostenere le attività di FarmStrong Foundation, e dall'altro, mediante l'acquisto diretto presso le cooperative, di assicurarci la tracciabilità e la qualità della materia prima cacao.

### Sostegno ai coltivatori di vaniglia del Madagascar

Stiamo sviluppando un programma triennale di sostegno ai piccoli agricoltori impegnati nella coltivazione di vaniglia in Madagascar. L'obiettivo è quello di acquistare questa preziosa materia prima direttamente presso i produttori locali, promuovendo, con contributi finanziari, lo sviluppo sostenibile locale.

Dal novembre 2019 sosteniamo piccoli coltivatori di vaniglia in Madagascar. Acquistiamo parte del nostro fabbisogno di vaniglia direttamente dai produttori locali e supportiamo lo sviluppo sostenibile a livello locale con un progetto di sostenibilità.





# La loro opinione conta

Quello che clienti e consumatori pensano di noi

I nostri sforzi si concentrano costantemente sulle esigenze dei nostri clienti (partner commerciali e di vendita), così come dei consumatori dei nostri prodotti. Come avviene con i fornitori, anche in questo ambito curiamo relazioni durature basate sulla fiducia: da parte nostra, garantiamo una puntuale evasione degli ordini, elevata disponibilità della merce e rapidi tempi di risposta alle richieste. Siamo costantemente in contatto con i nostri clienti, aggiornandoli sugli sviluppi aziendali e sensibilizzandoli nei confronti dei nostri sforzi in direzione di una maggior sostenibilità.

Per offrire al cliente il massimo dei benefici, ci avvaliamo di un sistema standardizzato di gestione dei clienti (CRM): con l'ausilio di questo metodico strumento pianifichiamo, coordiniamo e ottimizziamo le nostre relazioni con i clienti. Nel 2013, nell'ambito del CRM, abbiamo svolto un'indagine sulla soddisfazione dei clienti: in ogni Paese in cui gestiamo il mercato con una nostra struttura di distribuzione, sono stati interpellati i partner commerciali, mentre nel settore internazionale, abbiamo coinvolto i nostri importatori. Prossimamente, intendiamo svolgere due rilevamenti annuali sulla soddisfazione dei clienti.

## Soddisfazione del cliente: esiti distribuzione internazionale

Loacker è sinonimo nel mondo di massima qualità del prodotto, ottimo gusto e naturalità. Nella valutazione assoluta, per la maggior parte dei criteri, Loacker ha ottenuto eccellenti punteggi (sino a 9,50 su una scala da 5 a 10). In singoli mercati, il segmento di prezzo Premium viene valutato come critico.

## Soddisfazione del cliente: esiti distribuzione in Italia

Nelle valutazioni, Loacker è stato descritto come un fornitore affidabile e competente. In Italia, è leader assoluto in termini di marchio e qualità e vanta un elevato grado di riconoscibilità. La differenziazione chiave si rileva innanzitutto nella qualità dei prodotti, la cui forza innovativa viene definita dai clienti "molto forte", laddove esiste ancora del potenziale nell'ampliamento dell'assortimento.

il **96%**\*  
degli italiani  
raccomanderebbe i prodotti  
Loacker

il **97%**\*  
degli italiani  
conosce il marchio Loacker

il **99%**\*\*  
dei germanici  
raccomanderebbe i prodotti  
Loacker

\* (Esiti di un'indagine condotta tra consumatori in Italia, 7.000 intervistati; prodotto: tavoletta di cioccolato Loacker, 2014)

\*\* (Indagine tra i consumatori Deutsche Markenjury, 2014, 2000 intervistati; prodotto: Loacker Wafer 90 g e barrette di cioccolato Choco &)

## Mondo Bontà Loacker e laboratorio di pasticceria interattivo

Come produciamo i nostri wafer? Quali sono gli aspetti fondamentali e da dove provengono le materie prime? Presso il Mondo Bontà con laboratorio di pasticceria interattiva dello stabilimento di Heinfels, i consumatori hanno la possibilità di gettare lo sguardo dietro le quinte dell'azienda Loacker e di osservare da vicino i procedimenti produttivi. Lungo un percorso circolare, i visitatori sperimentano con mano l'azienda, l'origine e la lavorazione delle materie prime. Dal 2014, il Mondo Bontà è dotato anche di un laboratorio di pasticceria, in cui gruppi e singoli, sotto l'attenta supervisione di un esperto, hanno l'opportunità di creare il loro wafer Loacker e ricostruire il processo realizzativo che si cela dietro il prodotto.



## I gnometti Loacker come ambasciatori del marchio

Si chiamano Mestolo, Cremolo, Vanigliola, Lattolo e Quadratolo e sono gli ambasciatori del marchio Loacker: presi in prestito dall'affascinante mondo di leggende che avvolge le Dolomiti, l'ambiente alpino in cui sorge la casa madre del marchio Loacker, sono loro i cu-

stodi della qualità dei prodotti. I sei gnometti hanno nomi inconfondibili, che fanno chiaro riferimento a precisi ambiti: Mestolo e il mastro pasticcere responsabile della visitatori sperimentano con mano l'azienda, l'origine e la lavorazione delle materie prime. Dal 2014, il Mondo Bontà è dotato anche di un laboratorio di pasticceria, in cui gruppi e singoli, sotto l'attenta supervisione di un esperto dei wafer

Loacker, Cremolo e Vanigliola sono invece gli addetti delle prelibate creme alla vaniglia e al cacao, mentre Lattolo ha particolarmente a cuore la qualità del latte. Dal 1982, gli allegri personaggi, oltre ad essere gli ambasciatori del marchio negli spot pubblicitari, compaiono anche sulle confezioni e nei punti vendita, conquistando le simpatie dei consumatori, soprattutto in Italia.

### Premi e riconoscimenti

Riconoscimenti e premi internazionali sono la conferma che Loacker ha intrapreso la strada giusta. Nel 2003, il fondatore dell'azienda Armin Loacker è stato insignito del **Candy Kettle Award**, l'Oscar dei produttori di dolci, per lo straordinario lavoro svolto nell'ambito dello sviluppo e della qualità del prodotto, del marketing e della collaborazione internazionale.



Nel 2007, Loacker ha fatto suo lo **"Sweets Global Award"**, conferito dall'associazione internazionale Sweets Global Network che, con le sue 300 aziende aderenti, rappresenta una rete consolidata e di primissimo piano nel settore.

Il riconoscimento **"Sapore dell'anno"** è considerato uno dei più importanti premi nel settore del gusto. Riconosciuto in tutto il mondo, viene conferito dall'organizzazione omonima sulla scorta di dettagliati test condotti tra i consumatori. Per l'assegnazione del riconoscimento, vengono svolte degustazioni bendate, dove sono innanzitutto le caratteristiche sensoriali del prodotto nel confronto con la concorrenza ad essere valutate, utilizzando esclusivamente i criteri del gusto, dell'estetica, del profumo e della consistenza. Loacker ha messo in bacheca il prestigioso premio nel 2012 e nel 2014 per il wafer classico, nel 2013 per le barrette al cioccolato Choco&., nel 2017 per il wafer Cacao&Milk e nel 2018 per le tavolette di cioccolato Speciality e Classic.



Nel 2011, l'azienda è stata insignita dell'**"Alto Adige Export Award"**, con cui la Provincia Autonoma di Bolzano premia le eccellenze dell'imprenditoria locale che accrescono la competitività dell'Alto Adige con progetti innovativi, esemplari e commerciabili.

Nel 2016, Loacker si è aggiudicato lo **"Sweetie Award"** per il Loacker Gran Pasticceria White Coconut. Il premio viene assegnato ogni anno dalla rivista specializzata Rundschau für den Lebensmittelhandel: una giuria indipendente valuta i prodotti presentati, selezionando i dolci e gli snack dell'anno in 26 diverse categorie.

Nel 2018, le tavolette di cioccolato Loacker sono state premiate **"Prodotto dell'anno"**, un riconoscimento assegnato alle eccellenze più innovative del mercato italiano, sulla scorta della valutazione di 12.000 consumatori.



Includere anche l'aspetto ecologico nelle decisioni aziendali è sempre stata un'esigenza: il crescente peso della problematica ambientale, l'inasprimento della legislazione in materia e l'interesse in uno sviluppo sostenibile sempre più spesso manifestato dai nostri stakeholder hanno dato nuovo slancio ai nostri sforzi in questa direzione. C'impegniamo a integrare sistematicamente le esigenze di tutela ambientale nella politica aziendale e nel management, nell'ottica di prevenire o almeno minimizzare le ripercussioni negative dell'attività imprenditoriale sull'ambiente".

**Loacker politica di qualità e sostenibilità**

# Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse

Tutela ambientale con sistema

## Un impegno responsabile, attivo e legato a vincoli specifici

Prendiamo molto seriamente la nostra responsabilità nei confronti dell'ambiente e intendiamo prevenire nel miglior modo possibile gli effetti nocivi sull'ambiente, sfruttando le risorse in modo efficiente. Una gestione oculata e parsimoniosa delle materie prime e dell'energia si concilia con i nostri valori aziendali, oltre ad essere imprescindibile in termini di costo. I parametri vincolanti in materia sono ancorati alla nostra politica della qualità e della sostenibilità, nel modello aziendale e nella strategia del marchio.

### Gestione ambientale certificata

Dal 2001, gli stabilimenti produttivi Loacker sono certificati come da norma internazionale di gestione ambientale ISO 14001 e ogni anno sottoposti a nuova verifica. La certificazione garantisce la definizione di una politica ambientale mirata e il rispetto degli standard da parte dei collaboratori. Naturalmente, facciamo riferimento e ottemperiamo anche a direttive e prescrizioni nazionali e regionali. Ogni anno, rileviamo le cifre relative al con-

sumo energetico e alle emissioni di CO2, documentandole nella nostra relazione ambientale. Da questi numeri, in caso di necessità, ricaviamo le misure di miglioramento volte al risparmio e un efficiente uso delle risorse.

### Sostenibilità nel processo produttivo

Non solo in ambito energetico, ma anche in quello delle materie prime, mettiamo in campo grande oculatezza, riducendo i tempi di processo durante l'intero iter produttivo, dalla lavorazione delle materie prime sino al confezionamento. I nostri stabilimenti produttivi sono improntati alla flessibilità, cosicché le realizzazioni si armonizzano reciprocamente al meglio. Una pianificazione mirata, così come metodi per l'ottimizzazione dei tempi di preparazione, la nostra gestione delle impasse, iter lavorativi standardizzati e una logistica interna ottimizzata sono pietre miliari per un'efficiente organizzazione complessiva. Miglioriamo costantemente i nostri processi e le nostre tecnologie per un risparmio mirato delle risorse.

### Impegno di tutti

Anche i piccoli provvedimenti, se sommati, portano a un notevole risparmio. Laddove opportuno, utilizziamo un sistema di controllo luce, mentre nei capannoni produttivi sono stati integrati dei lucernari a cupola per far filtrare all'interno la luce naturale. La rubinetteria senza contatto consente di risparmiare acqua, i vecchi apparecchi elettrici sono stati sostituiti da modelli a risparmio energetico e, per limitare il traffico veicolare privato, i nostri collaboratori possono avvalersi di un servizio navetta da Auna di Sotto a Bolzano, che accompagna i lavoratori del reparto dal punto di raccolta al luogo di lavoro e viceversa. Un parco mezzi interno è dedicato al car sharing e al fine di minimizzare gli spostamenti tra stabilimenti, viene sfruttato al massimo lo strumento della videoconferenza.

**Dal 2001, gli stabilimenti produttivi Loacker sono certificati secondo la norma internazionale di gestione ambientale ISO 14001.**



## Estratto dalla politica di qualità e sostenibilità Loacker

### Tutela ambientale attiva

Ci assumiamo precise responsabilità e, attraverso una gestione aziendale sostenibile, ci impegniamo a prevenire l'inquinamento e a limitarne le eventuali conseguenze per l'ambiente e la salute dell'uomo.



### Processi produttivi e stabilimenti

Organizziamo i processi produttivi e gli stabilimenti improntandoli a criteri di sicurezza, tutela delle risorse e basse emissioni, con particolare riguardo per i gas effetto serra e altre emissioni atmosferiche, così come consumo di energia, materiali, risorse idriche e suolo, inquinamento acustico, acque reflue e rifiuti.

### Trasporto e logistica

La prevenzione e la riduzione di CO2, così come delle emissioni atmosferiche e acustiche durante il trasporto di merci e persone, rappresenta un obiettivo centrale dell'azienda.

### Acquisto e sfruttamento responsabile delle materie prime

Nel garantire la qualità e la quantità del nostro fabbisogno di materie prime, puntiamo su un'elevata percentuale di prodotti agricoli coltivati in modo sostenibile, anche a supporto della biodiversità e a tutela del bilancio idrico, privilegiando partner e fornitori della zona a parità di qualità e prezzi concorrenziali.

### Materiale di imballaggio

Il nostro obiettivo è quello di limitare l'uso delle risorse e migliorarne l'efficienza, prevenendo e riducendo gli scarti risultanti dal materiale di imballaggio e chiudendo i cicli di materiali ed energia.

# Meno è meglio

## Utilizzo efficiente di energie e risorse

La produzione di generi alimentari comporta processi altamente energivori. La cottura delle cialde richiede una notevole quantità di energia. Al contempo, deve essere garantita anche la catena del freddo per preservare la qualità del prodotto. Sin dalla fase di sviluppo e costruzione dei nostri impianti produttivi, ci adoperiamo per risparmiare ed utilizzare in modo efficiente l'energia, ad esempio mediante procedure di avviamento a risparmio, costruzione di edifici efficienti e ottimizzazione di tecniche di domotica ed energetiche. Nonostante un'incessante opera di miglioramento dell'efficienza e l'implementazione di innumerevoli misure di risparmio, il fabbisogno complessivo può essere ridotto solo limitatamente. La crescente meccanizzazione e automazione dei nostri processi produttivi, dovute all'innalzamento delle esigenze di qualità e sicurezza, e l'incremento dei quantitativi superano i nostri sforzi, comportando un crescente consumo energetico assoluto e in parte anche relativo.

La continua implementazione di misure di ottimizzazione e modernizzazione ci consente di conseguire un risparmio energetico sempre più elevato. Tra il 2016 e il 2017, in alcuni locali dei nostri stabilimenti di Auna di Sotto e Bolzano, abbiamo sostituito il vecchio sistema di illuminazione con LED ad alta efficienza. Ad Heinfels, abbiamo ridotto le fasce orarie di illuminazione esterna per minimizzare il consumo energetico e l'in-

quinamento luminoso. Inoltre, nello stabilimento produttivo austriaco, è stato rinnovato lo scambiatore di freddo, ottenendo, grazie a una più bassa temperatura di condensazione e a fronte della medesima capacità refrigerante, un minor consumo di elettricità. Il collettore del circuito di riscaldamento è stato dotato di elettropompe a rendimento energetico elevato.

### Vettori energetici

La corrente utilizzata deriva al 100% da fonti rinnovabili, ovvero acqua e vento: nel maggio del 2012, presso lo stabilimento di Auna di Sotto, è stato messo in funzione un impianto fotovoltaico, che ogni anno produce oltre 66.000 kWh di energia. Per riscaldare i forni in cui cuociono le cialde, abbiamo bisogno del gas: per motivi legati alla tecnologia, non possono essere utilizzati altri vettori. I nostri sforzi in direzione di una sostituzione del gas propano liquido con il più sicuro ed economico gas metano, il cui prezzo è anche più stabile, sono sinora naufragati a causa del mancato ampliamento dell'infrastruttura necessaria per mano pubblica: il relativo sistema di condotte deve essere infatti realizzato dai comuni. A giugno 2018, presso lo stabilimento di Auna di Sotto, è stato effettuato il passaggio dal propano al metano da condotta pubblica: così facendo, vengono eliminati circa 40.000 km all'anno percorsi dagli autocarri per la fornitura del propano.

### Recupero del calore al posto del petrolio

In tutti i nostri stabilimenti, il calore residuo dei processi di cottura viene riutilizzato in modo mirato: mediante sistemi di recupero, l'energia termica di scarico viene impiegata per riscaldare le aree di produzione e i locali amministrativi, nonché fornire acqua calda. Ricorriamo all'olio combustibile solo per coprire i picchi di carico. Grazie al recupero termico, tra il 2013 e il 2018, abbiamo risparmiato circa 2,4 milioni di olio combustibile, pari a 7.500 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

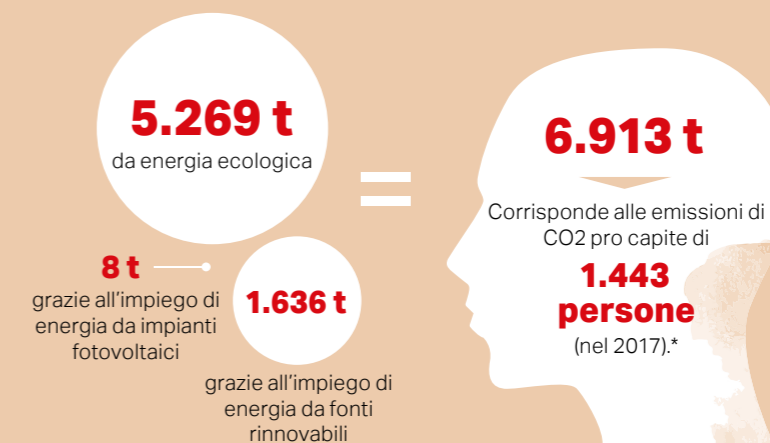
### Emissioni

Le attività della nostra azienda sono correlate a emissioni nocive relativamente contenute. Grazie alle moderne tecnologie, siamo in grado di mantenere entro i valori limite prescritti le emissioni dei nostri stabilimenti. Al fine di ridurre le emissioni inquinanti prodotte dalle automobili, abbiamo ampliato il nostro parco macchine con due auto elettriche, mettendole a disposizione dei collaboratori impegnati nell'assistenza degli impianti esterni o per le trasferte aziendali. Le auto elettriche "fanno il pieno" presso le nostre stazioni di ricarica e, considerando che la nostra energia elettrica è ecologica al 100%, il loro impatto ambientale risulta pari a zero.

### Tutela dell'ambiente e uso consapevole delle risorse



### Risparmio di CO<sub>2</sub>



\* Si assumono emissioni a livello globale di 4,79 tonnellate CO<sub>2</sub> pro capite

### Risparmio di olio combustibile



\* Si assume: Famiglie degli anni '90 (abitazioni di 70 m<sup>2</sup> ciascuna)

Dati tratti dal report di sostenibilità 2017 e si riferiscono all'anno 2017.

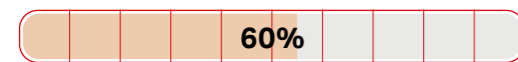
### Cifre del consumo energetico

Tutti i valori si riferiscono agli stabilimenti produttivi di Auna di Sotto, Bolzano ed Heinfels.

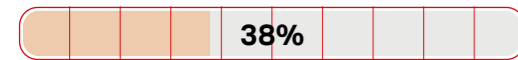
### Consumo energetico complessivo

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Consumo energetico complessivo (kWh/t)	1.207	1.245	1.213	1.249	1.232	1.209	1.189	1.159	1.206	1.244
Variazione consumo energetico complessivo specifico rispetto all'anno precedente [%]	/	3,2	-2,6	3,0	-1,3	-2,2	-2,3	-2,5	4,1	2,0

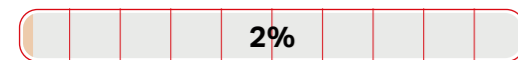
### Quota vettori energetici 2018



Gas



Corrente elettrica



Olio combustibile

### Fotovoltaico

kWh prodotte ad Auna di Sotto

2011		56.310
2012		73.926
2013		67.513
2014		66.226
2015		74.153
2016		68.822
2017		70.851
2018		67.319

### Acque bianche e acque reflue

La qualità dell'acqua gioca un ruolo importante nella realizzazione dei nostri prodotti. Per la preparazione dell'impasto, necessitiamo di risorse idriche, la cui qualità deve essere ineccepibile. Anche per questo motivo, gli stabilimenti Loacker sorgono in località che vantano eccellenti standard di acqua potabile. La tutela di questa essenziale risorsa è quindi una sfida imprescindibile. Nello stabilimento di Heinfels, abbiamo realizzato una condotta di acqua potabile

interna, indipendente dalla rete idrica locale, ai fini di garantire l'approvvigionamento e il controllo delle acque utilizzate sotto la nostra responsabilità.

Conteniamo il più possibile l'inquinamento delle acque: presso lo stabilimento di Heinfels, abbiamo installato un separatore che filtra olio e grasso dalle acque di scarico, prima che queste confluiscano nelle fognature. I rilevamenti ne documentano la buona biodegradabilità.

Perseguiamo naturalmente un uso parsimonioso delle risorse idriche, raccogliendo in entrambi gli stabilimenti le acque piovane e freatiche, per poi utilizzarle nell'irrigazione di tutte le aree verdi. Infine, ricorriamo a tecnologie a risparmio idrico negli impianti sanitari, riducendo ulteriormente i consumi.

prima tipologia, seguito dalla plastica (13%) e dal legno (9%). Ne consegue che la maggior parte dei nostri rifiuti può essere riutilizzata: solo il 2% si compone di sostanze inquinanti, ad esempio l'olio filtrato dalle acque reflue, e viene destinato ad aziende specializzate che ne garantiscono uno smaltimento sicuro.

### Riutilizzo degli scarti alimentari

Nella preparazione delle cialde, la generazione di scarti non idonei alla vendita è inevitabile. Da noi, però, nessun alimento viene gettato via: i prodotti non commerciabili, ma impeccabili nella sostanza, vengono riutilizzati come rework o destinati ai contadini della regione come cibo per gli animali.

### Riduzione dei rifiuti e riciclaggio

La minimizzazione della produzione di residui e il riciclaggio di quanti più materiali possibili sono i principi che guidano la nostra filosofia in materia di rifiuti, la cui intera produzione viene raccolta e suddivisa in categorie specifiche destinate al riciclaggio: carta e cartone, plastica e legno. Il 56% dei nostri rifiuti appartiene alla

**Il 78% delle materie prime utilizzate viene riciclato.**

### Rifiuti non pericolosi e rifiuti pericolosi

Tipo di rifiuto	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Rifiuti complessivi (k/t)	390.960	376.013	389.516	437.496	374.391	485.342	480.134	500.320	694.392	629.157
Percentuale non pericolosa (%)	17,4	15,3	14,2	15,6	12,5	14,1	12,7	13,2	18,3	16,6
Percentuale pericolosa (%)	99,4	99,3	95,3	97,7	98,4	98,8	96,4	96,7	96,9	94,6
Percentuale pericolosa (%)	0,6	0,7	4,7	2,3	1,6	1,2	3,6	3,3	3,1	5,4

### Scarti di cottura non commerciabili

(Wafer-) scarti	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Rework complessivo (kg)	797.809	932.224	1.106.561	1.168.981	1.219.989	1.354.000	1.459.000	1.598.000	1.592.400	1.618.000
Animal Feed complessivo (kg)	436.707	509.003	569.981	574.440	685.100	712.000	800.160	1.027.000	914.130	847.000

# Protezione ideale

## Risparmio di materiali grazie all'imballaggio intelligente

### Ottimizzazione del confezionamento

Affinché il consumatore possa gustare specialità a base di cioccolato e cialde impeccabili, il prodotto deve essere dotato di una confezione di qualità. La pellicola di imballaggio deve proteggerlo dai dannosi effetti di umidità, raggi UV, odori, luce e ossigeno, consentendo così di rinunciare all'impiego di conservanti. Nel confezionamento, devono essere prese in considerazione ed equilibrate svariate esigenze: se da un lato occorre preservare la qualità del prodotto, con i requisiti di forma legati al trasporto, dall'altro è necessario ridurre i quantitativi del materiale impiegato, dando spazio a prodotti ecologici. Proprio a tale riguardo, un compromesso è inevitabile: i materiali ecologici, infatti, non sempre garantiscono la sicurezza dell'alimento o la conservazione della sua qualità.

### Sostenibile per ambiente e salute

I nostri prodotti a base di cialde vengono avvolti da pellicole specificamente concepite per prodotti da forno a lunga conservazione (packaging primario). Per le unità produttive più consistenti, invece, utilizziamo involucri richiudibili. L'imballaggio per il trasporto o le confezioni da esposizione (packaging secondario) è in cartone. Per ottemperare ai no-

stri criteri di sostenibilità e qualità del prodotto, tutti i materiali da imballaggio sono improntati ai massimi criteri di ecocompatibilità e rispetto della salute, sia in termini di produzione che di riutilizzo e smaltimento. Verifichiamo che i produttori dei materiali di confezionamento perseguano un sistema di gestione ambientale e utilizzino colori di stampa ecologici. I relativi requisiti sono definiti nelle nostre specifiche in materia, laddove i materiali completamente inammissibili vengono inseriti in un elenco apposito.

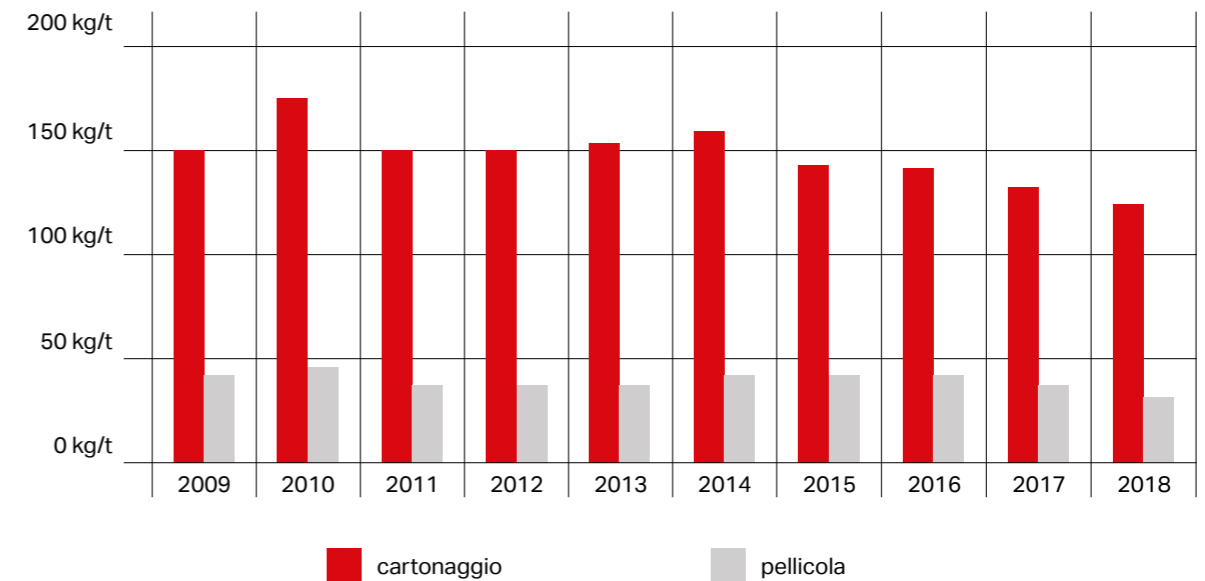
### Risparmio di materiale

Negli ultimi anni, siamo riusciti a ridurre i materiali di confezionamento e a ottimizzare quelli impiegati, perseguendo un processo di standardizzazione, in modo tale che possa essere utilizzato lo stesso imballaggio di trasporto per più prodotti. L'applicazione di una pellicola più sottile ha portato a un risparmio di circa 10 tonnellate di materiale; inoltre, abbiamo limitato l'impiego di fogli di plastica sostituendoli con il cartone: in questo modo, abbiamo ridotto il quantitativo di polipropilene di 20 tonnellate. In collaborazione con i nostri principali fornitori, poi, abbiamo diminuito del 2% l'impronta di carbonio nel confezionamento primario. Presso lo stabilimento di Heinfels, nel 2018, a seguito di un test sul consumo dei materiali, abbiamo

investito in due nuovi stretcher, che avvolgono i bancali con una pellicola estensibile per la messa in sicurezza del carico: i nuovi apparecchi, a fronte del medesimo numero di avvolgimenti, consentono di ridurre il consumo di pellicola del 50%. Complessivamente, con i quantitativi attualmente lavorati, i nuovi stretcher consentono di risparmiare circa 3 tonnellate di pellicola all'anno.

Attualmente, stiamo lavorando alacremente anche alla riduzione

e all'ottimizzazione della riutilizzabilità dei materiali di imballaggio. Grazie a una nuova tipologia di pellicola termosaldante, intendiamo conseguire una miglior riciclabilità e una significativa riduzione del consumo di materiali. Anche nell'ambito della sigillatura a freddo, stiamo discutendo le possibilità di risparmio. Non appena i progetti troveranno piena implementazione, potremo conseguire una riduzione di circa il 15-20% della pellicola complessiva per un totale di 300.000 kg.



**-3 t**

di pellicola all'anno grazie all'impiego di due nuovi stretcher

(da 2018)

# Un trasporto attento all'ambiente

## Oculata organizzazione di trasporto e logistica

Quale azienda produttiva, siamo deputati alla ricezione di materie prime e altri materiali, così come alla fornitura dei nostri prodotti, collaborando con partner di logistica esterni. La divisione di logistica della distribuzione adempie a compiti strategici e operativi nel settore della commercializzazione, fungendo da centro di coordinamento per i partner. L'ottimizzazione dei processi, ad esempio la riduzione dei trasporti a vuoto e il miglioramento dell'efficienza, si colloca in primo piano. Il magazzino centrale del nostro erogatore di servizi di logistica sorge a Corteolona (presso Piacenza, Lombardia): da qui parte l'approvvigionamento delle materie prime verso gli stabilimenti Loacker e la distribuzione dei prodotti dell'azienda. Un secondo magazzino più piccolo è invece ubicato nelle vicinanze degli stabilimenti, a Trento: da qui vengono consegnati i materiali e le materie prime stoccate temporaneamente.

gli stabilimenti Loacker o dei prodotti finiti alla distribuzione. Un ulteriore deposito, più piccolo, sorge in posizione strategica in termini logistici, e precisamente a Chiusa (Alto Adige), tra i due stabilimenti produttivi: i materiali di imballaggio e le materie prime qui temporaneamente stoccati vengono destinati all'Alto Adige o al Tirolo orientale. Altri magazzini sono dislocati negli Stati Uniti (New Jersey) e in Germania (Baden-Württemberg), garantendo ai nostri clienti una logistica rapida, efficiente ed economica. Al fine di risparmiare energia e di ridurre le emissioni di CO2 correlate alla gestione dei magazzini, indichiamo al fornitore dei servizi di logistica la temperatura e il tasso di umidità ideale per lo stoccaggio dei nostri prodotti.

### Riduzione delle emissioni e ottimizzazione dei trasporti

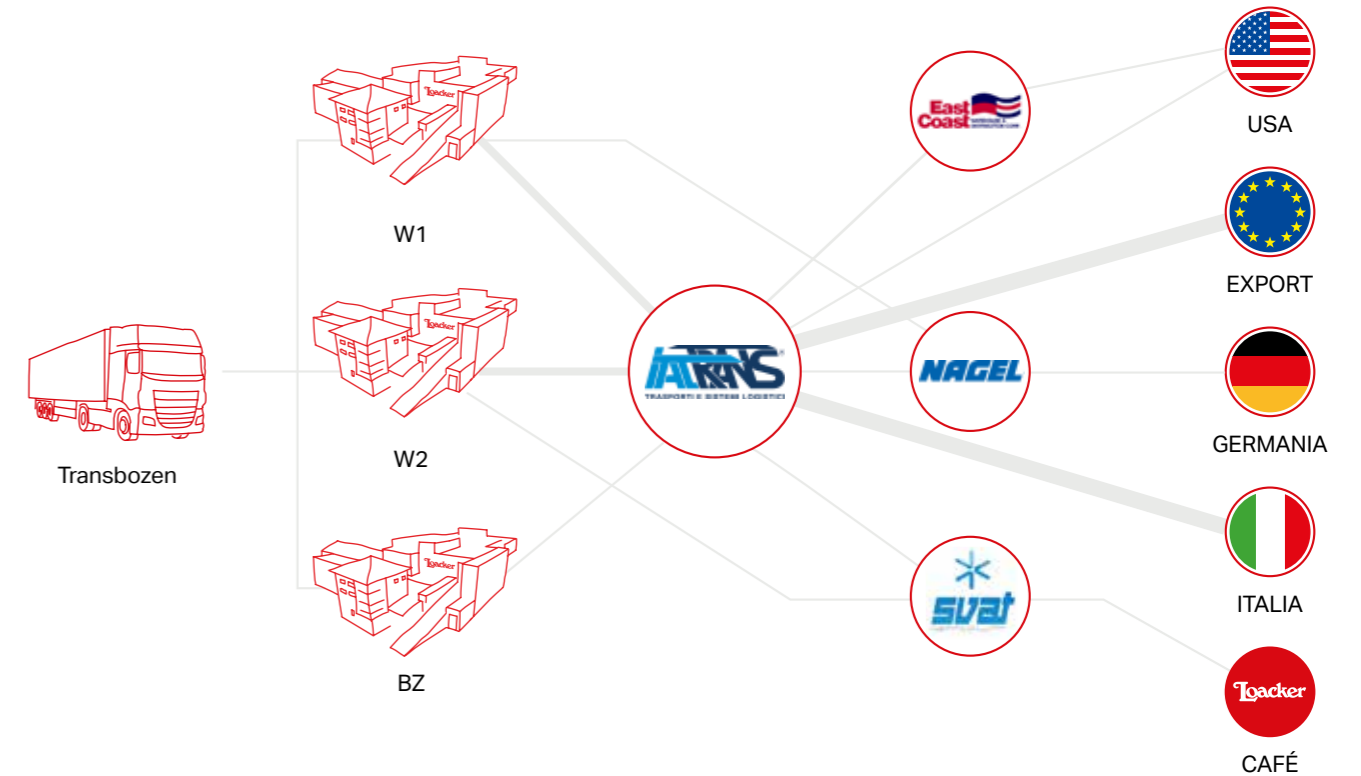
Abbiamo intrapreso i primi passi verso una riduzione della percentuale di trasporto di merci con un peso inferiore ai 100 kg. Inoltre, è attualmente in corso un progetto con lo spedizioniere DHL Italia, per cui verrà rilevata l'impronta di carbonio e definita una serie di indicatori chiave in merito alle emissioni di CO2. Quale ulteriore provvedimento, verrà stabilita la baseline per continuare a progredire nella riduzione delle emissioni nocive.

In collaborazione con i nostri fornitori di servizi di trasporto, ci adoperiamo per utilizzare, nei limiti del possibile, autocarri alimentati a gas naturale, conseguendo un risparmio di CO2 pari al 20%. È in fase di valutazione anche il ricorso ad autocarri a GNL (gas naturale liquefatto), con una riduzione delle emissioni del 100%. Di base, il parco macchine dei nostri fornitori di servizi di trasporto si compone esclusivamente di autocarri Euro 6 o superiori.

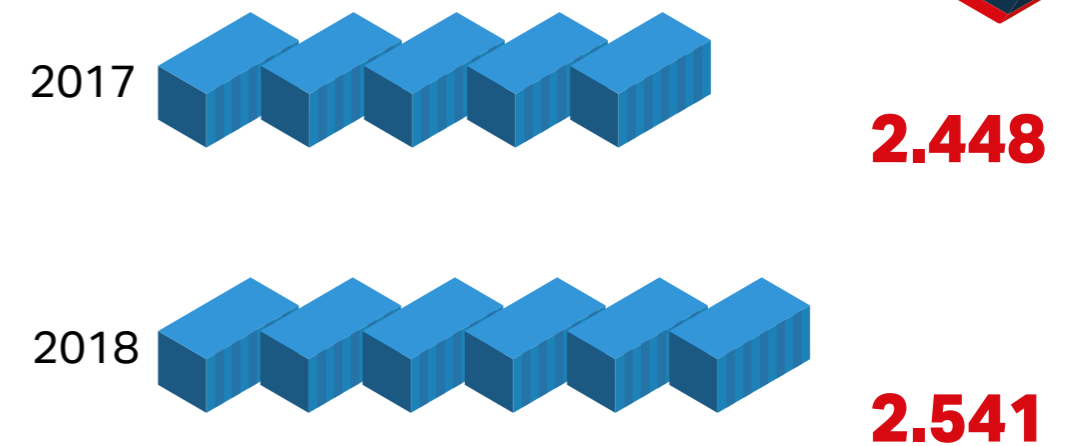
Per limitare il numero dei viaggi, vengono utilizzati preferibilmente rimorchi con volumi di carico

maggiori, che consentono un incremento del volume di merci pari al 15%. Inoltre, prestiamo particolare attenzione a un ottimale sfruttamento degli autocarri, coniugando forniture e distribuzioni presso i nostri stabilimenti produttivi: una dettagliata pianificazione consente di minimizzare i tempi di attesa per gli autocarri e quindi l'inutile ed energeticamente dispendiosa refrigerazione dei rimorchi.

## Flusso di trasporto interno stabilimenti Loacker



## Numero container nel mondo



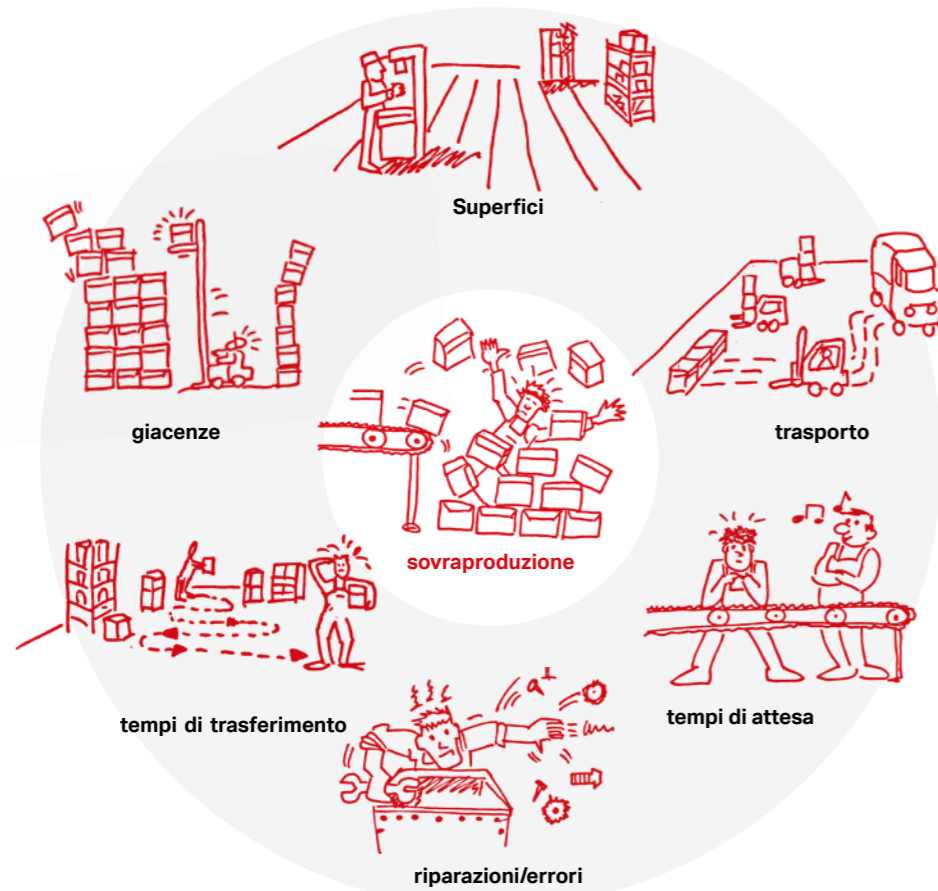
# Lo sviluppo di idee sostenibili da parte dei collaboratori

## Lean Management

Come possiamo sfruttare in modo efficiente le risorse a livello produttivo, evitando gli sprechi? I nostri collaboratori possono fornire svariate risposte a questo interrogativo: dopotutto sono loro gli esperti sul campo e nessuno meglio di loro sa come ottimizzare i flussi operativi, risparmiare risorse e organizzare in modo efficiente l'ambiente produttivo.

Con il progetto Lean Management (management snello), i collaboratori elaborano concrete

opportunità di miglioramento, proponendo spunti concreti per un'efficienza sostenibile. In team di due componenti, assolvono innanzitutto corsi formativi presso un riconosciuto istituto austriaco di Lean Management: nell'ambito di questo percorso di perfezionamento, studiano concreti progetti di ottimizzazione per evitare ad esempio l'inoperatività dei macchinari, la rottura delle cialde o altre produzioni non conformi. Ognuno può e deve impegnarsi a implementare una condotta sostenibile all'interno dell'azienda.



"I nostri collaboratori svolgono un ruolo decisivo nello sviluppo positivo della nostra azienda. Capacità e bagaglio esperienziale, impegno e dedizione, passione ed entusiasmo sono i presupposti necessari al soddisfacimento degli elevati requisiti da noi stabiliti o impostici dai clienti. Chiediamo e incentiviamo uno sviluppo personale e professionale, sforzandoci di creare un ambiente in cui i collaboratori possono esprimersi e crescere al meglio, trovare la giusta motivazione, assumersi precise responsabilità e quindi erogare le massime prestazioni."

Modello aziendale Loacker



# Coinvolgimento e partecipazione

## Margine di autonomia e partecipazione

Consideriamo la nostra azienda un sistema dinamico, in cui tutto è interconnesso; ognuno, nell'ambito del proprio ruolo e sfera operativa, si assume una precisa responsabilità nei confronti dell'intera azienda. Promuoviamo l'indipendenza e la crescita individuale dei singoli collaboratori mediante svariate misure. I nostri dipendenti beneficiano di un adeguato margine di azione e decisione per operare in modo autonomo nel proprio ambito di competenza, organizzando la postazione di lavoro in base alle proprie esigenze. Inoltre, incentiviamo la loro assunzione di responsabilità e partecipazione, considerandoli esperti nel loro campo, in grado di ottimizzare l'efficienza degli iter produttivi, ad esempio mediante il Lean Management.



direzione aziendale e organizzativa sistemica. Per supportare il management nello svolgimento delle proprie mansioni, abbiamo sviluppato, nell'ambito di un processo partecipativo, le linee guida per la leadership e il manuale sulla leadership. Mediante lavori interdisciplinari nei team di progetto e un apprendimento comune, potenziamo la reciprocità e incrementiamo l'identificazione dei collaboratori nell'azienda.

### Direzione partecipativa

Le nostre forze direttive, nel ruolo di coach, promuovono la crescita dei collaboratori, supportandone le potenzialità. Adottiamo uno stile manageriale partecipativo con responsabilità ben definite e incontri alla pari improntati al rispetto e alla stima reciproci. Il nostro principio delle "porte aperte" abbatte le gerarchie e consente di entrare agevolmente in contatto con i superiori. Per migliorare ulteriormente questo clima aziendale basato sulla fiducia, i nostri dirigenti seguono una regolare formazione negli ambiti del management partecipato e della

"Il management di Locker promuove il dialogo tra pari, dedicando il tempo necessario al confronto personale".

Estratto dalle linee guida per la leadership Locker

### Locker MyJournal: il periodico dedicato ai collaboratori

Un importante mezzo di comunicazione ed anello di congiunzione tra direzione aziendale, forze manageriali e collaboratori nelle diverse sedi Locker è riconducibile al periodico dedicato ai collaboratori "Locker MyJournal". Il magazine viene pubblicato dalle due alle tre volte all'anno e riferisce in merito a sviluppi e progetti aziendali, rafforzando così la comune base di conoscenze e valori. Locker MyJournal informa in modo trasparente, promuove la comprensione reciproca e l'assimilazione dei cambiamenti interni. I collaboratori vengono direttamente coinvolti nella stesura del periodico come membri della redazione, proponendo temi o diventando protagonisti delle interviste.



### Mensa per i collaboratori

Per i collaboratori delle sedi di Auna di Sotto, Bolzano e Heinfels, gestiamo un servizio mensa che ogni giorno propone menu freschi da tre portate, prestando particolare attenzione all'impiego di ingredienti regionali e di stagione. Vengono preparate anche pietanze alternative per vegetariani o soggetti con intolleranze alimentari. I grandi tavoli della mensa offrono anche un luogo di incontro trasversale ai reparti e alle gerarchie.



**132.000 pasti**

del valore di 900.000 euro sono stati serviti ai collaboratori nelle mense nel 2018

# Un confronto improntato al rispetto

**Integrazione, diversità e pari opportunità**

La rapida crescita aziendale crea numerosi posti di lavoro nei più svariati reparti. Per consentire ai nuovi collaboratori un agevole ingresso in azienda, prevediamo un periodo di affiancamento mirato con un piano e un programma di avviamento. In occasione dell'evento di inserimento, presentiamo loro l'azienda, i nostri valori e i settori chiave: membri della famiglia, del direttivo e forze dirigenziali danno il benvenuto ai nuovi dipendenti, introducendoli a linee guida, valori, prodotti e mercati. A tale proposito, illustriamo anche significati, contenuti, obiettivi e misure della nostra strategia di sostenibilità. Quest'ultima, per agevolare un rapido orientamento nel nuovo ambiente di lavoro, è riportata in una brochure introduttiva, insieme a una serie di pratiche linee guida. I nuovi collaboratori sono affiancati da un tutor personale, ovvero una persona di riferimento al di fuori del proprio reparto, che assume il ruolo di mentore, rispondendo a diverse questioni e fornendo supporto nell'integrazione sociale.



## Sistema di gestione dei talenti

Il sistema di gestione dei talenti, introdotto nel 2014, promuove la ricerca e la selezione di nuovi collaboratori, così come percorsi di formazione e aggiornamento per tutte le maestranze. Nel portale interno dedicato a collaboratori e forze dirigenziali "Loacker Campus", ognuno ha un profilo personale comprensivo di percorso formativo e può iscriversi a una delle offerte di aggiornamento in corso. Nel portale sono visibili anche le posizioni aperte, in modo tale che ogni collaboratore abbia la possibilità di candidarsi o di inoltrare le offerte ad amici e parenti.

"Comprendere e rispettare il modo di pensare del prossimo, aprirsi a un confronto onesto e coltivare un approccio improntato alla stima reciproca sono le premesse indispensabili a una crescita comune e a una collaborazione proficua e lungimirante."

Linee guide per la leadership di Loacker

# 1.608 studenti hanno visitato gli stabilimenti Loacker nel 2019

## Impegno per i più giovani

I primi contatti dei più giovani con l'azienda Loacker avvengono mediante la nostra offerta di apprendistati, tirocini e lavori estivi in tutti i reparti aziendali. In particolare in estate, ma anche negli altri periodi dell'anno, i nostri tirocinanti supportano i diversi reparti delle nostre sedi con progetti concreti e mansioni mirate, accostandosi alla quotidianità aziendale e imparando a conoscere Loacker come potenziale datore di lavoro. Nel 2019, 58 classi provenienti da istituti e livelli scolastici diversi, ovvero 1.608 studenti, hanno visitato gli stabilimenti Loacker ad Auna di Sotto e Heinfels, toccando con mano le dinamiche aziendali. Anche i collaboratori Loacker si recano nelle scuole per eventi formativi e conferenze. Infine, sono i benvenuti tirocinanti e diplomandi che vogliono acquisire esperienza pratica o condurre delle ricerche.

## Diversità come ricchezza

In qualità di azienda operante in tutto il mondo, entriamo quotidianamente in contatto con le culture più diverse. Rispetto reciproco, tolleranza e apertura mentale sono per noi presupposti imprescindibili. Nel nostro modello aziendale non è ammessa alcuna forma di discriminazione legata a genere, colore della pelle, estrazione sociale, razza, religione, cultura, orientamento sessuale, lingua, nazionalità, età o disabilità. Tutti i collaboratori oggetto o testimoni di episodi discriminatori sono tenuti a comunicarlo immediatamente ai superiori competenti o agli organi di vigilanza indipendenti interni all'azienda. Ogni forma di discriminazione è punita con provvedimenti disciplinari.



# Crescere insieme

Supporto alla crescita personale e professionale

La crescente complessità dei processi aziendali richiede ai nostri collaboratori elevate competenze specialistiche e sociali: sono loro i pilastri portanti dell'azienda che contribuiscono in misura decisiva al suo successo. In considerazione dello sviluppo demografico e della carenza di maestranze qualificata, i nostri sforzi si rivolgono alla creazione di rapporti a lungo termine con la forza lavoro, promuovendone la crescita personale e professionale. Incoraggiamo la partecipazione ad eventi di formazione e aggiornamento, offrendo molteplici provvedimenti di qualificazione interna per i diversi target.

## Colloqui annuali con i collaboratori

I colloqui personali tra superiori e collaboratori si svolgono ogni anno, supportando la crescita individuale: in un contesto informale, il dipendente riceve una valutazione e un feedback del proprio operato, con uno scambio di punti di vista su capacità individuali e possibilità di miglioramento. Inoltre, vengono discussi obiettivi personali e potenziale di sviluppo, nonché concordate delle misure, dove ogni lavoratore ha la possibilità di partecipare alla definizione di traguardi e ambiti di crescita.

## Rilevamento del grado di soddisfazione dei collaboratori

Quanto sono soddisfatti i collaboratori del loro lavoro? Dove si cela del potenziale di miglioramento? Mediante un questionario anonimo, rileviamo regolarmente il livello di soddisfazione interno all'azienda sulla scorta di diversi criteri. Gli esiti fungono da punto di partenza per l'implementazione di misure di ottimizzazione concrete e mirate.



## Ore complessive dedicate all'aggiornamento

2012	8.507 h
2013	12.175 h
2014	16.884 h
2016	23.586 h
2017	23.131 h
2018	20.028 h
2019	23.173 h

## Formazione continua

21 ore di formazione per collaboratore medie nel 2019

# Randstad Award

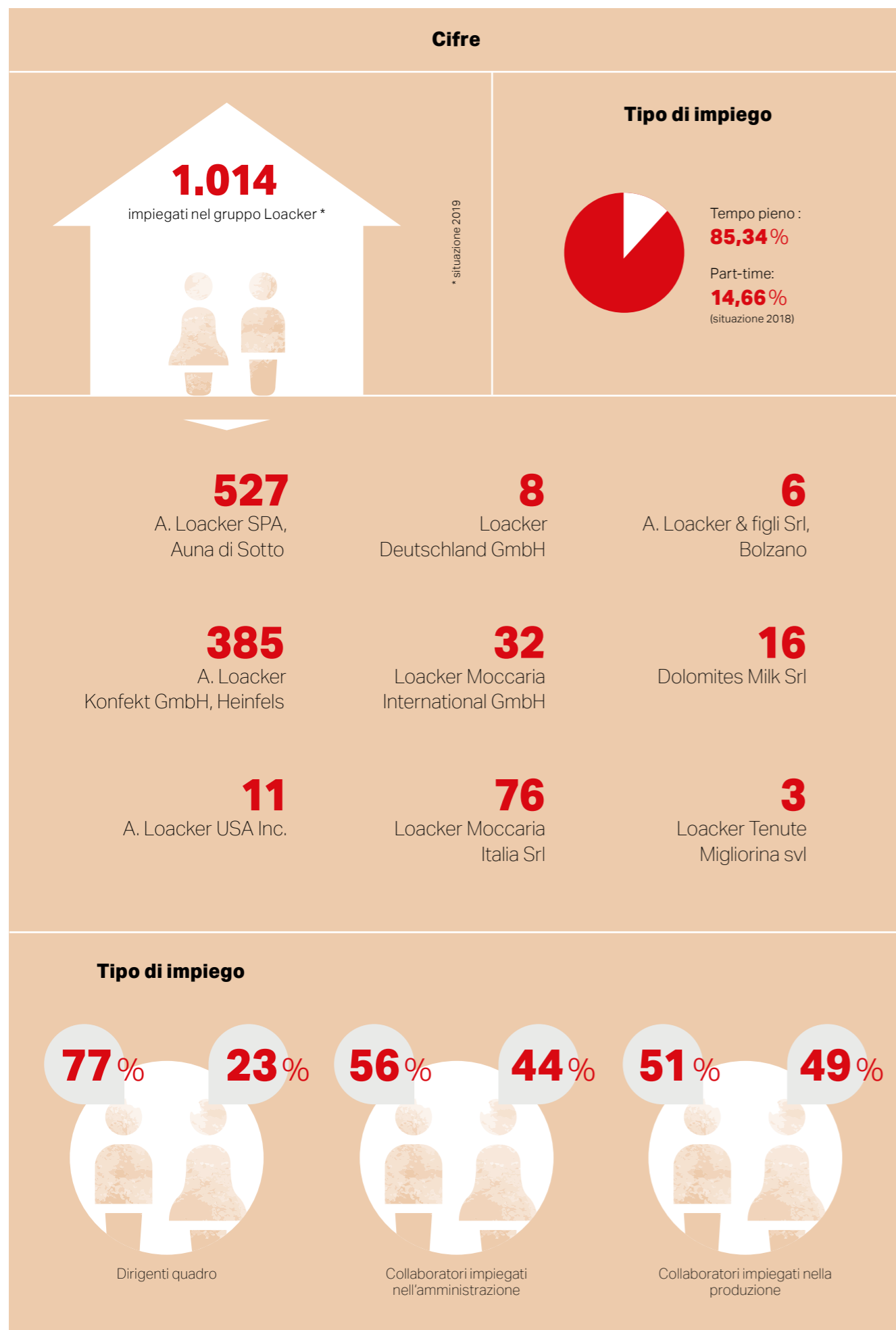
Loacker come datore di lavoro più attrattivo del nord-est italiano



Il Randstad Award viene conferito ogni anno ai datori di lavoro più attrattivi in svariate regioni. Le aziende non possono autocandidarsi per questo premio: le imprese vengono selezionate sulla scorta di svariati fattori, quali il numero dei collaboratori (da 200 a 999) o gli ambiti produttivi. Il Randstad Award è un vero e proprio riconoscimento del pubblico: nell'ambito di uno studio di ampio respiro, vengono intervistati dipendenti, studenti e persone in cerca di lavoro. Ai fini della valutazione, sono proprio le opinioni di quest'ultimi e non le valutazioni dei datori di lavoro o l'interpretazione dei dati economici, a essere prese in considerazione. Sono questi gli aspetti che rendono così speciale questo riconoscimento, garantendo l'indipendenza e l'obiettività dello studio, nonché del conferimento del premio stesso. Gli esiti rispecchiano fedelmente il modo in cui l'azienda viene percepita dalla società.

Per due anni consecutivi, nel 2015 e nel 2016, Loacker è stata insignita del Randstad Award per il nord-est. 4.000 impiegati, studenti e persone in cerca di lavoro tra i 18 e i 65 anni sono stati intervistati e Loacker è risultata la prima di cento aziende della regione, adempiendo ai dieci criteri più importanti di un datore di lavoro attrattivo: retribuzione competitiva, prestazioni sociali, opportunità di carriera, solidità dirigenziale, clima lavorativo

piacevole, sicurezza sul posto di lavoro, work-life balance, solidità finanziaria, mansioni interessanti, ottimi standard formativi e responsabilità sociale. Loacker è stata eletta miglior azienda per clima lavorativo piacevole, sicurezza sul posto di lavoro e solidità finanziaria.



### Fluttuazione

A. Loacker SpA   2017	
Numero di collaboratori	<b>531</b> (234 donne, 297 uomini)
Neoassunti	<b>55</b> (21 donne, 34 uomini)
Fuoriuscite	<b>23</b> (18 donne, 5 uomini)

Fluttuazione  
**4,3%**

A. Loacker SpA   2018	
Numero di collaboratori	<b>543</b> (230 donne, 313 uomini)
Neoassunti	<b>38</b> (16 donne, 22 uomini)
Fuoriuscite	<b>39</b> (16 donne, 23 uomini)

Fluttuazione  
**7,2%**

A. Loacker SpA   2019	
Numero di collaboratori	<b>565</b> (240 donne, 325 uomini)
Neoassunti	<b>53</b> (23 donne, 30 uomini)
Fuoriuscite	<b>41</b> (18 donne, 23 uomini)

Fluttuazione  
**7,3%**

Loacker Konfekt GmbH   2017	
Numero di collaboratori	<b>408</b> (201 donne, 207 uomini)
Neoassunti	<b>77</b> (39 donne, 38 uomini)
Fuoriuscite	<b>28</b> (14 donne, 14 uomini)

Fluttuazione  
**4,3%**

Loacker Konfekt GmbH   2018	
Numero di collaboratori	<b>411</b> (197 donne, 214 uomini)
Neoassunti	<b>36</b> (12 donne, 24 uomini)
Fuoriuscite	<b>36</b> (19 donne, 17 uomini)

Fluttuazione  
**7,2%**

Loacker Konfekt GmbH   2019	
Numero di collaboratori	<b>422</b> (214 donne, 208 uomini)
Neoassunti	<b>49</b> (18 donne, 32 uomini)
Fuoriuscite	<b>35</b> (17 Frauen, 18 uomini)

Fluttuazione  
**8,3%**

## Rientri dopo i congedi parentali

### A. Locker SpA | 2017

Congedi parentali	13 di cui 2 uomini, 11 donne
Rientro dopo il congedo parentale	92% di cui 100% uomini, 91% donne

### A. Locker SpA | 2018

Congedi parentali	18 di cui 3 uomini, 15 donne
Rientro dopo il congedo parentale	89% di cui 100% uomini, 87% donne

### A. Locker SpA | 2019

Congedi parentali	24 di cui 5 uomini, 19 donne
Rientro dopo il congedo parentale	83% di cui 100% uomini, 79% donne

### Locker Konfekt GmbH | 2017

Congedi parentali	9 di cui 0 Männer, 9 donne
Rientro dopo il congedo parentale	89% donne

### Locker Konfekt GmbH | 2018

Congedi parentali	14 di cui 2 uomini, 12 donne
Rientro dopo il congedo parentale	86% di cui 100% uomini, 83% donne

### Locker Konfekt GmbH | 2019

Congedi parentali	17 di cui 2 uomini, 15 donne
Rientro dopo il congedo parentale	85% di cui 100% uomini, 80% donne

# Sicurezza e salute sul posto di lavoro

e non solo

Salute e sicurezza sul posto di lavoro sono concetti prioritari per noi: garantiamo sicurezza sul posto di lavoro e condizioni di tutela della salute al di là degli standard minimi di legge. I principi e le misure adottate sono messi nero su bianco nella nostra politica aziendale. Alla base della loro implementazione, s'inseriscono non solo i requisiti prescritti dal legislatore, ma anche la certificazione per il sistema di gestione della sicurezza sul lavoro BS OHSAS 18001 (British Standard Occupational Health and Safety Assessment Series). Al fine di monitorare e migliorare costantemente la sicurezza su lavoro e la tutela della salute, ogni sede si avvale di un'organizzazione dedicata. I responsabili e i collaboratori incaricati garantiscono il rispetto delle disposizioni, implementando misure preventive

## Un luogo di lavoro sano e sicuro

Safety first: la sicurezza sul luogo di lavoro comincia dai lavoratori. Tutti i collaboratori degli stabilimenti in Italia e ad Heinfels hanno assolto un training di base a tutto tondo in materia di sicurezza e salute sul posto di lavoro. Inoltre, si è proceduto alla formazione degli addetti di primo soccorso, specializzati nel pronto intervento in situazioni di emergenza. Oltre alla condotta personale, la sicurezza e la salute dipendono anche dalle potenziali fonti di pericolo tecnico. Tutti i nostri posti di lavoro sono dotati di provvedimenti di sicurezza volti a minimizzare tale rischio, sia a livello amministrativo che produttivo.

## Tutela della salute psichica

Ogni persona viene considerata nella sua globalità (salute psichica, fisica e sociale): il reparto Risorse Umane coordina le misure di tutela della salute, elaborate insieme all'Ufficio per la sicurezza sul lavoro, a medici del lavoro, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e membri della direzione aziendale. I sondaggi per il monitoraggio dello stress psichico, condotti regolarmente, i corsi di formazione e le campagne di sensibilizzazione sono volti al miglioramento della salute psico-fisica.





### Prevenzione e benessere

La nostra gestione della salute e della sicurezza non si limita solo al posto di lavoro e alla prevenzione di infortuni e rischi, ma include anche misure cautelative e prende in considerazione l'individuo nella sua interezza. Offriamo ai nostri collaboratori svariate possibilità per la tutela e il miglioramento individuale del loro benessere. Così, ad esempio, gli uffici sono dotati di postazioni ergonomiche e i collaboratori ricevono consigli su come proteggere al meglio la loro salute nel lavoro al videoterminale. Nei reparti produttivi, invece, dove le mansioni si svolgono sul nastro trasportatore o il lavoro è organizzato in turni, prestiamo particolare attenzione al continuo avvicendamento per ridurre gli effetti dannosi.

### Tutela della salute mediante la consulenza in materia di medicina del lavoro

Che si tratti di lavoro notturno, del sollevamento e del trasporto di pesi o dell'esposizione al rumore, grazie alla consulenza in materia di medicina del lavoro, facciamo sì che ogni collaboratore esposto a rischi in termini di salute e sicurezza venga sottoposto a controlli periodici. Le indagini non sono solo volte a tutelare la loro salute, ma anche a svolgere un'azione preventiva. I medici del lavoro, con la loro assistenza, valutano i limiti personali fisici e di salute, desumendo tempestivamente le misure di tutela necessarie.

### Attrezzati per ogni emergenza

Presso le nostre sedi, squadre addestrate per far fronte a situazioni di emergenza sono pronte a intervenire in ogni momento, gestendo in modo professionale necessità mediche e tecniche. Il team in questione si compone, tra gli altri, di soccorritori e addetti antincendio, responsabili antincendio e per l'evacuazione, nonché di coordinatori degli interventi. I membri della squadra assolvono regolarmente corsi di formazione e aggiornamenti specifici, svolgendo anche esercitazioni pratiche.



Training della salute, così come manifestazioni informative sul work-life balance e sulla resilienza forniscono ai collaboratori gli strumenti necessari per tutelare preventivamente la loro salute. Infine, mediante iniziative quali il "Club del tennis Loacker" o l'incoraggiamento a partecipare a svariati eventi sportivi, incentiviamo i nostri collaboratori a una gestione sana del tempo libero.

„Quale azienda a conduzione familiare, c'identifichiamo con i nostri stabilimenti in tutto e per tutto, portando avanti con la massima serietà il nostro impegno sociale.“

Gestione aziendale



# Per le persone, con le persone

## Impegno sociale in regione

La responsabilità aziendale implica anche un impegno nei confronti del proprio ambiente socio-culturale, che intendiamo rendere vivibile e orientato al futuro, rafforzando da un lato il profilo della regione a livello concorrenziale e dall'altro migliorando la qualità della vita e le opportunità professionali degli abitanti e dei nostri collaboratori. Quale azienda a conduzione familiare radicata nel proprio territorio, ci adoperiamo in tutto e per tutto a favore dei nostri stabilimenti, affrontando con la massima serietà il nostro impegno sociale. Anche con le imposte versate lì dove di fatto lavoriamo, creiamo valore aggiunto, contribuendo in modo sostanziale allo sviluppo sostenibile del territorio.

### Contributo allo sviluppo regionale

Il nostro stabilimento centrale ad Auna di Sotto, sul Renon, così come la fabbrica di Heinfels, nel Tirolo orientale, sorgono nella periferia rurale, lontani dai centri urbani della regione. In particolare, queste aree si confrontano in misura crescente con le sfide dello spopolamento: soprattutto i giovani con un alto livello d'istruzione cercano posti di lavoro che diano loro la possibilità di esprimersi al meglio. Inoltre, in questi comuni sono disponibili opportunità limitate, che comportano, tra gli altri, un elevato pendolarismo.



Quale azienda operante a livello internazionale e leader nel campo dell'innovazione, forniamo un contributo importante allo sviluppo regionale, da un lato, creando e assicurando, in veste di datore di lavoro locale in aree strutturalmente deboli, innumerevoli posti di lavoro e, dall'altro, offrendo opportunità professionali rivolte a innumerevoli qualifiche che, in un territorio a vocazione prevalentemente turistica e agricola, trovano pochi sbocchi occupazionali.

## Ricerca e innovazione

Svolgiamo un ruolo precursore a livello aziendale nei settori innovazione e collaborazione internazionale. Mediante le nostre attività, trasferiamo conoscenze nella regione, contribuendo allo sviluppo del sistema economico dell'Alto Adige e del Tirolo orientale. Tale sforzo innovativo contribuisce anche alla creazione di una società del sapere moderna e orientata al futuro in un territorio a vocazione prevalentemente agricola e turistica, istituendo una rete internazionale.

Offriamo a studenti e tirocinanti innumerevoli possibilità per approfondire le loro ricerche o implementarle in modo pratico.

Per questo spirito innovativo e la creazione di prospettive future nella regione, nel 2010, Christine Zuenelli-Loacker, cofondatrice dell'azienda e membro del consiglio di amministrazione, è stata insignita della "Tiroler Adler-Orden in Gold" (Ordine dell'Aquila tirolese) del Land Tirolo.



## Impegno culturale: risanamento e recupero del maniero di Heinfels

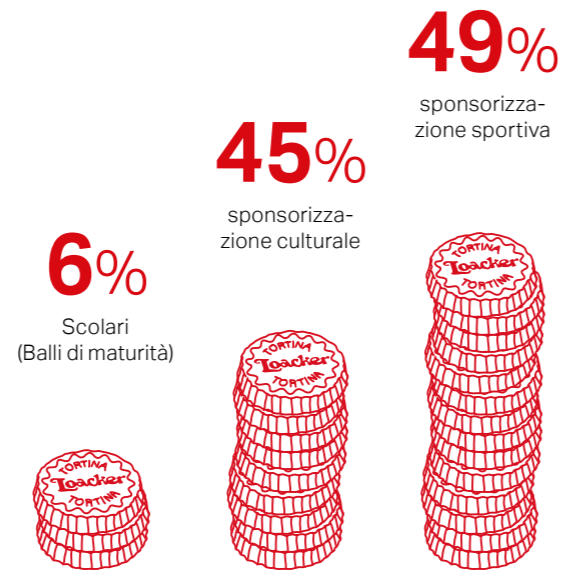
Il maniero di Heinfels è un esteso complesso che si erge sopra Heinfels, nel Tirolo orientale. Il castello, che sorge in posizione strategica costituisce un rimarchevole emblema della Val Pusteria orientale, oltre a costituire un gioiello storico-culturale. In collaborazione con l'associazione "Museumsverein Burg Heinfels". Dal 15 luglio 2020 il castello, completamente ristrutturato, sarà di nuovo aperto al pubblico. La parte più grande del complesso del castello ospita il museo, che può essere visitato. In un secondo momento di costruzione, la parte gastronomica sarà realizzata nell'ala ovest tra qualche anno. Un obiettivo ambizioso è stato raggiunto, considerando il rovinoso stato iniziale dell'imponente complesso, che è stato più o meno lasciato a marcire negli ultimi decenni.



### Sponsorizzazioni

Ci impegniamo anche nell'ambito delle sponsorizzazioni, in particolare nell'ambito sportivo, considerando un imperativo il supporto ai team regionali e ai giovani talenti. Siamo lo sponsor principale della squadra di palla a mano SSV Bozen Loacker (vincitrice dello scudetto 2018/19), così come co-sponsor della squadra di hockey su ghiaccio Hockey Ritten, che milita nelle Lega di hockey dell'Europa centrale e ha sede sullo stesso altipiano dove sorge il nostro stabilimento. Inoltre, finanziamo grandi eventi sportivi di interesse sovraregionale e ampia risonanza.

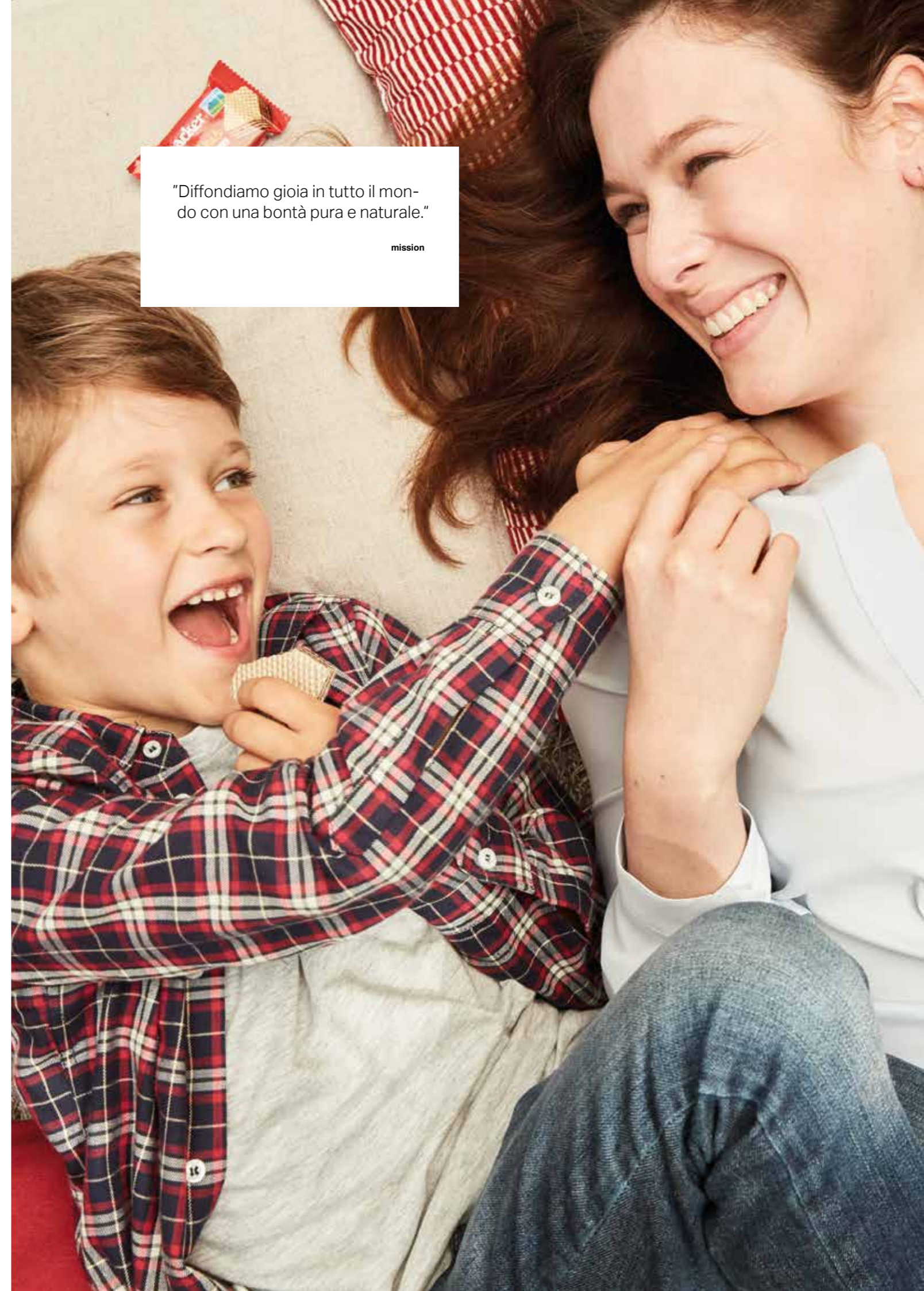
A livello regionale, mediante la sponsorizzazione di prodotto, operiamo sia a favore di eventi culturali che di iniziative di bene comune, come le feste associative. In questo modo, siamo in grado di supportare un elevato numero di associazioni e di distribuire in modo equilibrato a livello geografico la nostra attività di sponsor.



Sponsorizzazione per settore



Sponsorizzazione in Alto Adige



"Diffondiamo gioia in tutto il mondo con una bontà pura e naturale."

mission



# Bontà naturale, di generazione in generazione

Profilo aziendale



Nel 1925, a Bolzano (Alto Adige/Italia), Alfons Loacker assunse la guida dell'azienda di prodotti dolciari cedutagli dal capo andato in pensione, avviando la produzione con un proprio nome e marchio di raffinate specialità di pasticceria e da forno a lunga conservazione, per poi specializzarsi nella preparazione di cialde e creme ispirate all'antica tradizione austriaca. Da allora, il marchio Loacker è diventato celebre in tutto il mondo e l'azienda, oggi presente in oltre 100 Paesi, è annoverabile tra i produttori leader di prodotti dolciari a livello mondiale nel segmento specialità a base di cialde, cioccolato e pasticceria. In particolare negli ultimi anni, il marchio ha sperimentato una progressiva internazionalizzazione ed espansione sul mercato, facendo sì che l'azienda crescesse costantemente. Oggi come un tempo, tuttavia, conserviamo il nostro

carattere di impresa a conduzione familiare profondamente radicata nel territorio che, forte di 90 anni di tradizione e della qualità dei suoi prodotti, continua a svilupparsi con successo

## Qualità in primo piano da generazioni

La nostra visione e la nostra condotta sono fortemente improntate ai massimi standard qualitativi: le migliori materie prime naturali, ricette pregiate e una lavorazione delicata con l'impiego delle più moderne tecnologie produttive garantiscono da generazioni prodotti di eccellenza. L'imperativo di soddisfare le richieste dei partner commerciali e dei distributori di tutto il mondo, e in particolare le esigenze dei consumatori, ci motiva a guardare costantemente in

direzione dell'innovazione. Grazie a un'intensa attività di ricerca e sviluppo e all'ottimizzazione delle competenze tecnologiche e dei prodotti, rafforziamo la nostra posizione nei mercati chiave dei wafer, della raffinata pasticceria di eccellenza e del cioccolato, aprendo ai nostri prodotti i segmenti di mercato adiacenti nel rispetto di elevati standard qualitativi e massimizzando le sinergie. In tal senso, ogni collaboratore viene invitato e incentivato a migliorare autonomamente le proprie prestazioni nel relativo ambito di competenza.

## Equità e collaborazione a lungo termine

Attribuiamo grande valore a una corretta condotta concorrenziale, a solide relazioni commerciali a lungo termine con i nostri clienti e fornitori, così come a una proficua collaborazione con svariati gruppi di riferimento. In veste di azienda operante a livello internazionale, lavoriamo con persone di diverse lingue e culture: per questo, comprendere la mentalità degli altri e rispettarla, aprirsi a un confronto sincero e onesto, coltivando relazioni basate sulla stima reciproca, significa gettare le basi per uno sviluppo comune e una partnership vincente.

# Crescita sostenibile

Assunzione di responsabilità economico-ecologiche

Una crescita sana e sostenibile, la diversificazione del rischio, la redditività e un finanziamento prevalentemente con capitale proprio garantiscono stabilità e quindi indipendenza alla nostra azienda a conduzione familiare. Da sempre, attribuiamo grande importanza a una solida base patrimoniale, assicurandoci da un lato un'elevata autonomia dai mercati finanziari e dall'altro conservando il necessario spazio di manovra finanziario per sfruttare opportunità di crescita e investimento, nonché per superare indenni i periodi di crisi. Ai fini di preservare tale base di capitale, i membri dell'azienda a conduzione familiare, così come gli azionisti, rinunciano da sempre alla distribuzione dei dividendi, investendo i profitti conseguiti nell'azienda. In virtù dell'elevata intensità di capitale, tale aspetto è un presupposto

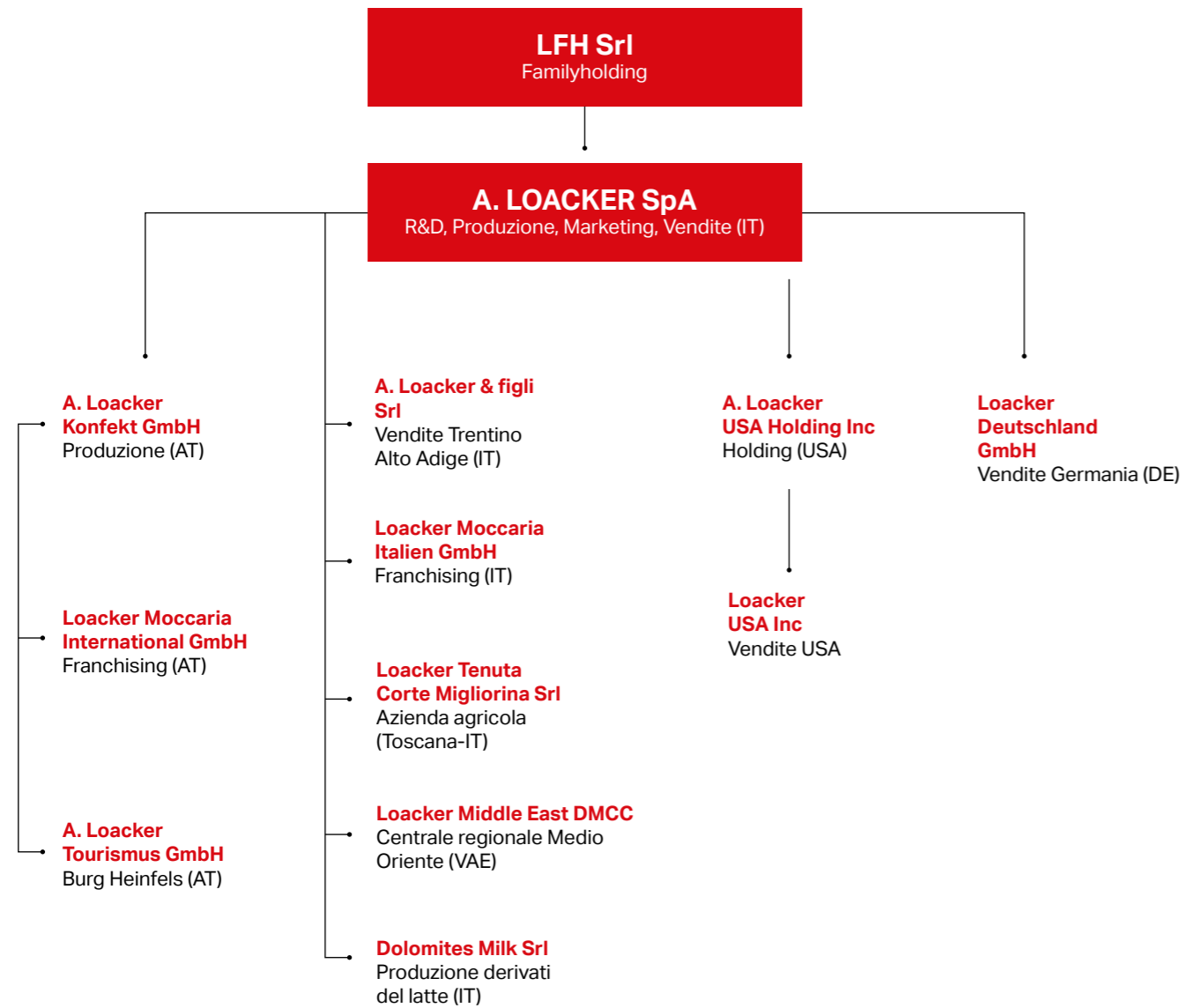
essenziale per finanziare una crescita continua con mezzi propri.

Ci consideriamo un attore dell'economia locale consapevole delle proprie responsabilità, nonché parte integrante della popolazione e per questo rinunciamo a una politica fiscale aggressiva, volta a trasferire gli utili in Paesi a basso tasso di imposizione, ma versando le imposte là dove operiamo, con l'intento di generare valore aggiunto.

Inoltre, consideriamo un dovere e una sfida quotidiana assumerci una precisa responsabilità ecologica, convinti che una condotta rispettosa dell'ambiente e un'attività imprenditoriale consapevole s'integrino proficuamente nel lungo periodo. Ciò vale sia per un'organizzazione a bassa emissione e attenta all'uso delle risorse di processi produttivi e stabilimenti, sia per un approvvigionamento oculato delle materie prime e la chiusura dei cicli di vita dei materiali con riferimento al confezionamento.



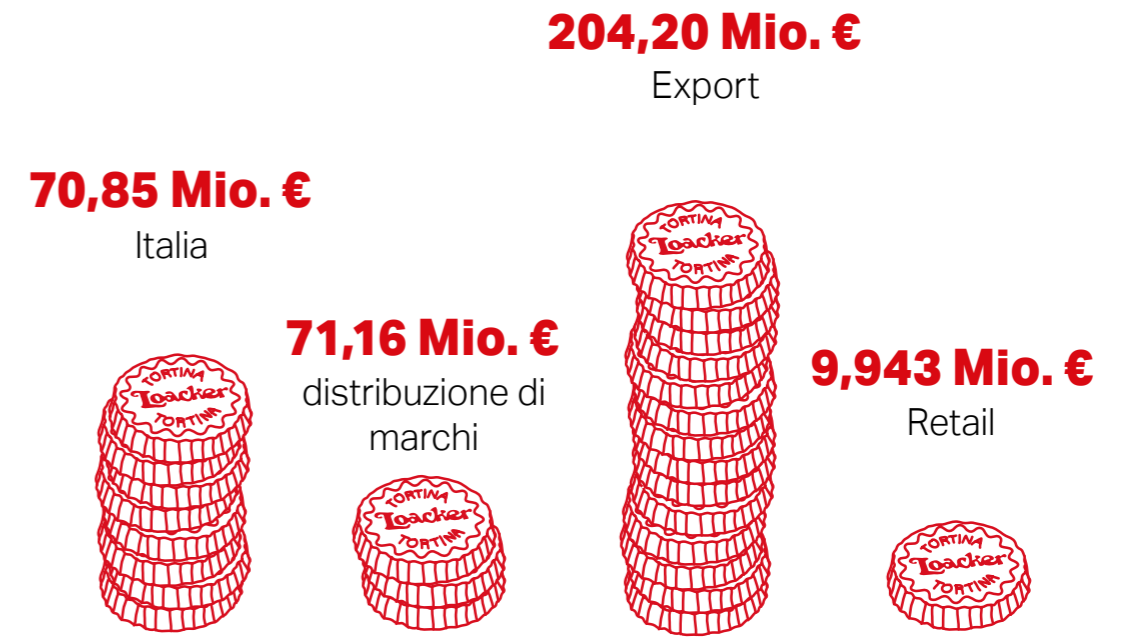
# Panoramica gruppo aziendale Loacker



Lo sviluppo del gruppo aziendale Loacker è caratterizzato da una continua internazionalizzazione del marchio, così come dalla diversificazione e innovazione dei prodotti. La fondazione della pasticceria da parte di Alfons Loacker, nel 1925, segnò l'avvio della produzione di cialde; nel 1958, con l'ingresso della seconda generazione, ovvero dei figli Armin Loacker e Christine Loacker Zuenelli, ebbe invece inizio la conversione a una produzione standardizzata e meccanizzata.

L'estensione della distribuzione delle cialde Loacker venne avviata nel 1975, dapprima nel Nord Italia e nei quattro anni successivi in tutto il mondo. I mercati in maggiore espansione sono attualmente le regioni del Medio Oriente e dell'Asia (in particolare Cina e Corea del Sud), così come l'Europa. Il settore del retail è nato nel dicembre del 2007 con l'apertura del primo Loacker Store, all'epoca Loacker Point con Loacker Moccaria e Loacker BrandStore.

# Loacker in breve



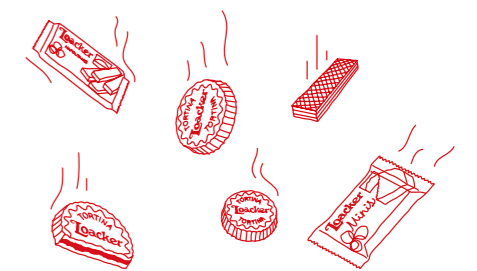
**355,64 Mio. €**  
il fatturato complessivo del Gruppo Loacker nel 2018

**1.057**

i collaboratori dell'intero Gruppo Loacker nel 2019



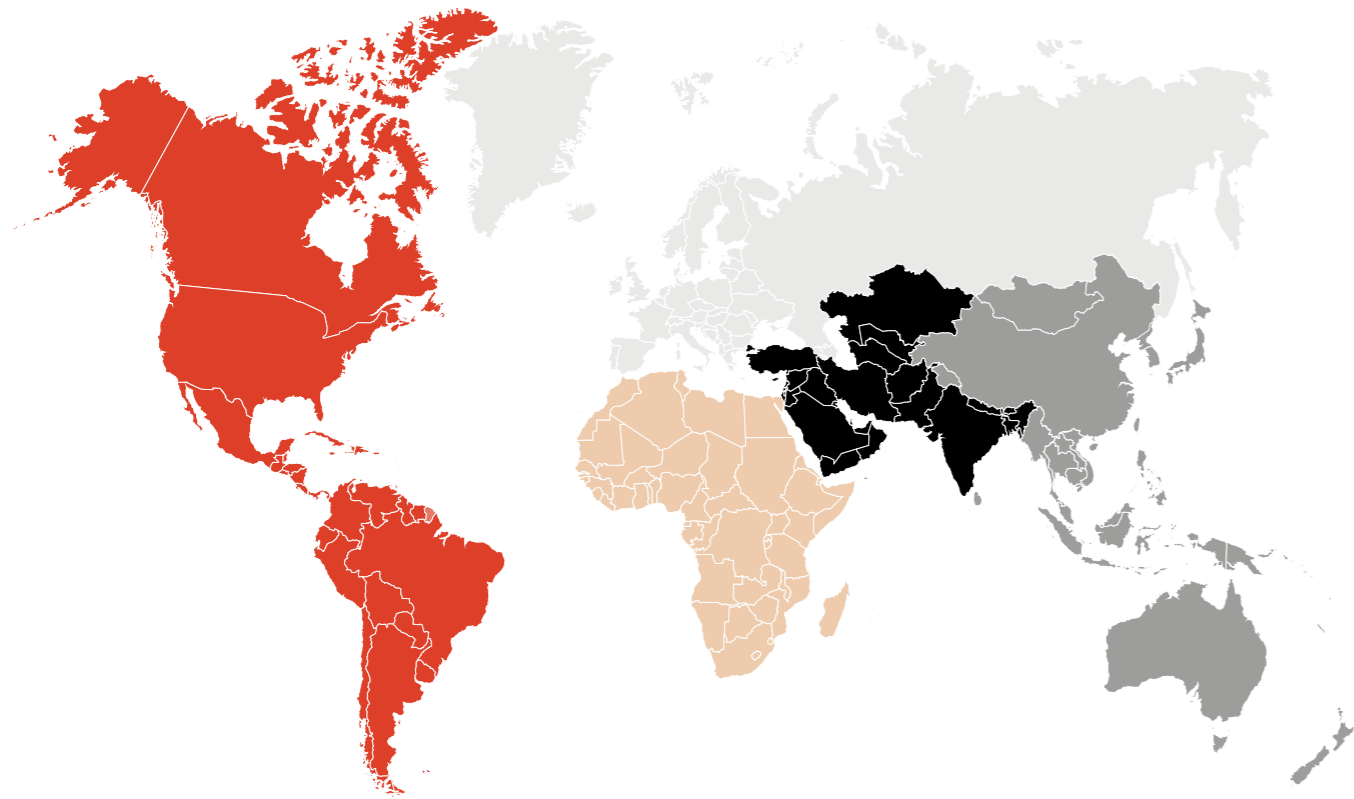
**957 Mio. €**  
i pezzi prodotti nel 2018



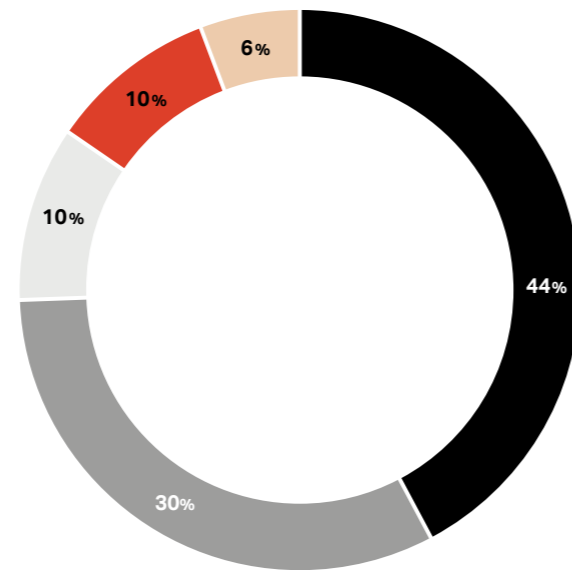
**38,796**

le tonnellate smerciate nel 2019





- 1 Medio Oriente / Asia centrale
- 2 Asia Pacific
- 3 Europa (esc. Italia)
- 4 America
- 5 Africa



## Gamma di prodotti

Prodotti, vendita al dettaglio e partnership per la distribuzione



Il gruppo aziendale Loacker è attivo in tre ambiti chiave: produzione delle specialità Loacker, vendita al dettaglio e partnership per la distribuzione di marchi internazionali in Italia.

### Massimi standard qualitativi

Le materie prime utilizzate e i processi di lavorazione devono soddisfare criteri qualitativi definiti, ai fini di garantire le caratteristiche del prodotto sino al momento del consumo. I necessari presupposti e provvedimenti sono assicurati in modo sistematico lungo l'intera catena di creazione di valore aggiunto, in cui la riduzione dei costi non è mai a discapito della qualità.

### Gusto unico

Oltre alle migliori materie prime, ricette bilanciate e una lavorazione delicata fanno sì che tutti i prodotti Loacker vantino ottimali caratteristiche di consumo.

### Massima naturalità

Le materie prime e gli ingredienti devono essere quanto più naturali possibili ed essere sottoposti a lavorazioni delicate, rinunciando all'utilizzo di additivi artificiali di qualsiasi tipo.

### Digeribilità per i consumatori

Grazie all'utilizzo di materie prime naturali, ricette bilanciate e lavorazioni delicate le specialità così realizzate sono facilmente digeribili. L'intento è quello di coniugare gusto e leggerezza, in modo tale che il prodotto, se non consumato in quantità eccessive, possa essere assaporato senza alcuna spiacevole conseguenza.

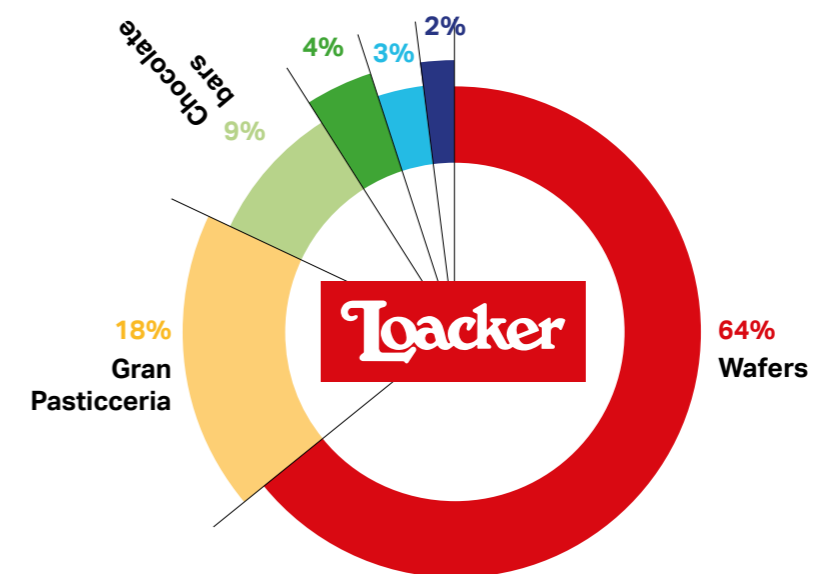
# Pregiate specialità a base di cialde e cioccolato

## Gamma di prodotti Locker

La gamma di prodotti Locker, partendo dal classico wafer, si è ampliata con specialità di pasticceria, barrette di cioccolato, praline, tavolette di cioccolato e creme spalmabili. L'intero assortimento, inclusi gli articoli regalo e stagionali come le confezioni speciali, comprende circa 200 elementi. Lo sviluppo di ogni nuovo prodotto avviene nel rispetto della filosofia del marchio Locker, mentre l'uniformità della variegata gamma è garantita in tutti i mercati, evitando varianti regionali o specifiche per il Paese di destinazione.



# Mercati strategici



# Loacker Café

Loacker Store: Café-Pasticceria e Loacker BrandStore sotto un unico tetto



I Loacker Store riuniscono sotto il medesimo tetto tutto il mondo Loacker: la Café-Pasticceria offre prelibate specialità di caffè e cuori di wafer, irresistibili proposte per la colazione e deliziose coppe gelato. Molte delle ricette e delle bevande sono accompagnate dalle celebri creme Loacker. La Café-Pasticceria si caratterizza non solo per i suoi soffici wafer, ma anche per le speciali miscele

di caffè e il gelato di produzione propria. Nei Loacker BrandStore sono disponibili oltre 200 prodotti a base di cialde e cioccolato, così come articoli regalo esclusivi, che fanno la gioia degli appassionati. I Loacker Store consentono di assaporare la straordinaria ricchezza del mondo dei wafer in tutte le sue sfaccettature, offrendo un'esperienza senza eguali a grandi e piccini.



# Loacker come partnership

di distribuzione per marchi internazionali in Italia

L'Alto Adige si estende nel cuore dell'Europa. La sua posizione, nell'estremità settentrionale d'Italia, al confine con Austria e Svizzera, fa della regione un anello di congiunzione tra le aree linguistiche germanofona e italofofona. Il plurilinguismo dei suoi abitanti (64% di madrelingua tedesca, 25,84% di madrelingua italiana, 4,52% appartenenti alla minoranza ladina), così come la posizione geografica, rendono l'Alto Adige un luogo ideale agli occhi delle aziende internazionali. Alla luce di questi presupposti, Loacker opera anche come partner di distribuzione per i marchi internazionali Twinings, Ovomaltine, Pema, Darbo e Lorenz. Tali partnership creano sinergie, consentendo un efficiente sfruttamento delle risorse, ad esempio nel sistema di trasporto e commercializzazione.



# Stabilimenti produttivi

Un ambiente a contatto con la natura era e resta un criterio decisivo per la scelta dell'ubicazione dei nostri stabilimenti produttivi. Un'elevata qualità dell'aria e dell'acqua, al pari di un clima fresco e asciutto, sono altri parametri fondamentali per l'eccellenza dei nostri prodotti. La tutela dell'ambiente si colloca in primo piano: gli stabilimenti devono minimizzare l'impatto sull'area in cui si collocano, ricorrendo, tra gli altri, a fonti rinnovabili e sistemi di recupero dell'energia.

## Stabilimento originario ad Auna di Sotto (Alto Adige, Italia)

Nel 1974, ad Auna di Sotto, sull'altipiano del Renon che sovrasta Bolzano, a circa 1.000 metri di altitudine, sorse lo stabilimento originario Loacker: ampliata poi nel corso degli anni, la casa madre si colloca insolitamente lontana da un centro industriale. I criteri decisivi per la scelta dell'ubicazione sono riconducibili all'eccellente qualità dell'acqua di fonte e dell'aria di montagna.



Oltre alla divisione produttiva, ad Auna di Sotto sorgono anche il centro di sviluppo e innovazione interno, così come la sede amministrativa principale.

Qui, vengono realizzate le specialità a base di cioccolato e cialde, laddove gli iter produttivi sono improntati alla flessibilità e all'ampio assortimento. Inoltre, ad Auna di Sotto vengono prodotti semilavorati quali pasta di nocciole e cocco e i prodotti di pasticceria destinati ai Loacker Store.



## Bolzano (Alto Adige, Italia)

Nella sede di Bolzano vengono realizzate tutte le confezioni regalo, così come gli strumenti promozionali e di marketing.

## Heinfels (Tirolo orientale, Austria)

Nel 1999, ad Heinfels, nel Tirolo orientale (Austria), a oltre 1.000 metri di altitudine, è stato costruito un secondo stabilimento Loacker. Qui vengono realizzate le specialità a base di cialde, con iter produttivi orientati a grandi quantitativi e produttività. Ad Heinfels, inoltre, sorgono il "MondoBontà" Loacker con laboratorio di pasticceria interattivo e un Loacker Store.



## Polo del latte Dolomites Milk Srl a Vandoies (Alto Adige/Italia)

Da novembre 2019, presso il nuovo polo, derivati del latte e del siero da materia prima alpina vengono trasformati in polvere, necessaria alla preparazione dei prodotti Loacker. La collaborazione con una cooperativa lattiera dell'Alto Adige consente di dare vita a svariate sinergie.



## Migliorina e Collelungo (Toscana, Italia)

A Migliorina e Collelungo sorgono due aziende agricole per la coltivazione propria di nocciole. La superficie produttiva complessiva si estende per 270 ettari.



# Sviluppo del marchio Loacker

## Politica e direzione aziendale

Il marchio Loacker è il bene più prezioso del nostro gruppo aziendale e ci consente di creare un legame duraturo con un'ampia clientela, di posizionare i nostri prodotti con successo sul mercato, di perseguire uno sviluppo equilibrato e di consolidare la nostra leadership. Se adeguatamente gestito, il marchio Loacker è garanzia di una redditività sostenibile. La nostra missione consiste nel proseguire sulla scia del successo passato, prendendo decisioni e agendo in armonia con il marchio, per rafforzare quest'ultimo giorno dopo giorno. Nel 2006, la direzione aziendale ha avviato un processo di Brand Management, volto ad approntare gli ausili necessari allo scopo. In tal senso, tutti gli strumenti aziendali e di gestione del marchio sono stati integrati in una struttura preordinata.

### Mission

Diffondiamo gioia in tutto il mondo con una bontà pura e naturale.

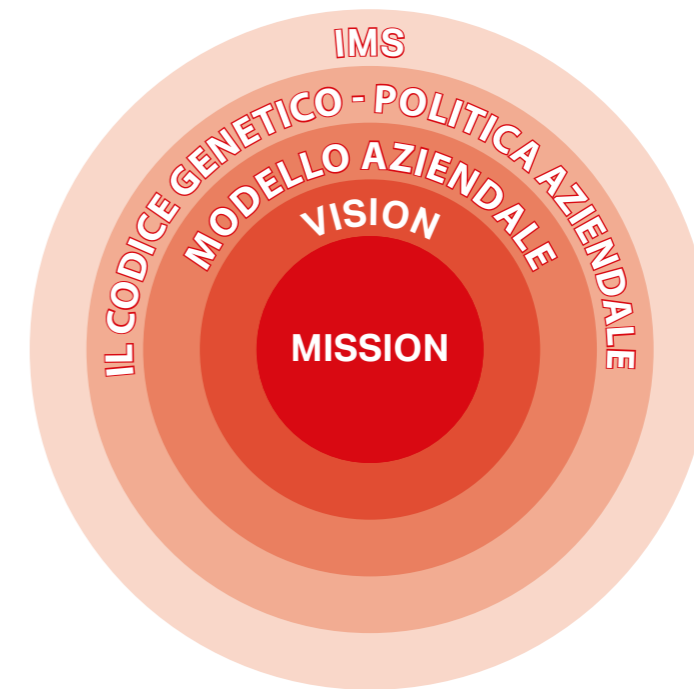
### Vision

Il marchio Loacker deve toccare persone in tutto il mondo

In qualità di marchio leader mondiale nelle specialità di wafer, pasticceria e cioccolato siamo sinonimo di bontà e leggerezza pure e naturali.

La vicinanza ai consumatori e l'attenzione ai loro bisogni fungono da impulso e motivazione per un'innovazione e una diversificazione costanti.

Nell'intera catena di valore aggiunto siamo consapevoli della nostra responsabilità verso le persone e la natura.



### Il codice genetico del marchio Loacker

Il codice genetico è il modello di riferimento del marchio e include tutte le pietre miliari su cui si basa il successo dell'azienda, rappresentandole in un ordine preciso secondo una relazione di causa-effetto, da cui è stato ricavato anche il posizionamento. Alla luce del suo valore a lungo termine, il marchio è il metro di misura per tutte le scelte attuali e future.

Per renderne accessibile il contenuto a ogni collaboratore, nell'ambito del proprio specifico campo di azione, il codice è stato esteso alla strategia del marchio e lì declinato nei paragrafi riferiti a ciascun settore o reparto. Si tratta di una direttiva operativa per la gestione del marchio Loacker in tutti i processi commerciali, volta a garantirne uno sviluppo auto-similare.

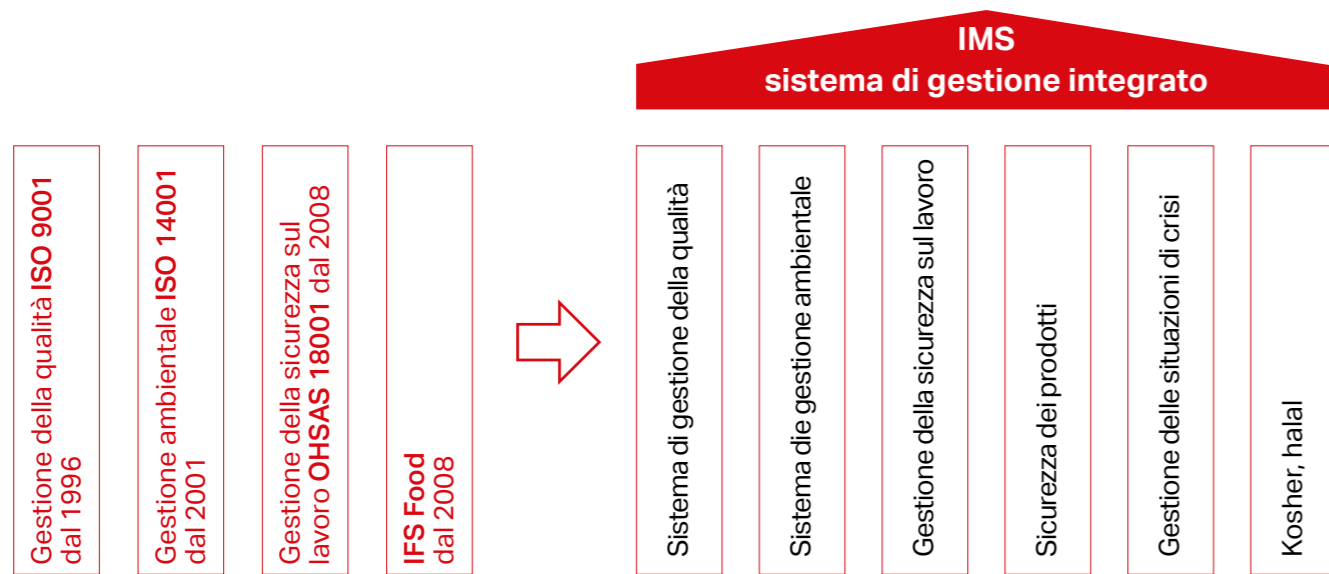
### La strategia del marchio

Tale strategia coincide con una direttiva operativa per le quotidiane operazioni che coinvolgono il marchio Loacker, nell'ambito di tutti i processi aziendali. Si tratta di uno strumento che mette a disposizione dei collaboratori regole e strumenti di orientamento finalizzati a controllare il successo comune. L'ordinamento del marchio è vincolante per tutti i lavoratori ed è applicabile a ogni ramo aziendale in tutto il mondo. Al contempo, però, il regolamento offre sufficiente spazio organizzativo per dare libero sfogo alla creatività e all'iniziativa personale.

### Strategie funzionali e sistema di gestione integrato

Loacker opera in un ambito in costante cambiamento e, alla

luce della progressiva internazionalizzazione e dell'ampliamento a nuovi ambiti, l'azienda, negli ultimi anni, è cresciuta considerevolmente. Tale andamento richiede un commisurato sviluppo in termini organizzativi e di risorse umane, un coordinamento integrato e il coinvolgimento di tutti i settori nel gruppo aziendale. Nel 2011, tutti gli strumenti dirigenziali sono stati convogliati in un unico sistema di management (IMS), volto a supportare i vertici nel loro complesso, a sfruttare le sinergie e a evitare sovrapposizioni o norme contrastanti. Il gruppo aziendale, nel 2013, è stato allineato a una macro-organizzazione e integrato con la nuova sezione Sviluppo cultura, sviluppo dell'organizzazione e delle risorse umane.



**Strategie funzionali e relativi sistemi/strumenti gestionali**

**Politica della sicurezza alimentare e della qualità/ esigenze dei clienti**

IFS Food  
Gestione della qualità  
ISO 9001  
HALAL  
Kosher  
HACCP  
Sigillo bio

**Politica ambientale**

Gestione ambientale  
ISO 14001

**Responsabilità sociale d'impresa (CSR)**

Sedex/SMETA  
UN Global Compact

**Politica di sicurezza ambientale**

Gestione della sicurezza sul lavoro  
OHSAS 18001

**Politica del marchio** Brand Book

ARCHITETTURA DEL MARCHIO  
architettura dell'assortimento

**Risikomanagementpolitik**  
**Risiko**management

**Politica di marketing**

Prodotto/assortimento  
VENDITA/DISTRIBUZIONE  
prezzo/condizione pubblicità/  
Merchandising promozioni

**Politica d'innovazione**

Gestione dell'innovazione

**Politica finanziaria**

Gestione finanziaria

**Politica delle risorse umane**

Pianificazione di reclutamento e avviamento  
**esigenze** e impiego  
DERIVAZIONE OBIETTIVI  
sviluppo forze dirigenziali  
sviluppo risorse umane

**Politica di gestione delle situazioni di crisi**

Sistema di gestione delle situazioni di crisi

# Modello aziendale del gruppo Loacker

Nel modello aziendale del gruppo viene descritta la comune visione centrale.

**Gusto leggero e naturale**

Il fulcro dell'azione aziendale coincide con l'offerta di un gusto digeribile e naturale ed è riconducibile all'ancoraggio del marchio Loacker nella mente e nel cuore dei nostri consumatori nel mondo, come sinonimo di naturalità, leggerezza e qualità unica nel suo genere. Sviluppare il potenziale essenziale del marchio in modo auto-similare e rafforzare in modo sostenibile i vantaggi per il cliente sono un imperativo costante.

**Unicità**

Eccellenti materie prime naturali, pregiate ricette, così come delicati processi di lavorazione mediante l'impiego delle più moderne tecnologie produttive sono da generazioni la garanzia di una qualità unica nel suo genere. Inoltre, un ambiente naturale incontaminato è il criterio decisivo per la selezione delle località in cui insediare i nostri stabilimenti produttivi: acqua, aria e clima alpino sono presupposti imprescindibili della nostra eccellenza.

**Elevati criteri di qualità**

Per conseguire e rafforzare la nostra posizione quale marchio leader a livello internazionale, la nostra filosofia e il nostro modo di agire sono plasmati dai massimi criteri qualitativi. Per questo, il perfezionamento dei nostri prodotti e della nostra efficienza, conformemente alle esigenze di clienti nazionali ed esteri, rappresenta una condizione irrinunciabile. Partendo da un approccio di base interno, ogni collaboratore viene stimolato a un continuo miglioramento di se stesso alla luce delle proprie responsabilità, nonché a un'ottimizzazione del proprio ambiente di lavoro e dei propri processi in un'ottica di orientamento al cliente.

**Innovazione e progresso tecnologico**

Mediante un intensivo processo di ricerca e sviluppo, la costante evoluzione delle nostre competenze tecnologiche e l'innovazione, rafforziamo la nostra posizione nei mercati chiave wafer e pasticceria di eccellenza,

accedendo ai segmenti adiacenti, nel rispetto dei nostri elevati criteri qualitativi, così come della massimizzazione delle sinergie.

**Responsabilità ecologica**

Consideriamo nostro preciso dovere e una ricorrente sfida quotidiana della nostra attività aziendale rispettare la natura e assumerci consapevolmente la nostra responsabilità ecologica. Ciò scaturisce dalla profonda convinzione che un comportamento rispettoso dell'ambiente e un'attenta condotta aziendale s'integrino proficuamente in un'ottica di lungimiranza.

**Il valore dei collaboratori**

I nostri collaboratori svolgono un ruolo decisivo nello sviluppo positivo dell'azienda. Capacità e bagaglio esperienziale, impegno, passione ed entusiasmo sono i presupposti necessari al soddisfacimento degli elevati requisiti da noi stabiliti o impostici dai clienti. Chiediamo e incentiviamo



mo uno sviluppo personale e professionale, perseguendo la creazione di un ambiente in cui i collaboratori possano crescere ed esprimersi al meglio, trovare la giusta motivazione, assumersi responsabilità e quindi erogare il massimo della prestazione.

culture, all'interno e all'esterno. Per questo, comprendere mentalità diverse e rispettarle, aprirsi a un confronto sincero e onesto, coltivando relazioni basate sulla stima reciproca, significa gettare le basi per uno sviluppo comune e una redditizia collaborazione di lungo termine.

### Equità e collaborazione a lungo termine

La nostra presenza negli altri Paesi si caratterizza per una condotta concorrenziale trasparente, relazioni commerciali solide e durature con clienti e fornitori e una proficua collaborazione con le istituzioni pubbliche. Quale azienda dall'orientamento internazionale, lavoriamo al fianco di persone di diverse lingue e

### 8. Indipendenza

Una crescita sana e sostenibile, la diversificazione del rischio, un'adeguata redditività e un finanziamento prevalentemente con capitale proprio garantiscono stabilità e quindi indipendenza alla nostra azienda a conduzione familiare, permettendoci di decidere autonomamente in merito al suo sviluppo.



## Il report sulla sostenibilità

Il presente documento costituisce il secondo report sulla sostenibilità dell'azienda Loacker. Le informazioni aggiornate in esso contenute s'intendono per tutte le affiliate e filiali del gruppo Loacker. Il lasso di tempo cui fa riferimento e gran parte delle cifre riportate interessa gli anni tra il 2009 e il 2019.

Ci siamo ispirati alle linee guida della Global Reporting Initiative (GRI) quale base riconosciuta a livello globale per il confronto e la trasparenza, ma anche alle linee guida GRI G4, vincolanti dal 2016. Il team di redazione si è concentrato su contenuti e indicatori significativi per l'impresa. Per la valutazione della rilevanza sono stati considerati sia l'importanza del management per l'azienda che le aspettative degli stakeholder a noi note. Sono in fase di pianificazione un'estensione delle strutture degli indici per la verifica e il controllo delle prestazioni sostenibili. Il report è in linea con il cosiddetto Core Option. Inoltre, abbiamo considerato altri

indicatori e temi strettamente connessi alle tematiche chiave di sostenibilità per Loacker. Il report verrà aggiornato a cadenza biennale.

Per agevolare la lettura, nelle designazioni riferite a individui, è stata utilizzata la forma maschile.

### Contatto:

**Hans-Peter Dejakum,**  
info@loacker.com

**Portavoce e membro della direzione aziendale**

# Indice GRI

## Indicazioni standard generali

<b>Strategia e analisi</b>	
G4-1 Premessa della direzione aziendale	pag. 6
G4-2 Effetti, opportunità e rischi	Sostenibilità in azienda, pag. 11
<b>Profilo dell'organizzazione</b>	
G4-3 Denominazione dell'azienda	Azienda, pag. 64
G4-4 Marchio, prodotti e servizi	Azienda, pag. 72 e segg.
G4-5 Sede principale	Azienda, pag. 76
G4-6 Stabilimenti	Azienda, pag. 78
G4-7 Rapporti di proprietà, forma giuridica	Azienda, pag. 66
G4-8 Mercato di vendita	Azienda, pag. 68
G4-9 Dimensione dell'organizzazione	Azienda, pag. 66, collaboratori, pag. 54
G4-10 Maestranze complessive	Collaboratori, pag. 54
G4-11 Collaboratori con contratti collettivi	Per tutti i collaboratori del gruppo aziendale valgono i contratti collettivi nazionali
G4-12 Catena di fornitura dell'organizzazione	Qualità responsabile dei prodotti, pag. 22 e segg.
G4-13 Modifiche significative nelle dimensioni, nella struttura, nei rapporti di proprietà dell'organizzazione nel periodo di riferimento del report	Azienda, pag. 87
G4-14 Attuazione del principio di prevenzione	Azienda, pag. 78
G4-15 Adesione a carte, principi, iniziative	Nessuna indicazione
G4-16 Adesione ad associazioni e rappresentanze di interessi	Sostenibilità in azienda, pag. 19
<b>Aspetti e limiti sostanziali accertati</b>	
G4-17 Azienda considerata	Azienda, pag. 66
G4-18 Definizione del contenuto del report	Sostenibilità in azienda, pag. 16 e segg.
G4-19 Aspetti sostanziali	Sostenibilità in azienda, pag. 17
G4-20 Definizione degli aspetti sostanziali all'interno dell'azienda	Sostenibilità in azienda, pag. 12 e segg.
G4-21 Definizione degli aspetti sostanziali all'esterno dell'azienda	Sostenibilità in azienda, pag. 12 e segg.
G4-22 Nuova rappresentazione nel report	Non rilevante, trattasi del primo report sulla sostenibilità Loacker
G4-23 Modifiche nell'entità degli aspetti	Non rilevante, trattasi del primo report sulla sostenibilità Loacker
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>	
G4-24 Stakeholder coinvolti	Sostenibilità in azienda, pag. 16
G4-25 Accertamento e selezione degli stakeholder	Sostenibilità in azienda, pag. 16
G4-26 Coinvolgimento degli stakeholder	Sostenibilità in azienda, pag. 16

G4-27 Temi e richieste degli stakeholder	Sostenibilità in azienda, pag. 17
<b>Profilo del report</b>	
G4-28 Periodo di riferimento del report	pag. 83
G4-29 Data del report precedente	pag. 83
G4-30 Ciclo di relazione	pag. 83
G4-31 Punto di contatto	pag. 83
G4-32 Opzione GRI-Index	in accordo – core
G4-33 Verifica esterna	nessuna verifica esterna
<b>Direzione aziendale</b>	
G4-34 Struttura dirigenziale, organo di controllo e CSR	Azienda, pag. 78 e segg.
G4-35 sino a G4-55 Ruoli e competenze del massimo organo di controllo, struttura della direzione aziendale, remunerazioni	non è oggetto dell'opzione GRI scelta
<b>Etica e integrità</b>	
G4-56 Modello interno, principi, standard di condotta	Azienda, pag. 79
G4-57 Procedure interne ed esterne	non è oggetto dell'opzione GRI scelta
G4-58 Procedure per la comunicazione	non è oggetto dell'opzione GRI scelta

## Indicazioni standard specifiche

### ECONOMIA

#### Prestazione economica

G4-EC1 Valore conseguito	Azienda, pag. 6
G4-EC2 Conseguenze dei cambiamenti climatici	attualmente, nessun rischio o opportunità essenziale
G4-EC3 Copertura del piano pensionistico	non oggetto di trattazione
G4-EC4 Sovvenzioni pubbliche	nessuna indicazione

#### Effetti economici indiretti

G4-EC7 Effetti degli investimenti	Società, pag. 60
G4-EC8 Esempi degli effetti	Società, pag. 60

#### Approvvigionamento

G4-EC9 Quota di fornitori locali	Qualità responsabile dei prodotti, pag. 27
----------------------------------	--

### ECOLOGIA

#### Materiali

G4-EN1 Materiali impiegati	Qualità di prodotto pag. 22 e segg., Tutela ambientale, pag. 35
G4-EN2 Quota di materie prime secondarie	Qualità responsabile dei prodotti, pag. 22

#### Energia

G4-EN3 Consumo energetico all'interno dell'azienda	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 39
G4-EN4 Consumo energetico esterno dell'azienda	Non rilevato

G4-EN5 Intensità energetica	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 39 e segg.
G4-EN6 Minimizzazione del consumo energetico	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 39 e segg.
G4-EN7 Riduzione del fabbisogno energetico	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 39 e segg.
<b>Acqua</b>	
G4-EN Prelievo d'acqua	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 40
G4-EN9 Fonti idriche pregiudicate	Non rilevante, nessuna fonte pregiudicata
G4-EN10 Quota di acqua trattata	Nessuna indicazione
<b>Biodiversità</b>	
G4-EN11-EN14 Stabilimento all'interno o in prossimità di aree protette, effetti sulla biodiversità, habitat e specie protetti	Nessun stabilimento sorge all'interno o nelle immediate prossimità di un'area protetta
<b>Emissioni</b>	
G4-EN15 Emissioni dirette GES	Tutela ambientale e sfruttamento oculato delle risorse, pag. 39
G4-EN16 Emissioni indirette GES	Nessuna indicazione
G4-EN18 Intensità delle emissioni GES	220 kg CO2 / tonnellata prodotta
G4-EN19 Riduzione delle emissioni GES	Tutela ambientale e sfruttamento oculato delle risorse, pag. 39
G4-EN120 Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono	Indicatore non rilevante in virtù delle ridotte emissioni
G4-EN21 Ossido di azoto, ossido di zolfo e altre significative emissioni atmosferiche	Indicatore non rilevante in virtù delle ridotte emissioni
<b>Acque reflue e rifiuti</b>	
G4-EN22 Volume complessivo acque reflue	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 40
G4-EN23 Peso complessivo rifiuti	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 40
G4-EN 24 Numero ed entità dei danni ambientali	Nessun caso da segnalare
G4-EN25 Peso complessivo dei rifiuti pericolosi	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 40
G4-EN26 Tutela delle acque	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 40
<b>Prodotti e servizi</b>	
G4-EN27 Riduzione dell'impatto ambientale	Tutela ambientale e gestione oculata delle risorse, pag. 39
G4-EN28 Prodotti e confezioni ritirati	Non riferito
<b>Compliance</b>	
G4-EN29 Ammende per mancato rispetto di leggi e prescrizioni ambientali	Nessuna ammenda da segnalare nel periodo di riferimento

<b>Trasporto</b>	
G4-EN30 Impatto ambientale del trasporto	Non ancora accertato
<b>Valutazione dei fornitori in termini ambientali</b>	
G4-EN32 Quota di nuovi fornitori valutati	Qualità responsabile dei prodotti, pag. 30
G4-EN33 Verifica della catena di fornitura	Qualità responsabile dei prodotti, pag. 30
<b>Procedure di reclamo concernenti gli aspetti ambientali</b>	
G4-EN34 Numero di reclami	Nessun reclamo nel periodo di riferimento
<b>SOCIETÀ</b>	
Prassi operativa e mansioni rispettose della dignità umana	
<b>Lavoro</b>	
G4-LA1 Numero complessivo di nuovi collaboratori e fluttuazione del personale	Collaboratori, pag. 55
G4-LA2 Prestazioni operative riservate esclusivamente a impiegati a tempo pieno	Non vengono fatte distinzioni tra lavoratori part-time e a tempo pieno
G4-LA3 Percentuale di rientro al lavoro dopo il congedo parentale	Collaboratori, pag. 56
<b>Rapporto datore di lavoro-lavoratori</b>	
G4-LA4 Termine minimo di notifica	Non rilevante
<b>Sicurezza sul lavoro e tutela della salute</b>	
G4-LA5 Commissioni formali del personale	Dipartimento per la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute
G4-LA6 Numero e tipologia di infortuni	Nessuna indicazione
G4-LA7 Rischio di malattia	Nessuna indicazione
G4-LA8 Inclusione dei sindacati	Nessuna indicazione
<b>Formazione e aggiornamento</b>	
G4-LA9 Offerta formativa e di aggiornamento	Collaboratori, pag. 52
G4-LA10 Programma di aggiornamento	Collaboratori, pag. 52
G4-LA11 Valutazione collaboratori	Collaboratori, pag. 52
<b>Diversità e pari opportunità</b>	
G4-LA12 Genere, fascia di età, minoranze	Collaboratori, pag. 54
<b>Uomini e donne</b>	
G4-LA13 Specifiche differenze di genere nelle retribuzioni	I dati sulle retribuzioni non vengono pubblicati
<b>Valutazione fornitori in termini di prassi operativa</b>	
G4-LA14 Quota di nuovi fornitori verificati	Nessun fornitore è stato esaminato in termini di pratiche operative
G4-LA15 Effetti negativi reali e potenziali rilevati nella catena di fornitura	Non rilevati

<b>Procedure di reclamo relative a prassi operativa</b>	
G4-LA16 Numero reclami	Nessun reclamo
Diritti umani	
<b>Investimenti</b>	
G4-HR 1 Progetti di investimenti verificati in termini di rispetto dei diritti umani	Nessun investimento attuato in regione che possa sollevare preoccupazione in merito al rispetto dei diritti umani
G4-HR2 Formazione dei collaboratori con riferimento ai diritti umani	Nessuna formazione specifica in materia di diritti umani
<b>Parità di trattamento</b>	
G4-HR3 Casi di discriminazione	Nessun caso nell'anno di riferimento
<b>Procedure di reclamo</b>	
G4-HR12 Numero di reclami in materia di diritti umani	Nessun reclamo da segnalare
<b>Società</b>	
<b>Comunità locali</b>	
G4-SO1 Coinvolgimento delle comunità locali	Società, pag. 61
G4-SO2 Effetti dell'attività commerciale sulle comunità locali	Società, pag. 61
<b>Lotta alla corruzione</b>	
Lotta alla corruzione	Controlli costanti da parte dei revisori dei conti e il controlling finanziario escludono il rischio di corruzione
G4-SO4 Formazione sulla lotta alla corruzione	Nessuna formazione
G4-SO5 Casi di corruzione	Nessun caso in azienda
<b>Comportamenti anticoncorrenziali</b>	
G4-SO7 Numero di procedure a seguito di pratiche anticoncorrenziali quali ad esempio la creazione di cartelli e monopoli	Nessuna procedura da segnalare
<b>Compliance</b>	
G4-SO8 Sanzioni dovute al mancato rispetto di leggi e prescrizioni	Nessuna sanzione da segnalare
<b>Valutazione dei fornitori in termini di influenza sociale</b>	
G4-SO9 Quota di nuovi fornitori verificati	Nessuna valutazione
G4-SO10 Catena di fornitura	Nessuna valutazione
Responsabilità di prodotto	
<b>Salute e sicurezza dei clienti</b>	
G4-PR1 Controllo di sicurezza e sulla salute	Qualità responsabile dei prodotti, pag. 32
G4-PR2 Numero di casi	2 casi di false promesse al pubblico
<b>Contrassegno di prodotti e servizi</b>	
G4-PR3 Obblighi di etichettatura dei prodotti	Rispetto di tutte le leggi nazionali e internazionali

G4-PR4 Numero di casi/sanzioni	Nessuna sanzione
G4-PR5 Sondaggi sulla soddisfazione dei clienti	PQualità responsabile dei prodotti, pag. 32
<b>Pubblicità/marketing</b>	
G4-PR6 Vendita di prodotti vietati/controversi	Nessun caso da segnalare
G4-PR7 Mancato rispetto delle direttive	Nessun caso da segnalare
<b>Tutela della sfera privata del cliente</b>	
G4-PR8 Numero di reclami	Nessun reclamo da segnalare
<b>Compliance</b>	
G4-PR9 Numero e ammontare delle ammende	Nessuna ammenda da segnalare

Che bontà!™

Pure goodness! ピュアな美味しさ!  
لواكر نقاء الطبيعة, لواكر طعمها لذيذ  
¡Qué bueno! Natürlicher Genuss!  
!لواקר זה טעים, لواקר זה מדהים!  
자연에서 온 순수한 맛! Saveur pure!